



INFORMATION ET COMMUNICATION¹

INTERPRÉTATION

Une information est une indication, un renseignement ou une précision que l'on transmet ou que l'on obtient sur quelqu'un ou quelque chose. Au niveau de l'organisation, l'information permet de désigner le message à communiquer.

La communication permet de transmettre des informations ou des connaissances à autrui.

Il y a trois types de communication :

- **Interpersonnelle** : mets en relation deux individus.
- **De groupe** : un émetteur s'adresse à plusieurs récepteurs ciblés.
- **De masse** : un émetteur s'adresse au plus grand nombre possible de récepteurs.

MANIFESTATIONS EN TÉLÉTRAVAIL

En contexte de télétravail, l'éloignement peut entraîner des difficultés dans la communication des informations et un climat d'incertitude risque alors de s'installer au sein de l'équipe de travail. La communication et la collaboration entre les collègues et le gestionnaire, parce qu'elles sont moins spontanées, sont souvent moins fréquentes qu'en présentiel (exemples : discussions informelles dans le corridor, questions rapides en face à face, etc.). La fréquence, le contenu et la manière de communiquer les informations sont d'autant plus importants, qu'ils vont influencer non seulement la capacité à bien faire son travail, mais également le sentiment d'appartenance des employés envers leur équipe.

PRINCIPALES ACTIONS:

La communication est un élément essentiel pour toutes les organisations. Elle maintient les liens sociaux, contribue à la dynamique de l'équipe de travail et permet d'exécuter les tâches correctement. Les gestionnaires ont tout intérêt à intégrer la communication à leurs pratiques de gestion afin que leurs employés aient toutes les informations nécessaires pour leur travail et afin de créer un sentiment de cohésion au sein de leur équipe.

Voici quelques exemples de pratiques qui peuvent être mis en place par les gestionnaires :

- Organiser des rencontres d'équipe de façon régulière pour informer les employés sur les mandats ou les changements à venir dans l'organisation.
- Clarifier les rôles et responsabilités des employés et s'assurer de leur compréhension.
- Communiquer toutes les informations pertinentes pour la réalisation des tâches et des mandats.
- Favoriser la communication verbale et l'écoute active au lieu des courriels et de la messagerie instantanée.
- Créer des occasions formelles et informelles d'échanger en rencontres individuelles et de groupe.
- Être à l'écoute des préoccupations et des questionnements des employés et y répondre dans un délai raisonnable.
- Prioriser une communication sincère et transparente de l'information.
- S'assurer de la participation de tous lors d'une rencontre tant en milieu de travail qu'en télétravail.

¹ Source : *Politique-cadre en matière de télétravail pour le personnel de la fonction publique - Guide à l'intention des directions des ressources humaines du Secrétariat du Conseil du trésor*



INFORMATION ET COMMUNICATION (suite)

Les employés peuvent également mettre en place des pratiques de travail qui pourront favoriser la communication ; les gestionnaires sont ainsi invités à leur rappeler ce qui peut être fait à leur niveau.

- Participer activement aux rencontres tant en présentiel qu'à distance.
- Faire preuve d'ouverture envers les idées des autres.
- Privilégier une communication authentique et transparente.
- Prioriser les communications verbales et l'écoute active au lieu des courriels et de la messagerie instantanée.
- Clarifier les préoccupations et les questionnements afin de prévenir l'incertitude et poursuivre dans les tâches ainsi que les mandats.
- Planifier des rencontres formelles et informelles avec les collègues de travail pour conserver un lien de proximité.
- Être disponible pour les collègues de travail.
- Les gestionnaires devraient encourager leur personnel à définir des périodes de réel décrochage et de recharge, en prêchant par l'exemple et en s'assurant que leurs employés se fixent des standards réalistes.