

Communication au travail (verbale ou par e-mail)



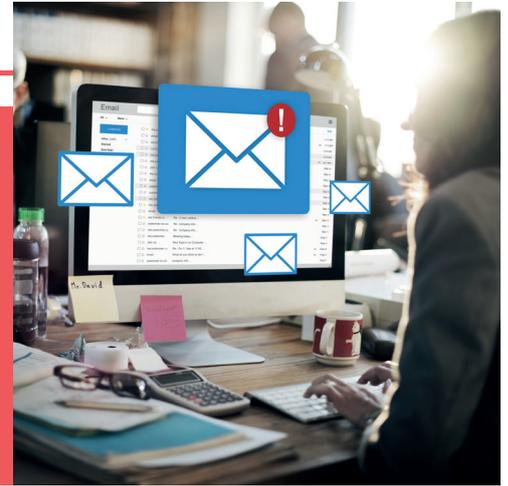
Prévention des risques professionnels
À destination des employeurs
et des salariés

COMMUNICATION PAR E-MAIL

La communication par l'e-mail est facile, rapide et utile. MAIS... un e-mail ça s'écrit vite, ça part vite, ça arrive vite et ça peut faire beaucoup de dégâts.

Relisons les courriers sensibles plutôt deux fois qu'une.

Ne répondons pas immédiatement aux messages qui nous énervent et quoi qu'il en soit, évitons les attaques personnelles.



Certaines règles sont à connaître pour ne pas faire de cet outil un moyen invasif, agressif et dérangerant.

1 Soyons précis et synthétique dans l'objet de l'e-mail sans dépasser huit mots.

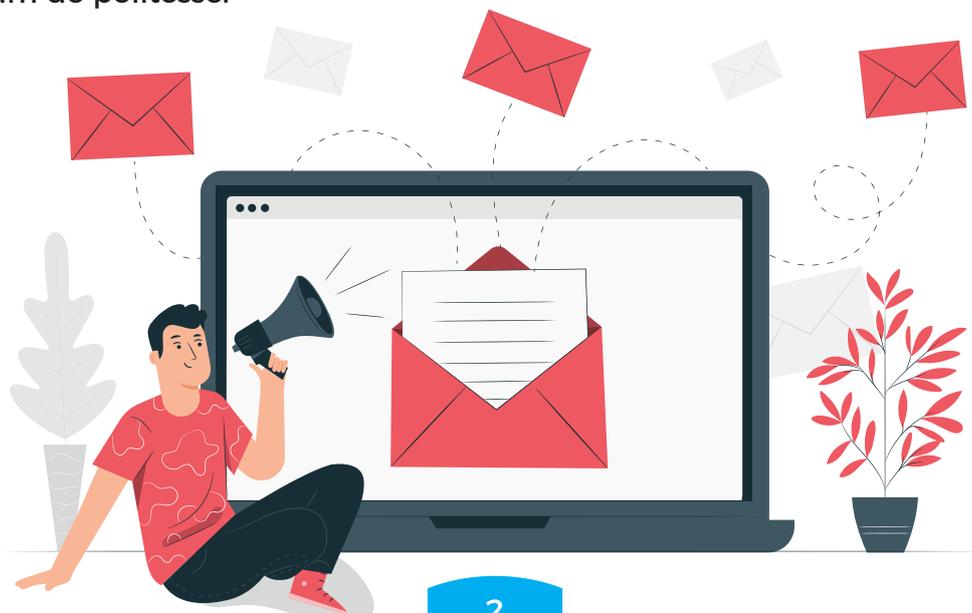
2 Débutons par une formule courtoise du type "Bonjour" ou "Bonjour M. Untel" ou "Bonjour Paul", selon le degré de connaissance de l'interlocuteur suivi d'une virgule. Si nous avons déjà conversé, ne saluons plus.

3 Préférons des mots précis et incitatifs (10 à 15 lignes maximum pour ne pas décourager le lecteur).

4 Restons léger et courtois ! Ce n'est pas parce que l'on communique par e-mail que l'on doit se dispenser d'un minimum de politesse.

5 Avant de diffuser un message à plusieurs destinataires, évaluons-en l'intérêt et les risques :

- ⇒ Le contenu du message est-il sensible ?
- ⇒ Avons-nous l'autorisation de l'auteur du premier courriel pour le retransmettre ?
- ⇒ Utilisons le champ CCI (copie cachée) pour préserver l'identité des destinataires que nous souhaitons volontairement occulter aux yeux du destinataire principal.
- ⇒ Si nous devons transférer un e-mail, pensons à rédiger quelques mots d'explication dans notre message.



6

Manions l'humour avec parcimonie. Il est tentant de ponctuer notre message de traits d'humour, mais notre humour risque de ne pas être compris par tous. Les photos, caricatures et autres blagues sont donc à proscrire dans le domaine professionnel, d'autant que nous ne savons pas vers qui nos messages seront éventuellement retransmis.

Quant aux smileys, ils permettent de nuancer un propos et d'exprimer l'émotion qui devrait se lire sur un visage, dans un dialogue en face-à-face : à n'utiliser que si nous sommes proches du destinataire.

7

Évitons les allers-retours avec une kyrielle de RE qui brouille la vue. Un seul "retour" est acceptable.

8

Évitons les mots tout en majuscules. L'utilisation des majuscules dans les courriels équivaut à CRIER.

9

Prenons aussi congé simplement : un e-mail peut se terminer idéalement par un "cordialement", voire "bien cordialement", avec aussi : "Je vous remercie de l'attention que vous porterez à...", "Je me tiens à ta disposition pour...".

10

Ne nous réfugions pas derrière notre écran pour tenir des propos que nous n'oserions pas exprimer en face-à-face... Attention, rien ne vaut le discours les yeux dans les yeux.

Nos propos dans un e-mail doivent être d'autant plus mesurés et pesés que le courriel peut constituer un début de preuve face à un tribunal.

Pensons également à soigner l'orthographe, comme une forme de politesse et de respect du destinataire.

COMMUNICATION VERBALE

1

Faisons preuve de tact et de courtoisie, que ce soit entre collègues ou envers les personnes extérieures.

2

N'affichons pas au travail "notre tête des mauvais jours", ce qui ne fera que "plomber l'ambiance". Nos collègues vont s'interroger sur leur responsabilité quant à notre mauvaise humeur.

3

Évitons les malentendus en étant le plus clair possible.

4

Apprenons à crever les abcès en douceur : mieux vaut dire les choses que de laisser une situation s'envenimer et qui éclatera à la moindre occasion.

5

Sachons dire ce qui ne va pas à la personne concernée plutôt qu'aux collègues, ce qui ne réglera pas le problème mais aggravera le relationnel.

6

Acceptons les critiques négatives, elles nous feront avancer.

7

Ne soufflons pas et ne montrons pas d'autres signes d'agacement envers nos collègues.

8

Ne réglons pas nos problèmes en public, dans les couloirs ou dans les bureaux portes ouvertes.

9

Respectons le travail des autres : en salle de pause, gardons un niveau sonore respectable.



EN RÉUNION

- 1 Exprimons-nous clairement pour que le message soit compris par tout le monde.
- 2 Ne monopolisons pas la prise de parole.
- 3 Ne coupons pas la parole.
- 4 Sachons écouter.
- 5 Ne manifestons pas notre mécontentement dans notre coin en marmonnant.
- 6 Exprimons-nous ouvertement et poliment.
- 7 Ne nous permettons pas des réflexions désobligeantes envers nos collègues, présents ou absents.
- 8 Ne faisons pas de critiques à chaud, prenons le temps de la réflexion.
- 9 N'élevons pas la voix, parlons calmement en regardant nos interlocuteurs.
- 10 N'essayons pas d'avoir le dernier mot.
- 11 Bannissons l'humour de notre vocabulaire en réunion de travail.

LES OUTILS DE COMMUNICATION : QUELS USAGES ?

- ▶ Téléphone : pour une communication urgente ou nécessitant des explications.
- ▶ E-mail : pour des communications officielles et les informations non urgentes.
- ▶ Visioconférence : pour les réunions.
- ▶ Texto : pour communiquer rapidement.
- ▶ Messagerie instantanée (type WhatsApp) : pour créer des groupes de discussion.

EN SAVOIR PLUS

Pour toute question, contactez votre médecin du travail ou l'équipe pluridisciplinaire de votre Service de Prévention et de Santé au Travail

Document élaboré par AIST 84
Membre de Présanse Paca-Corse

présanse

PRÉVENTION ET SANTÉ AU TRAVAIL

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR-CORSE

Retrouvez-nous
sur les réseaux

