



Règles d'or de la civilité numérique

En ce temps de pandémie, plusieurs travailleurs de la fonction publique doivent télétravailler et pour certains, pour la première fois. L'incertitude provoquée par la situation actuelle peut avoir un impact sur la santé psychologique des travailleurs. Un bon antidote au stress ressenti réside dans le soutien social. Or, pour maintenir des relations harmonieuses, il importe que vos communications soient empreintes de civilité, même avec l'utilisation de médias numériques. L'APSSAP vous propose donc les quatre règles d'or de la civilité numérique.

Qu'est-ce que la civilité numérique ?

Ce sont les règles implicites de communications numériques (sur tous types d'écrans) avec autrui dans le cadre du travail, et qui démontrent de la considération portée aux autres. Il peut s'agir de communications par courriel, sur les médias sociaux ou par messagerie instantanée.

Qu'est-ce l'incivilité numérique ?

Il s'agit de comportements déviants de faible intensité, qui s'opposent aux normes de communications numériques (sur tous types d'écrans) et au respect attendu et nécessaire dans le cadre professionnel.

RÈGLES D'OR DE LA CIVILITÉ NUMÉRIQUE

- 1) Validez vos perceptions.** Si vous recevez un message numérique dont la forme ou le contenu vous irrite ou vous blesse, il est préférable de discuter de votre malaise avec l'auteur de ce message.
- 2) Relisez votre message avant de l'envoyer.** Cela permet, entre autres, d'éviter d'envoyer des messages sur l'impulsion de l'émotion. Par exemple, il vaut mieux éviter l'utilisation de mots en lettres majuscules, en caractère gras ou avec de la ponctuation multiple, qui peuvent être interprétés comme de la colère. Également, vous pourrez corriger vos fautes et vérifier que vous utilisez un langage professionnel qui reflète les valeurs de votre ministère ou organisme.
- 3) Soyez clair et concis.** Plus vous utilisez de mots, plus les chances sont grandes que vos propos soient mal interprétés. De plus, vous évitez de contribuer à la surcharge informationnelle. Tentez de vous en tenir à un sujet par courriel et précisez ce que vous attendez du destinataire. Vous pourriez également éviter d'utiliser la fonction « répondre à tous » lorsque cela n'est pas nécessaire.
- 4) Soyez bienveillant!** Ce que vous écrivez a un impact chez l'autre. Si vous ne disiez pas verbalement à la personne concernée ce que vous vous apprêtez à écrire, abstenez-vous !

L'APSSAP, partenaire de vos actions, est toujours disponible pour vous soutenir en santé et sécurité du travail.