



CIVILITÉ NUMÉRIQUE¹

INTERPRÉTATION

Comme défini dans la *Politique-cadre en matière de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement psychologique ou sexuel au travail*, adoptée par le Conseil du trésor, la civilité est un ensemble de normes implicites ou explicites qui encadre les comportements favorisant des relations harmonieuses et productives, au bénéfice de tous les membres d'un groupe. Ces comportements font référence aux normes de respect, de politesse, de courtoisie, de savoir-vivre et de collaboration.

En contrepartie, une incivilité est un comportement, une parole ou un geste qui est contraire à ces normes et qui crée un effet négatif pour la personne qui le subit.

La civilité numérique fait référence plus spécifiquement aux normes de communication avec autrui par le biais des technologies de l'information; il peut s'agir par exemple de communications par courriel, par téléphone, par messagerie texte, par visioconférence, etc.

MANIFESTATIONS EN TÉLÉTRAVAIL

En contexte de télétravail, la communication et la collaboration sont principalement assurées par le biais des technologies de l'information. Bien que ces moyens technologiques présentent de nombreux avantages, ils sont susceptibles de nous priver d'informations essentielles à l'interprétation des messages et d'engendrer conséquemment des malentendus ou des tensions au sein de l'équipe.

La distance qu'installent naturellement ces technologies entre les interlocuteurs peut également influencer la manière de communiquer. Par exemple, il n'est pas rare d'observer à l'écrit une diminution du niveau de retenue, une plus faible utilisation des formulations de politesse usuelles, des messages fortement centrés sur la tâche, etc.

PRINCIPALES ACTIONS:

C'est pourquoi il faut porter une attention particulière à la manière de se comporter avec les technologies de l'information et sensibiliser l'ensemble des employés à cet égard. Il importe que l'organisation précise les règles de civilité numérique qu'elle souhaite voir respecter pour éviter qu'elles ne découlent d'une représentation individuelle.

Cette clarification doit être faite également au sein de l'équipe pour prendre en compte les besoins de chacun et fixer ainsi les normes spécifiques attendues entre les membres.

Quelques gestes clés peuvent être fort utiles pour permettre aux gestionnaires de démontrer concrètement l'importance qu'ils accordent à un climat respectueux, même à distance :

- Être exemplaires dans leurs propres communications pour donner le ton attendu.
- Rappeler que la *Politique-cadre en matière de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement psychologique ou sexuel au travail* s'applique aussi dans le contexte du télétravail et qu'elle couvre les communications par tout moyen technologique ou autre.
- Faire connaître à leur équipe les règles de civilité numérique dont s'est dotée l'organisation, le cas échéant.
- S'assurer de la participation et de la consultation des personnes qui sont à distance, autant que celles qui sont présentes dans le milieu de travail (par exemple, lors de rencontres d'équipe en mode hybride).

¹ Source : *Politique-cadre en matière de télétravail pour le personnel de la fonction publique - Guide à l'intention des directions des ressources humaines du Secrétariat du Conseil du trésor*



CIVILITÉ NUMÉRIQUE (suite)

- Ouvrir la discussion avec leur équipe sur les règles spécifiques que les membres souhaitent se donner.
- Intervenir lors de manquements et chercher à comprendre la situation dans son ensemble.
- Demeurer attentifs à la qualité des communications numériques et rappeler au besoin les règles à respecter.

La civilité étant une responsabilité partagée, les gestionnaires sont invités à rappeler et à renforcer les gestes que peuvent poser les employés spécifiquement à leur niveau :

- S'engager à respecter les normes dont s'est dotée l'organisation et l'équipe, le cas échéant, pour assurer de saines communications numériques.
- Utiliser les formules de politesse d'usage.
- Être clair et concis dans ses messages écrits.
- Consulter la pastille de disponibilité d'une personne avant de prendre contact avec celle-ci par le biais de la visioconférence ou prendre rendez-vous.
- Être conscient des bruits ambiants au domicile qui pourraient interférer avec les appels vidéo.
- Être soucieux de l'environnement visuel en arrière-plan d'un appel vidéo.
- S'assurer de la participation et de la consultation des personnes qui sont à distance, autant que celles qui sont présentes dans le milieu de travail (par exemple, lors de rencontres de travail en mode hybride).
- Transmettre les informations utiles aux bons destinataires (éviter la copie conforme quand ce n'est pas nécessaire) et par le mode de communication le plus approprié à la teneur du message (courriel, visio, clavardage, téléphone, etc.).
- Valider rapidement ses perceptions lorsqu'une situation nous dérange au point de prêter des intentions négatives à la personne. Se montrer ouvert à la possibilité que les intentions de celle-ci diffèrent de notre perception.
- Être soucieux, par son attitude (paroles, non verbal, écrits, ton de voix, etc.), de créer un climat de confiance où les collègues sentent qu'ils peuvent s'exprimer sans crainte d'être jugés ou critiqués.

