



Courtoisie et respect au travail

Quoi faire et ne pas faire en télétravail

Cette fiche-conseil vient compléter les outils existants qui régissent le travail à distance.

Respect au travail : de quoi s'agit-il?



« [Travailler] ensemble dans un esprit d'ouverture, d'honnêteté et de transparence qui favorise l'engagement, la collaboration et la communication respectueuse. » – [Code de valeurs et d'éthique du secteur public](#) – Conseil du Trésor du Canada

Le travail virtuel façonne et modifie profondément la manière dont les fonctionnaires communiquent entre eux. Le même message n'a pas le même impact sur son destinataire selon qu'il est transmis virtuellement ou en personne.

Voici quelques conseils pour maintenir une culture de courtoisie et de respect dans un milieu de travail virtuel.

En quoi la communication virtuelle est-elle différente?

Un espace de travail physique permet généralement de communiquer en personne ou virtuellement. En travail en distance, les modes de communication sont plus restreints, car ils dépendent beaucoup de la technologie. Cette réalité influence la façon dont nous sommes perçus et l'impact que nous avons sur les autres.



L'écoute active

Lors de rencontres où la caméra n'est pas utilisée, il est plus difficile de saisir le langage non verbal des participants. Pratiquer une écoute active devient ainsi une forme importante de respect. Si vous vous concentrez pleinement sur ce qui est dit, plutôt que d'écouter passivement, ceci permettra de maximiser votre compréhension de la conversation, et de minimiser les mauvaises communications.



Le langage non verbal

En télétravail, nous communiquons par caméra, ce qui influence notre interprétation du langage non verbal. Si possible, essayez de travailler sur une table ou un bureau plutôt que dans votre fauteuil ou votre lit. Asseyez-vous bien droit, habillez-vous convenablement, et montrez que vous êtes bien à l'écoute. Le travail à domicile peut parfois affaiblir notre conscience professionnelle.



Le ton du message écrit

Le fait d'être dans un lieu différent modifie notre façon d'interpréter les messages écrits. Le contenu de nos messages – y compris le ton et les émotions qu'ils véhiculent – risque plus fréquemment d'être mal interprété. Pour vous assurer que le ton reste positif, pensez à inclure dans vos communications une salutation personnalisée ou un mot de remerciement. Vous pouvez également effectuer un appel de suivi si le sujet abordé est sensible.



Dans une rencontre virtuelle

Sachez avec qui vous communiquez, et établissez le ton de la rencontre en conséquence. Souvent, plus les participants sont haut placés, plus le ton sera formel. Cette règle s'applique aussi lorsque vous interagissez avec un partenaire ou avec une personne que vous ne connaissez pas.



Faites preuve de patience. En téléconférence ou en vidéoconférence, soyez patient et laissez aux autres le temps de parler : les problèmes de connexion sont plus fréquents qu'on le souhaiterait.



Évitez de rouler des yeux et d'afficher d'autres signes évidents d'insatisfaction, comme les soupirs ou les respirations bruyantes.



Lorsque vous n'avez pas à parler, désactivez le son pour éviter que les autres entendent le bruit ambiant autour de vous.



Paraître occupé pendant qu'un collègue parle peut être très dérangerant. Évitez de discuter avec quelqu'un d'autre (même si le son est désactivé) ou de regarder votre téléphone.



Si vous devez vous déplacer ou s'il y a des distractions visuelles autour de vous, désactivez votre caméra pour éviter de déranger vos collègues.



[L'outil de santé mentale pour les gestionnaires sur la courtoisie et le respect](#) de l'École de la fonction publique du Canada contient d'autres renseignements sur le sujet ainsi qu'une liste de ressources sur la courtoisie et le respect en milieu de travail.