

PROGRAMME Phare

Prévenir le Harcèlement
et Agir avec RESpect

Ce guide a été conçu par :

Guylaine Fortin, experte-conseil
chez Collecto
Annie Guévin, conseillère |
Services-conseils et
perfectionnement chez Collecto
Claudia Martel, conseillère en
développement des ressources
humaines à la Fédération
des cégeps

Avec la collaboration de

France Perreault, réviseure
pour Collecto
Tabasko, graphisme

Le programme PHARE est
disponible pour les cégeps grâce
au Programme visant la lutte contre
le harcèlement psychologique et
sexuel dans les milieux de travail
de la Commission des normes, de
l'équité, de la santé et de la sécurité
du travail (CNESST)

LES COMMUNICATIONS ÉCRITES S'exprimer avec respect et civilité



Objectif : Développer des
stratégies et des réflexes pour
communiquer de manière
efficace et respectueuse.

Le présent guide est offert dans le cadre
du programme PHARE destiné aux
cégeps. Il se veut un outil pratique pour
faciliter la communication écrite entre
collègues et ainsi favoriser des relations
harmonieuses.

*Dans ce programme, le genre masculin est utilisé dans le seul
but d'alléger le texte, et ce, sans aucune discrimination.*



Avec le soutien
financier de





La communication est un processus complexe qui influence grandement nos relations avec les autres. On croit souvent à tort qu'il est facile de communiquer et qu'un message bien écrit, clair et logique sera compris d'office.

Non seulement un message envoyé n'est pas nécessairement lu, mais un message lu n'est pas forcément compris, ce qui peut être source de conflit au sein des équipes de travail.

Le saviez-vous?

- > 99 % des individus regardent leurs courriels chaque jour. *(DMA Insights, 2018)*
- > En 2017, environ 269 milliards de courriels étaient envoyés et reçus chaque jour dans le monde. Ce chiffre devrait dépasser 330 milliards en 2022. *(Statista.com, 2018)*
- > La période la plus achalandée pour la réception de courriels est le mardi entre 10 h et 11 h. *(Convertera.com)*
- > Un tiers des individus décide d'ouvrir un courriel en se basant uniquement sur le sujet mentionné en objet. *(StudioGrafik.ca, 2018)*
- > Une personne consacre en moyenne 28 % de sa semaine de travail à lire, répondre et envoyer des courriels. *(McKinsey Global Institute, 2019)*
- > En moyenne, une personne se branchera sur une plateforme de médias sociaux 2 à 3 fois au cours de la journée, alors que celle-ci consultera ses courriels à plus de 10 reprises. *(StudioGrafik.ca, 2018)*

Les communications écrites en milieu collégial

Avant l'omniprésence de l'ordinateur, d'Internet et des téléphones intelligents dans notre milieu de travail, on réglait la plupart des dossiers en échangeant verbalement avec nos collègues en personne ou au téléphone. Et s'il fallait communiquer par écrit, cela s'effectuait à un rythme beaucoup plus lent. L'écriture était moins spontanée donc plus réfléchie.

Aujourd'hui, la communication numérique fait partie du quotidien de tous les services d'un cégep. On reçoit et on envoie des messages écrits en continu sur diverses plateformes, et encore davantage lorsque le personnel est à distance (autre campus, autre bâtiment) ou en télétravail.

Dans ce contexte de surabondance, de rapidité et de distance, comment s'assurer que les communications soient efficaces, courtoises et qu'elles ne dérapent pas?

Communiquer en toute civilité

Essentiellement, la civilité désigne un ensemble de règles de vie en communauté telles que le **respect**, la **politesse**, le **savoir-vivre**, la **collaboration** et la **courtoisie**. Ces règles favorisent le bien-vivre ensemble et le respect de l'intégrité personnelle de chacun.

Ces mêmes règles s'appliquent à la communication écrite sous toutes ses formes : réseaux sociaux, courriels, messages textes et autres plateformes d'échanges et de collaboration. Plusieurs éléments peuvent interférer dans une communication écrite et contaminer l'interprétation d'un message.

LES PAROLES S'ENVOLENT, LES ÉCRITS RESTENT.

À sa plus simple expression, communiquer consiste à transmettre un message d'un émetteur vers un récepteur. Ce processus peut sembler simplissime à première vue, mais un même message peut être perçu différemment par différentes personnes.



L'émetteur ou le récepteur peut être influencé par sa propre réalité, ses valeurs, ses objectifs et sa compréhension de la situation. Le message parle aussi par sa forme, le choix des mots, la relation qui existe entre les interlocuteurs, le contexte, la culture du milieu et les façons habituelles de faire les choses.

Notre façon de transmettre ou de recevoir un message traduit NOTRE perception et ce qui est significatif pour NOUS, tant au niveau du contenu, de la forme, que de la relation. Le contexte exerce souvent une influence importante, voire majeure, sur la communication.

EXEMPLE

Francis reçoit ce courriel de Julie :

De : Julie

À : Francis

Objet : URGENT

SVP **Peux tu juste me dire si OUI ou NON** tu sera présent à la soirée Portes ouvertes. Je dois répartir les taches aujourd'hui.

Le ton abrupt du message, les fautes, la mention URGENT, les caractères gras et majuscules irritent Francis, d'autant plus qu'il a déjà confirmé sa présence auprès de sa supérieure et qu'il est très mécontent de devoir travailler un mardi soir.

Le message suivant aurait sans doute été mieux reçu :

De : Julie

À : Francis

Objet : Réponse requise : Soirée Portes ouvertes

Bonjour Francis,

J'espère que tu vas bien.

Excuse-moi d'insister, mais je n'ai pas reçu ta confirmation à savoir si tu seras présent à la soirée Portes ouvertes demain soir.

Je dois finaliser la répartition des tâches aujourd'hui, alors merci de me dire dès que possible.

Tu peux m'appeler si tu préfères.

Bonne journée.

Julie

Une communication écrite efficace ne nécessite pas forcément un grand talent littéraire, mais du respect et un minimum d'attention. **En milieu de travail, nombre d'erreurs, de litiges, de refus et de conflits naissent d'une mauvaise perception d'un message.**



ASTUCE

Pour que notre message soit bien reçu et compris, il est important de se mettre à la place de la personne qui le recevra.

C'est encore plus vrai en contexte de télétravail et dans un monde où le virtuel remplace de plus en plus les contacts humains.

Pourquoi la communication écrite est-elle importante?

Qu'il s'agisse ou non d'une compétence clé pour le poste que vous occupez, savoir rédiger des messages bien écrits, clairs, compréhensibles et courtois est un atout pour tout le monde, car nous désirons tous entretenir des relations harmonieuses au travail.

Le savoir-vivre et le respect sont essentiels pour éviter qu'un message se transforme en motif de dégradation d'une relation entre collègues. La communication constitue souvent le principal outil pour dénouer les situations problématiques et chaque interlocuteur y joue un rôle fondamental.

Six (6) bonnes pratiques pour maîtriser la communication écrite et s'exprimer dans le respect

- 1 DÉTERMINER VOTRE INTENTION DE COMMUNICATION.** Voulez-vous informer, obtenir des informations, donner une consigne, expliquer, présenter, convaincre, négocier, argumenter? Vous pouvez l'énoncer dans l'objet du message : « Pour information », « Pour validation », « Dossier X », etc. Il est important d'avoir un but clair, précis et rationnel qui tient compte de la situation. Selon votre objectif, les mots, le ton, les tournures de phrases, le niveau de détails, la cohérence de votre discours seront autant d'éléments auxquels il vous faudra prêter attention.
- 2 CHOISIR LE BON SUPPORT DE COMMUNICATION.** Selon votre objectif, le contexte et le caractère formel ou non de votre message, plusieurs supports sont possibles et tous ne conviennent pas à toute situation. Par exemple, un commentaire constructif trouvera bien sa place dans une discussion de groupe sur une **plateforme collaborative**. Le **texto** conviendra pour prévenir d'un léger retard à une réunion ou pour un message informel, mais pas pour annoncer le report d'un important projet. Le **courriel** sera parfait pour demander ou transmettre une information, préparer une réunion ou synthétiser une discussion, mais pourra paraître impersonnel pour communiquer une annonce majeure. Parfois, une **rencontre ou un appel téléphonique** s'impose et contribuera en outre à établir une meilleure relation de travail. Ajoutons qu'il est toujours préférable d'annoncer une mauvaise nouvelle en personne.
- 3 S'ASSURER D'ÊTRE LA BONNE PERSONNE ET DE DÉTENIR LES AUTORISATIONS OU LA LÉGITIMITÉ** pour transmettre ou faire suivre une information. Est-ce à vous d'envoyer ce message? Avez-vous demandé la permission à l'auteur du message à transférer? Il y a parfois un niveau hiérarchique ou un délai à respecter.
- 4 PORTER ATTENTION AUX LISTES D'ENVOI.** Lorsque vous adressez un courriel à quelqu'un avec d'autres interlocuteurs en copie conforme, leurs coordonnées doivent-elles vraiment être visibles par tous? Et est-ce nécessaire et approprié de répondre à tous par la suite? Attention à ne pas surcharger les destinataires. Et si vous utilisez une liste d'envoi de masse, assurez-vous de masquer les adresses.
- 5 PRENDRE LE TEMPS DE RÉFLÉCHIR AU CONTEXTE ET À LA PERTINENCE.** À titre d'émetteur, évitez d'envoyer un message lorsque vous êtes émotif ou en mode réaction. Prenez un peu de recul afin de relire votre brouillon à tête reposée. Il en est de même à titre de récepteur. Nous avons tous déjà reçu un message qui nous a heurtés ou mis en colère. La cause est souvent le ton du message. Au lieu de vous emporter, respirez profondément et dites-vous que la personne est peut-être simplement allée trop vite. Elle n'a sans doute pas voulu vous offusquer. Pourquoi ne pas tenter de clarifier les choses en lui téléphonant ou en allant la voir? Cela permettra fort probablement de désamorcer la situation et de préserver la relation.
- 6 RELIRE ET RÉVISER LE TEXTE ET SA STRUCTURE AVANT L'ENVOI.** Évitez de mettre trop de détails secondaires et d'informations redondantes qui pourraient confondre le lecteur. Assurez-vous de bien structurer vos idées, de les séparer en paragraphes et de choisir une mise en page aérée. Soigner le fond autant que la forme vous permettra d'être perçu comme une personne minutieuse, attentionnée et professionnelle. Utilisez la **liste de vérification** pour réviser votre message, ou fiez-vous à la **méthode des 7C** qui stipule que votre message doit répondre aux sept critères suivants : clair, concis, concret, correct, cohérent, complet et courtois. Ces deux outils sont présentés en annexe de ce guide.



ASTUCE

Souciez-vous de votre auditoire en anticipant comment votre message sera perçu. L'empathie, l'authenticité, l'ouverture et la politesse sont autant d'éléments à intégrer à vos communications. Les formules personnalisées de salutation constituent aussi un bon atout pour que vos interlocuteurs se sentent considérés.

Le droit de se déconnecter

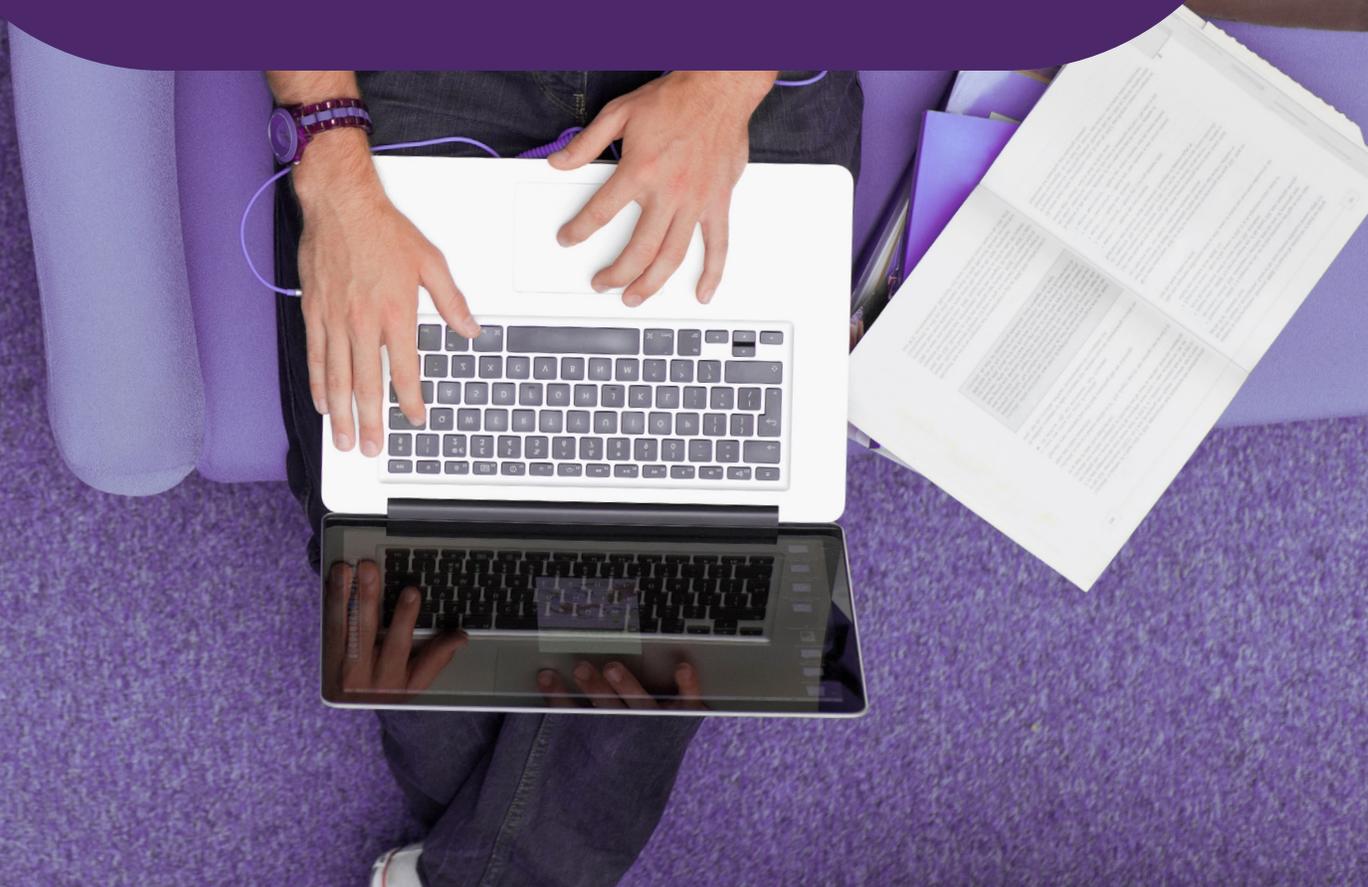
- + L'usage veut qu'on réponde habituellement à un message dans les 24 heures suivant sa réception.
- + Si vous n'êtes pas en mesure d'y répondre dans ce délai, un accusé de réception permettra de confirmer que vous avez bien reçu le message et que vous y donnerez suite dès que possible (idéalement, mentionnez à quel moment).
- + Ne pas donner suite pourrait être perçu comme un manque de respect.
- + Par ailleurs, que ce soit par courriel, messagerie texte ou via une plateforme collaborative, évitez d'envoyer un message ou un commentaire tard en soirée ou pendant le week-end.
- + Par respect pour la vie privée de vos collègues, sauvegardez votre message dans vos brouillons en attendant de le transmettre ou encore utilisez la fonction d'envoi différé.



Le saviez-vous?

Plusieurs cégeps possèdent une politique régissant l'utilisation des médias sociaux. N'hésitez pas à vous y référer pour connaître les particularités de votre collègue.

On trouve aussi sur Internet des chartes NETiques, aussi appelées nétiquettes, qui présentent les règles de conduite et de politesse à adopter sur les médias sociaux et dans les communications virtuelles. Certains cégeps proposent une telle charte sur leur site Web.



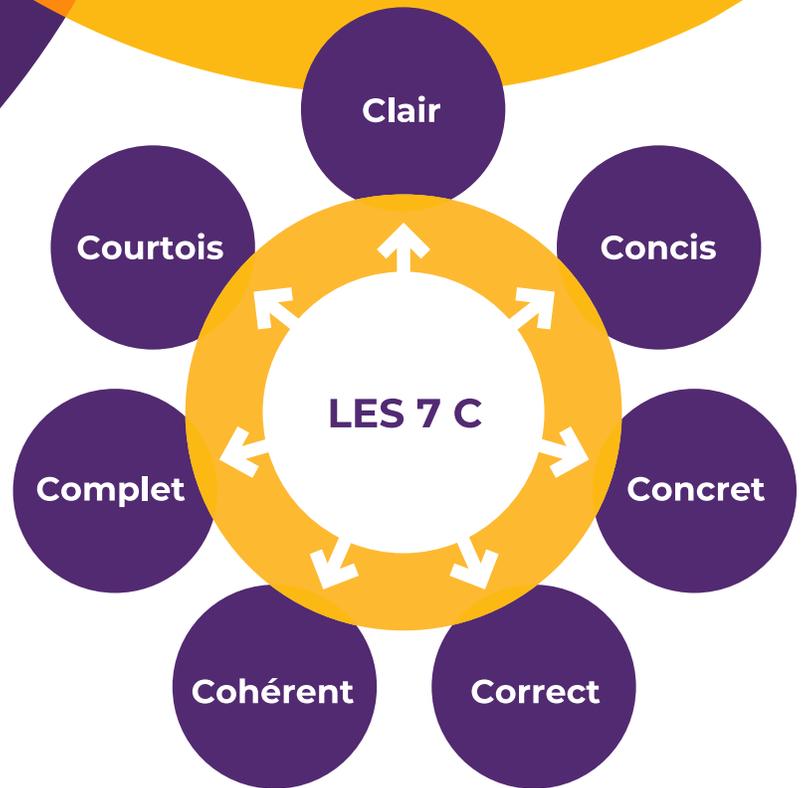
ANNEXE 1

LISTE DE VÉRIFICATION
à cocher avant de publier
ou envoyer un message
professionnel pour éviter les
effets secondaires indésirables
susceptibles de générer
un conflit.

- J'ai choisi le moyen le plus efficace pour transmettre mon message.
- J'ai la permission de l'auteur de l'information que je m'apprête à transférer.
- J'ai mis un titre pertinent au message afin de permettre au récepteur de savoir rapidement de quoi il est question.
- J'ai porté une attention particulière aux informations sensibles et seules les personnes concernées reçoivent mon message.
- J'ai utilisé un langage clair et j'ai évité les acronymes qui pourraient être difficiles à décoder.
- J'ai séparé clairement les différents sujets traités dans le message.
- J'ai été concis en m'assurant que mon message demeure compréhensible.
- J'ai évité le sarcasme et j'ai fait preuve de prudence avec l'humour puisqu'il n'est pas possible, par écrit, de voir la réaction de l'autre et de s'y ajuster.
- J'ai évité l'utilisation des majuscules, des caractères gras, du rouge et j'ai utilisé les signes de ponctuation avec parcimonie.
- J'ai relu et révisé mon texte avant l'envoi au moyen de la [méthode des 7C](#).

ANNEXE 2

LA MÉTHODE DES 7C



+ **CLAIR**

Réduisez au maximum le nombre d'idées dans vos phrases. Une idée, une phrase. Soyez explicite! Votre lecteur ne doit pas faire d'effort pour comprendre votre message.

+ **CONCIS**

Optez pour des phrases courtes, allez directement aux faits. Par exemple, privilégiez les listes à puces, les verbes au présent et évitez les tournures alambiquées.

+ **CONCRET**

Donnez des exemples simples et concrets qui facilitent la compréhension. Vous devez capter l'attention de vos lecteurs pour qu'ils assimilent votre message et le retiennent.

+ **CORRECT**

Utilisez le bon ton et le bon vocabulaire. Vérifiez la grammaire et l'orthographe de votre message. Respectez les règles de politesse et du savoir-vivre.

+ **COHÉRENT**

Ne vous dispersez pas dans toutes les directions. Posez les bases pour permettre à votre lecteur de comprendre et enchaînez de manière logique jusqu'à votre message final.

+ **COMPLET**

Fournissez toutes les informations nécessaires à la bonne compréhension de votre message. Votre lecteur a besoin d'avoir toutes les clés pour comprendre sans se noyer dans les détails.

+ **COURTOIS**

Adoptez un ton et des tournures de phrases respectueuses. Faites preuve d'empathie, d'authenticité, d'ouverture, de politesse et de positivité pour que votre lecteur se sente considéré.

SOURCES DE CONTENU POUR CE GUIDE :

- + Bien communiquer par écrit, Manager-go.com
- + Bulletin Question d'équilibre, mai 2012, morneausheppel.com
- + Guide pratique de gestion des ressources humaines pour PME, Commission des partenaires du marché du travail, 2018
- + Infobésité : comprendre et maîtriser la déferlante d'informations, Caroline Sauvajol-Rialland, Vuibert, 2013
- + La nétiquette du clavardage à l'ère du télétravail, National.ca
- + La nétiquette ou comment se comporter dans ses communications électroniques, Ordrecrha.org