



Et si on parlait de civilité en télétravail

– DEUXIÈME PARTIE

Dans le numéro précédent, nous avons vu les effets possibles du télétravail sur notre propre bien-être, qui peuvent engendrer des conséquences sur nos communications et le climat de travail.

Nous verrons maintenant qu'en matière de civilité, il est essentiel de tenir compte de nos collègues et de nos vis-à-vis en situation de télétravail. La vocation de nos lieux de travail habituels est claire et le décor est le même pour toutes les personnes en présence, déterminant implicitement certaines règles et certains comportements (habillement, posture, rituels de politesse, etc.). Travailler à partir de chez soi change profondément cette dynamique. La part de notre environnement personnel qui sera visible à l'écran aura un impact sur la perception de nos interlocuteurs, il faut en être conscient.

Par exemple, s'habiller « en mou » et s'installer confortablement au creux de son sofa, au milieu d'une montagne de coussins, en croquant une pomme, peut être acceptable pour une séance de travail avec une collègue, mais sera vraisemblablement interprété comme un manque de respect si les interlocuteurs sont un vis-à-vis patronal, un fournisseur ou des dirigeants d'un syndicat.

LES RÉUNIONS ZOOM, TEAMS ET COMPAGNIE

Exemple 1 > Lors d'une réunion d'équipe virtuelle, Manon, la coordonnatrice, anime les discussions. Plusieurs écrans sont désactivés : elle n'a donc aucune certitude que ces personnes écoutent réellement. On entend sporadiquement des bruits de fond (musique, voix) et des personnes consultent leur téléphone, regardent ailleurs, ou parlent avec quelqu'un de leur entourage personnel, leur micro fermé. Des participants interviennent spontanément, sans avoir inscrit leur nom sur la liste des tours de parole, ce qui rend parfois les discussions inintelligibles. À la fin de la réunion, excédée, Manon exprime abruptement sa frustration. Chacun se sent visé et tout le monde est mécontent.

Exemple 2 > Au cours d'une rencontre virtuelle d'un comité de travail, Benoît exprime son opinion sur un sujet et fait part de ses arguments. Carole est en désaccord avec ce que dit Benoît et s'inscrit sur la liste des tours de parole. En attendant que ce soit son tour, elle réagit en levant les yeux au ciel, en faisant signe que non de la tête et en soupirant bruyamment. Son comportement attire l'attention des participants, au point où Benoît en vient à bredouiller et à perdre le fil de ses idées.

Nous avons vu dans le dernier numéro que les réunions virtuelles requièrent un effort d'attention particulièrement important, surtout lorsqu'elles durent longtemps ou qu'elles se succèdent au cours d'une même journée, voire sur plusieurs jours. La fatigue, l'immobilité, les distractions extérieures, les installations domestiques plus ou moins confortables, la qualité des connexions, la nature des sujets traités...

tous ces éléments peuvent avoir des impacts sur le comportement et générer de l'irritabilité, faisant parfois oublier des règles élémentaires de savoir-vivre.

Le même message, transmis en personne ou par le biais d'un écran, ne sera pas reçu de la même façon et n'aura pas le même impact.¹ En être conscient est essentiel pour maintenir une atmosphère de courtoisie et de respect lors d'échanges virtuels. Aussi, communiquer à l'aide d'une caméra peut influencer notre interprétation du langage non verbal. Les intentions peuvent être mal décodées, le ton mal saisi. Un trait d'humour peut être pris au sérieux, une remarque ironique comprise comme une insulte.

QUELQUES ÉLÉMENTS À RETENIR

D'abord, il faut se rappeler qu'une réunion virtuelle demeure une réunion. Si elle se passait en présence, plusieurs situations irritantes rapportées ne pourraient se produire. Il faut essayer de les éviter.

De petits gestes simples peuvent favoriser des communications virtuelles harmonieuses et aider à prévenir frustrations et malentendus.

En voici quelques-uns :

- Écouter attentivement lors des réunions virtuelles et participer activement ;
- Éviter les manifestations non verbales telles rouler des yeux, soupirer, regarder son téléphone, etc. ;
- Si l'on désactive la caméra, en expliquer les raisons, et ne pas le faire systématiquement ;
- Désactiver le son lorsque l'on ne prend pas la parole ;
- S'inscrire et respecter son tour de parole ;
- Adapter son comportement et son environnement au type de réunion et d'interlocuteur.

CIVILITÉ ET COMMUNICATIONS ÉCRITES

Dans ce numéro, nous avons abordé la civilité/l'incivilité en situation de télétravail, en nous intéressant surtout aux réunions virtuelles. Cependant, les communications écrites méritent tout autant notre attention, puisqu'elles étaient pratiquées bien avant la pandémie et qu'elles continueront de l'être après le retour au travail « normal ». Les courriels et les textos peuvent également être source d'incivilité, de toutes sortes de manières. Nous aborderons cette question, entre autres, dans le prochain numéro.

D'ici là, nous vous invitons à nous faire part de vos expériences à ce sujet en envoyant vos commentaires aux adresses courriel des ombudsmen, qui les traiteront en toute confidentialité. N'oubliez pas de vous référer, au besoin, à la Politique de prévention en matière de violence et de harcèlement et à son guide d'accompagnement.

1 COURTOISIE ET RESPECT AU TRAVAIL, Quoi faire et ne pas faire en télétravail, Fiche conseil de l'École de la fonction publique du Canada, 17 août 2020.