



INFO PRÉVENTION VHT

BULLETIN DU COMITÉ PARITAIRE CONTRE LA VIOLENCE
ET LE HARCÈLEMENT AU TRAVAIL

NUMÉRO 5
NOVEMBRE 2022

Les communications écrites en situation de travail.

Dans ce numéro de l'Info-VHT, nous aborderons la question des communications écrites en situation de travail. Elles méritent notre attention puisqu'elles sont pratiquées depuis bien longtemps et que les courriels et textos peuvent être source d'incivilité, de toutes sortes de manières, autant dans leur forme, leur contenu, ou le moment où on les envoie ou les reçoit.

QUELQUES CHIFFRES :

Selon une étude du McKinsey Global Institute, en 2019, 28 % de notre semaine de travail était utilisée à lire, répondre et envoyer des courriels. En 2018, 281 milliards de courriels ont été envoyés et reçus, chaque jour, dans le monde entier. En 2022, on projette que ce sera 333 milliards, selon une étude de Radicati Group, entreprise spécialisée dans la recherche numérique.¹ Selon certaines études, le temps moyen de réponse aux courriels est de vingt-trois heures.

« Entre ce que je pense, ce que je veux dire,
ce que je crois dire, ce que je dis,
ce que vous avez envie d'entendre,
ce que vous croyez entendre, ce que vous entendez,
ce que vous avez envie de comprendre,
ce que vous croyez comprendre, ce que vous comprenez,
il y a dix possibilités qu'on ait des
difficultés à communiquer.
Mais essayons quand même... »

Bernard Weber.

QUOI ET COMMENT : COURRIEL, TEXTO OU TÉLÉPHONE

Dans notre monde numérique et virtuel grandissant, les courriels, et de plus en plus les textos, ont pris beaucoup de place dans la charge de travail, souvent pour avoir une réponse rapide. Et le téléphone et les rencontres individuelles se font malheureusement plus rares. Mais, sont-ils toujours le meilleur moyen de communiquer et une réponse doit-elle toujours être instantanée ?

Avant d'utiliser l'un ou l'autre mode de communication, il est souhaitable de se demander lequel sera le plus approprié pour éviter des problèmes d'interprétation ou des échanges sans fin. Il faut également se questionner sur le réel délai nécessaire pour obtenir une réponse.

Le courriel et le texto ne permettent pas de voir ou sentir les réactions de l'interlocuteur comme le face-à-face ou le téléphone. Ils devraient donc être évités quand une charge émotionnelle est présente pouvant entraîner des problèmes d'interprétation ou quand le sujet nécessite une discussion.

Il est donc suggéré de réserver la communication par courriel à la transmission d'informations concrètes, de documents et quand une réponse immédiate n'est pas nécessaire. Il sera aussi utile quand une preuve de communication est requise.

Les textos devraient quant à eux être réservés aux urgences ou pour demander à l'interlocuteur de nous appeler dès que possible.

Dans tous les cas, le respect et la politesse sont de mise. Pour certains, cela peut sembler anodin, mais les impacts de l'incivilité sur les personnes et le climat de travail ne sont plus à démontrer et cela vaut aussi pour les communications écrites (voir les info-VHT).² Une vraie personne se trouve l'autre côté de notre écran.

Inscrire un « Bonjour », utiliser un ton et des mots respectueux, être bref, clair et succinct pour éviter des pertes de temps ou de compréhension. Éviter les sujets litigieux qui devraient de préférence se discuter par téléphone ou en personne.

Quelques exemples d'utilisation du message écrit à éviter :

- Afin d'éviter la surcharge de messages, n'envoyer les messages à plusieurs destinataires que lorsque nécessaire et utiliser le « répondre à tous » avec parcimonie et seulement si c'est essentiel.
- Ne pas transférer à d'autres un courriel qui nous a été envoyé pour de mauvaises raisons (se moquer, colporter, etc.)
- Un courriel ou texto quand on est pressé peut être très laconique et être mal interprété, mieux vaut attendre d'être en meilleure situation pour le rédiger.
- Ne pas écrire quand nos facultés sont affaiblies par la fatigue ou autre, on pourrait le regretter.

Dans bien des cas, réfléchir quelques secondes avant de presser sur la touche « envoyer » est une bonne idée comme celle de tourner la langue sept fois dans sa bouche avant de parler.

QUAND UTILISER LES DIVERS MODES DE COMMUNICATION ?

La très grande connectivité actuelle bouscule énormément la frontière entre vie de travail et vie personnelle. Les communications nous parviennent à toute heure de la journée et n'importe quelle journée, sans que ce soit toujours nécessaire. Cette situation de non-déconnexion a des effets sur la santé physique et mentale.

Se questionner sur la nécessité d'envoyer un message en dehors des heures ou des jours de travail devrait aller de soi. Si on craint d'oublier, le message programmé est possible ou l'ajout à notre courriel d'une phrase énonçant qu'il n'est pas urgent d'y répondre.

Fermer les notifications de notre boîte courriel ou programmer un message de non-disponibilité sont des moyens pour permettre de décrocher, de même en période de travail requérant une grande concentration.

Plusieurs se demanderont comment le fait de ne pas répondre à nos courriels tout le temps sera reçu dans le milieu de travail. Évidemment, certains postes demandent plus de disponibilité, mais cela n'empêche pas de réfléchir avant l'envoi d'un message ou de faire connaître nos besoins ou contraintes en matière de disponibilité.

L'obligation de tout employeur de maintenir un milieu de travail sain inclut des mesures de prévention en santé et sécurité, notamment sur la charge de travail. En ce sens, il est souhaitable que ces pratiques soit favorisées en les intégrant dans les programmes de santé et de mieux-être et surtout dans la culture du milieu de travail y compris chez les dirigeants.

Vous pouvez envoyer vos commentaires aux adresses courriel des ombudsmans, ils seront traités en tout respect de la confidentialité (ombudsmancsn@gmail.com ou ombudsmancsn2@gmail.com).

Et 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.

Bonne lecture !

1 Olivia Lévy, La Presse, 10 février 2019. <https://www.lapresse.ca/vivre/societe/201902/08/01-5214067-survivre-aux-courriels-qui-nous-submergent.php>

2 Suivre ce chemin : T:\OSRH\Politique violence et harcèlement\Info prévention VHT\2021-09_infoVHT_no4_partie_Civilité_communications_écrites