

L'importance de la civilité!

Pourquoi c'est important

Dans le livre blanc « [L'importance de la civilité! Examen factuel de la promotion d'une fonction publique respectueuse](#) » de l'Association professionnelle des cadres supérieurs de la Fonction publique du Canada (APEX), on constate que la civilité dans la fonction publique est un enjeu important. Craig Dowden, Ph. D., auteur du rapport y examine des sondages réalisés non seulement dans la fonction publique mais aussi dans les milieux de travail en Amérique du Nord. Ces derniers montrent qu'en l'espace d'une dizaine d'années (1998 à 2011), l'incidence de l'incivilité a *doublé*. On y apprend que les comportements incivils ont des incidences négatives considérables sur une personne, l'équipe, et l'organisation. Or, **les équipes respectueuses** :

- démontrent un **niveau d'énergie supérieur**
- sont plus susceptibles de se **sentir motivées et enthousiastes** face à l'acquisition de nouvelles compétences et à des nouvelles idées
- éprouvent plus de **vitalité**
- expriment plus de **satisfaction au travail** et sont plus dévouées à leur organisation
- comptent des membres dont le **rendement est nettement plus élevé** comparativement aux personnes qui font partie des équipes les moins respectueuses de l'organisation

Formes les plus fréquentes de l'incivilité



- Négliger d'éteindre les téléphones cellulaires
- Consulter ses courriels ou texter pendant une réunion
- Utiliser le courriel pour envoyer un message difficile afin d'éviter de faire face à la personne



- Mettre de côté ou ignorer une opinion exprimée
- Ne pas écouter pendant une réunion ou une conversation
- Ne pas dire « s'il vous plaît » ou « merci »

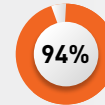


- Dire du mal de quelqu'un en son absence
- Faire des remarques désobligeantes
- Parler pour couvrir le son de la voix de quelqu'un ou dénigrer quelqu'un
- Blâmer les autres plutôt que d'accepter la responsabilité

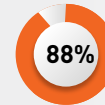


- Douter du jugement de quelqu'un
- S'appropriier le travail ou les idées de quelqu'un d'autre

Coûts de l'incivilité



des employés se vengent des personnes délinquantes



signalent le désir de se venger de l'organisation



des employés déclarent avoir réduit volontairement le temps passé au bureau à la suite d'un incident d'incivilité



10 heures ou plus de temps de travail par mois passé à se plaindre ou à écouter d'autres se plaindre à propos de leurs superviseurs



en moyenne par année passées par les dirigeants à la résolution de conflits touchant les employés

Incidences de l'incivilité sur l'engagement des employés



indiquent que leur engagement envers l'organisation a diminué dans la foulée d'un traitement incivil



déclarent que leur rendement a diminué



30% plus susceptibles de développer une maladie coronarienne



reportent leurs frustrations sur les clients



satisfaction au travail moindre et degré supérieur d'intention de quitter leur emploi : 12% quittent leur emploi par la suite