



Technologie et incivilités au travail

Par Nadia Seraiocco



Nadia Seraiocco

- Doctorante et chargée de cours en communication à l'École des médias de l'UQAM.
- Spécialiste relations publiques *et* médias sociaux...
- Coauteure du livre Les médias sociaux 101
- + 15 ans d'expérience en relations publiques, blogueuse depuis 2002 et *early adopter* des réseaux...

Expérience antérieure :

- Ville de Montréal
- VIA Rail
- Musée des beaux-arts du Canada
- Éd. La courte échelle
- RECYC-QUÉBEC
- Musée de la civilisation

www.cheznadia.com

Twitter.com/cheznadia

Youtube : NadiaSeraiocco

nadserai@gmail.com



Contenu de l'atelier (45 min)



- Intro
 - Quelques notions liées aux technos et aux incivilités
- Tenue des réunions
 - Comment obtenir l'attention des participants
- Gestion des courriels et gestion par courriel
 - Normes
 - Solutions
- Données sur la vie privée / gestion des données, mesures à prendre etc.
 - Obligations / droits
 - Bonnes pratiques

+ Introduction

« La notion d'*incivilité* a aussi connu une certaine fortune médiatique. Ce mot vient du latin *incivilitas* dont la première utilisation remonte à 1426, et est apparu dans la langue française au XVII^e siècle. Ce terme exprime un manque de civilité, c'est-à-dire un manque de courtoisie ou de politesse, soit en acte, soit en parole. Utilisé en criminologie, il s'est ensuite imposé en [sociologie](#), en particulier à partir de la publication d'un article dans les années 1980 par James Wilson et [Georges Kelling](#), intitulé [Broken windows](#) (Fenêtres brisées) qui lui a donné une grande publicité. (...) À partir de 1996, la presse, et notamment le journal [Le Monde](#), a rapporté les travaux de [Sebastian Roché](#) directeur de Recherche au CNRS, Sciences-Po Grenoble, dans le Val d'Oise notamment et mis en avant le concept lui-même (voir sa page à la section [incivilités](#)). On le retrouve désormais dans les textes législatifs ou les discours politiques. »

■ — Frédéric Fappani¹

+ Motifs d'incivilité liés aux technologies

Par les utilisateurs

Non respect des activités de travail (réunion, climat propice au travail etc.)

Attention dispersée en réunion

Absence de respect pour les personnes en présence etc.

Abus des technologies fournies dans le contexte de travail

Pour usage personnel, pour détournement des heures de travail etc.

Par les employeurs

Gestion des données liées à la vie privée

Communication de données personnelles sans précaution

Vérification non justifiée des activités

Communication des politiques de gestion

Employés ne connaissent pas leurs droits et leurs obligations en regard aux technologies en milieu de travail

+ En connaissez-vous d'autres?

Exemples?



+ Notions et problèmes potentiels liés aux technologies

L'omniprésence et la constante interruption des technologies.

- Là où la techno devient plus qu'une distraction, soit une incivilité.
- La rupture entre ce qui se passe devant nous et les événements qui font irruptions en direct de notre appareil mobile...

Mobilité et « Intimité ambiante » (Leisa Reichelt)

- La capacité d'être en lien presque constant avec des individus par le biais des réseaux sociaux : Twitter, Facebook, applications de messages, textos même...
- Comment cela peut devenir un problème pour la tenue d'activités professionnelles.

<https://psmag.com/how-ambient-intimacy-became-so-overwhelming-3a9e9190af14#.226dqqubr>

+ Vos réunions ressemblent-elles à ça?



+ Quels facteurs diminuent la productivité des réunions?

Le multitâche! Donc faire autre chose sur son ordinateur ou son appareil mobile...



<http://visual.ly/ugly-truth-about-meetings>

+ Améliorer la participation à distance par la vidéo :

Lors d'une conférence téléphonique 57 % des participants font autre chose, contre 4 % pour une vidéoconférence.

VIDEO COLLABORATION CAN IMPROVE MEETING EFFECTIVENESS

REDUCE MULTITASKING

People less likely to multitask on video calls 4% vs phone calls 57%





Comment améliorer les réunions?

Les politiques de gestion du temps et de l'attention.



Fixer le temps de la réunion avant



Demander aux participants d'être « présents » et de laisser courriels, Twitter, textos pendant X minutes.



Établir l'ordre du jour et le statut de chaque point en terminant



Doit-on offrir de la formation pour la tenue des réunions ?

+ Les courriels... Étiquette et éthique...

- <https://www.youtube.com/watch?v=Dl6Hsw7ojYs>



+ Gestion des courriels

L'éthique en entreprise : Commission de l'accès à l'information

- Les règles de gestion et d'utilisation du courrier électronique dans l'entreprise doivent être claires et connues de tous les usagers.
- Ceux-ci devraient savoir qui peut avoir accès aux boîtes postales (administrateur du système, gestionnaire, vérificateur) et dans quelles circonstances cet accès est autorisé (réexpédition de messages non livrés, soupçons sérieux de fraude).
- En milieu de travail, il est raisonnable de s'attendre que l'employeur contrôle l'utilisation des moyens de communication qui lui appartiennent. Toutefois, l'employé a droit au respect de sa vie privée dans l'exercice de ce contrôle.
- Les employés doivent ainsi être informés des motifs de contrôle et des mécanismes de contrôle dont ils peuvent être l'objet. Ils doivent être clairement informés de leurs obligations et de leurs droits.

Avez-vous communiqué à vos employés leurs obligations et leurs droits ?

+ Gestion des courriels

Normes selon la CAI

- À chaque boîte postale devrait correspondre un mot de passe connu seulement de l'employé autorisé à y accéder et géré par lui.
- En cas de boîte postale commune, seuls les employés autorisés à y accéder devraient connaître le mot de passe.
- Le système informatique devrait exiger que l'utilisateur modifie son mot de passe régulièrement, disons chaque mois, et rejeter les mots de passe utilisés antérieurement. Comme les fournisseurs de services n'exigent pas que leurs abonnés modifient leur mot de passe en général, il appartient à l'entreprise de remédier à ce manque par sa politique d'utilisation du courrier électronique.
- Aucune donnée personnelle ne doit être expédiée, à moins d'être chiffrée. Le cas échéant, il faut s'assurer d'une gestion adéquate des clés de chiffrement.

Piste de réflexion : devrait-on faire suivre un courriel qui contient des renseignements personnels : statut de santé, données financières personnelles d'une tierce etc.?

+ Gestion des courriels

Solutions

Envoyer moins de courriels

Une pensée = un courriel ? Attendez avant d'envoyer

Organiser ses questions et ses demandes dans un envoi

Ne pas faire d'envoi à tous à moins de cas de force majeure

Trop souvent un envoi à tous, devient impossible à gérer

Si un message doit être envoyer à tous, c'est un communiqué interne, utiliser donc l'outil conséquent

Ne pas vérifier ses courriels à toutes les minutes

Par habitude, on vérifie ses courriels à tout moment et ainsi on réduit son efficacité

Se donner des moments pour la lectures, la classification et les réponse = prioriser

+ Technologie et incivilités



Observer



En parler



Penser aux failles possibles



Communiquer nos politiques

