

# La civilité, un incontournable



Pierre Bergeron



La semaine passée, j'avais le privilège d'assister au Global Leadership Summit (GLS). Annuellement, j'y participe car son contenu est des plus stimulant tant au niveau professionnel que personnel. Cette année, Bill Hybels, président du GLS, adressait un sujet que peu osent aborder mais qui pourtant est crucial dans une organisation, c'est celui de la « civilité ». La civilité est la politesse vis-à-vis des autres, la courtoisie et les règles d'éthiques qui malheureusement tendent à disparaître. La valeur organisationnelle qui sous-tend la civilité est le « respect ». Pourquoi est-il important de soulever cette valeur de respect? Parce que dans la mesure où elle est bien connue, intégrée et pratiquée, elle a un impact direct sur notre façon d'être et d'interagir avec notre famille, notre personnel, nos membres ou nos clients; cet impact est ressenti autant à l'intérieur

qu'à l'extérieur de notre organisation. De plus, le respect vient appuyer et renforcer l'accomplissement de notre mission car ultimement, il valorise à la fois notre personnel et ceux que notre organisation dessert.

Malgré toutes les études et découvertes faites sur le comportement humain, nous vivons une époque où il y a une augmentation significative de divisions raciales, ethniques et religieuses. Les conflits dans divers pays, la corruption à tous les paliers des gouvernements et du monde corporatif, les scandales organisationnels allant du dopage aux Jeux Olympiques jusqu'à des exemples d'entreprises comme Volkswagen qui a menti effrontément en contournant les normes d'émissions polluantes, tous ont à la base un manque flagrant de respect pour leurs clients et pour eux-mêmes.

La semaine dernière, les médias de la province du Québec ont dénoncé plusieurs agressions sexuelles de la part de personnes bien connues des milieux artistiques et des communications. Le manque de respect outrageux pour les victimes (femmes et hommes) ainsi que celui des agresseurs envers eux-mêmes est l'un des éléments qui fait défaut. Ce qui est malheureux, c'est l'indifférence qui semble régner face aux coûts associés à l'incivilité. Sur le plan humain, social et économique le prix est incalculable.

En tant que leader ayant des croyances et des valeurs spirituelles, le coût humain est celui qui me touche le plus. Je crois et j'enseigne que chaque personne est faite à l'image de Dieu et qu'elle possède une valeur intrinsèque et une dignité auxquelles elle a droit. Sans aucune exception, nous nous devons de respecter toutes personnes avec qui nous sommes en relation. **La dignité et le droit au respect devraient être une priorité pour tout leader quelque soit son domaine d'activités où sa position sociale.** La personne est plus qu'une « ressource à exploiter » ou un « bien de consommation qu'on peut utiliser, puis jeter ». Des comportements irrespectueux,

d'intimidation, de manipulation et de contrôle s'attaquent directement à l'âme, l'estime de soi et à l'image de la personne et sont terriblement destructeurs sur le plan émotionnel. **Nous avons tous cette responsabilité personnelle et collective de respecter et valoriser chaque personne avec qui nous sommes en relation.**

Le coût social est ressenti par l'écart grandissant entre le pauvre et le riche lequel est alimenté par la cupidité et l'individualisme.

Malheureusement, les lois de nos pays sont de plus dictées par des gens égoïstes qui ne pensent qu'à mousser leur popularité en approuvant les choix de puissants groupes de lobbys plutôt que de prendre en considération le bien-être de la population et son avenir. Ces dernières années, les bulletins de nouvelles ont diffusé de multiples histoires représentant la tragédie humaine d'envergure globale qu'est la migration forcée. Que dire de la population vieillissante vulnérable et en perte d'autonomie délaissée pour ne pas dire abandonnée dans des centres gouvernementaux ou privés qui se préoccupent davantage des « profits » que de dispenser des soins adéquats dans le respect et la dignité de leurs « bénéficiaires » ! Qui est le véritable « bénéficiaire », l'organisation ou la personne qui reçoit le service? Dieu merci, pour ceux qui servent leur client avec dévouement, respect et dignité !

Le coût économique est également énorme. En 2013, le Harvard Business Review a publié un article écrit par Christine Porath et Christine Pearson intitulé « The Price of Incivility » (Le coût de l'incivilité). Après un sondage auprès de 800 gestionnaires dans 17 entreprises voici ce qu'elles ont découvert comme étant les effets pervers de leaders qui font preuve d'incivilités :

48% des employés ont volontairement diminué leur effort de travail.

47% des employés ont volontairement diminué leur temps passé au travail.

38% des employés ont volontairement diminué la qualité de leur travail.

80% ont perdu leur temps consacré au travail à s'inquiéter de l'incident.

63% ont perdu des heures de travail à essayer d'éviter le délinquant.

66% ont déclaré que leur performance avait diminuée.

78% ont déclaré que leur engagement envers l'organisation avait diminué.

En réfléchissant et en écrivant cet article, je réalise que je dois être plus intentionnel à exercer le respect et la civilité. Je crois que nous devons, en tant que leaders, initier avec nos homologues une profonde réflexion sur le sujet; le résultat devrait être l'élaboration et la mise en pratique d'un code de civilité dans nos organisations. Je suis particulièrement interpellé par cet ordre que donne la Bible : « Honorez tout le monde; aimez les frères; craignez Dieu; honorez le roi ». Le respect dans une organisation commence toujours avec le leader lequel doit surveiller sa façon de communiquer et son comportement avec les autres. **Soyons des exemples et nous serons surpris de l'effet dans nos foyers, nos organisations, entreprises et communautés. Comme le leader est une personne d'influence qui a pour mission de transformer sa communauté pour lui donner un avenir meilleur, soyons de fidèles ambassadeurs de cette valeur fondamentale et essentielle qu'est le respect.**

**Question de mentorat** : Quel est le premier changement que je dois opérer dans ma vie afin de promouvoir une culture de respect et modeler la civilité ?

Vous pouvez avoir une opinion différente voire même divergente de celle de l'auteur de ce texte. Cependant, nous vous demandons de rester fraternels et respectueux dans vos commentaires et de viser

d'abord à encourager chacun et chacune, comme nous le faisons nous-mêmes au TopChrétien.

**Pierre Bergeron**

**Vous avez aimé ? Partagez autour de vous !**



113 PARTAGES

---

Ce texte est la propriété du TopChrétien. Autorisation de diffusion autorisée en précisant la source. ©

2022 - [www.topchretien.com](http://www.topchretien.com)