

Votre programme d’aide aux employés et à la famille (PAEF) est un service confidentiel de soutien pouvant vous aider à entreprendre une démarche pour effectuer un changement.

L’étiquette et les bonnes manières : comment améliorer vos relations avec les autres

Le respect et la considération sont les valeurs sur lesquelles reposent l’étiquette et les bonnes manières. Elles influencent notre façon de nous comporter, car elles renforcent nos relations interpersonnelles et nos habiletés en communication, en société et au travail. Ces deux petits mots ont une très grande importance dans nos communications quotidiennes avec les gens. Ils définissent notre façon de nous comporter et de traiter les gens. Les bonnes manières et l’étiquette peuvent aussi contribuer à améliorer notre personnalité, nos qualités de rassembleurs, notre intégrité, et à renforcer notre confiance et notre professionnalisme.

De nos jours, l’étiquette en affaires n’a rien à voir avec le sexe, car les hommes et les femmes traitent d’égal à égal. La règle sociale de la galanterie qui voulait que l’homme ouvre la porte et laisse passer la femme n’est plus de mise; la politesse n’a plus de sexe.

Le raffinement de la technologie et du professionnalisme a donné lieu à de nouvelles lignes de conduite en ce qui concerne le comportement au travail. Voici quelques-unes de ces règles de base.

La communication verbale. Appréciez vos collègues parce qu’ils sont des êtres humains et ne traitez pas les gens différemment selon le poste qu’ils occupent dans l’entreprise. Efforcez-vous d’atténuer les conflits et n’en faites pas une affaire personnelle! Surveillez le ton de votre voix, évitez d’interrompre les gens et faites preuve de tact lorsque vous tentez de résoudre des problèmes avec des collègues, votre famille ou vos amis.

La communication non verbale. En société ou en affaires, une bonne poignée de main et un bon échange de regards créent toujours une première impression favorable. Si votre présentation est professionnelle et si vous dégagez de la confiance, vous ne pourrez qu’inspirer de la confiance.

L’étiquette électronique. Le réseau de communication moderne est complexe. Les courriels, les télécopies, les téléconférences, les pagettes et les téléphones cellulaires nous permettent de communiquer avec nos collègues et les gens que nous aimons. Lorsque vous utilisez ces moyens de communication, efforcez-vous de respecter la confidentialité, la vie privée et le temps personnel des gens. De plus, voici quelques règles à garder en mémoire :

- La correspondance d’affaires doit être rédigée de façon professionnelle.
- N’expédiez pas une télécopie sans en avoir informé le destinataire.
- Au début d’une téléconférence, présentez tous les participants. Écoutez et exprimez-vous clairement.
- N’utilisez l’écoute amplifiée que si vous êtes autorisé à le faire.
- Lorsque vous participez à des rencontres sociales ou professionnelles, fermez votre cellulaire ou informez les gens qu’il n’est pas fermé et mentionnez la raison.
- Si vous devez quitter la pièce pour prendre un appel, demandez toujours aux gens de vous excuser.

Les présentations. En milieu professionnel, lorsque vous présentez des personnes, présentez toujours un subalterne à un supérieur. Par exemple, si vous présentez le commis de bureau Louis Dupont à une directrice, vous devriez dire « Madame Laberge, j’aimerais vous présenter Louis Dupont ».

© 2026 Morneau Shepell ltée. Votre programme ne comprend pas nécessairement tous les services

L’étiquette des entrevues. Une entrevue peut s’avérer une expérience éprouvante. Cependant, ces suggestions pourraient vous aider à obtenir le poste convoité :

- Présentez-vous cinq minutes avant l’heure de votre rendez-vous.
- Apportez des copies supplémentaires de votre curriculum vitæ, ainsi qu’une liste de références.
- Assurez-vous que les personnes que vous citez comme références savent que vous avez donné leurs noms.
- Habillez-vous de façon professionnelle : souvenez-vous qu’il est toujours préférable d’être trop vêtu que pas assez.
- Soyez enthousiaste, sincère et positif.
- Prenez le temps de réfléchir avant de répondre aux questions.
- Terminez l’entrevue en donnant une bonne poignée de main à la personne qui vous a rencontré en entrevue et remerciez-la de vous avoir reçu.
- Effectuez un suivi en lui envoyant une lettre de remerciement.

décrits dans ce site. Veuillez consulter la documentation de votre programme pour plus d’information. Pour une assistance immédiate, composez le 1 844 880 9137.

La politesse au quotidien

Il arrive parfois que les gens soient tellement préoccupés par le désir de terminer un travail, d'attraper l'autobus ou d'arriver à la maison à temps pour leur émission favorite à la télévision, qu'ils en oublient leurs bonnes manières et les règles élémentaires de la politesse. Évitez les gaffes et mettez en pratique les conseils suivants :

Qu'il s'agisse d'un conseiller dans la vente au détail, d'un collègue ou d'un bon ami, souvenez-vous de traiter tout le monde avec courtoisie et considération. La politesse étant contagieuse, n'hésitez pas à en faire usage. Elle contribuera à renforcer vos liens personnels et professionnels, ainsi que vos compétences sociales.

- Prenez le temps de remercier les gens par écrit ou par téléphone, et non pas par courriel.
- Répondez rapidement à vos messages.
- Sauf si les gens abordent eux-mêmes ces sujets, ne posez jamais des questions personnelles sur la santé, l'âge, la religion, la culture, les finances ou l'état civil.
- Lorsque vous envoyez une carte de sympathie, d'anniversaire ou autre, ajoutez toujours un petit mot personnel.
- Respectez l'espace vital des gens; évitez de les envahir.
- Si vous utilisez l'espace de travail d'un collègue, laissez-le tel que vous l'avez trouvé.
- Lorsque vous participez à une activité sociale, conduisez-vous en professionnel (c'est-à-dire, surveillez votre consommation de boissons alcoolisées et évitez les commérages).
- En affaires ou en société, soyez poli, mais pas fuyant et direct, mais pas grossier.
- Dans un projet de travail ou une situation sociale, soulignez toujours la contribution de vos collègues (ou amis).
- Évitez les plaisanteries douteuses à saveur raciste, sexiste, homophobe ou qui pourraient être blessantes d'un point de vue religieux ou culturel.
- Si vous faites une erreur de jugement ou autre, excusez-vous avec sincérité.
- Si vous traitez avec des personnes d'une autre culture, renseignez-vous sur leur religion et leurs habitudes culturelles afin de ne blesser personne.