

GROUPE DE CONFIANCE

LETTRE D'INFORMATION n°9

JANVIER 2014



**Dans cette première lettre d'information de l'année 2014, le Groupe de confiance présente dans sa partie juridique deux jurisprudences ayant trait à la confidentialité, un des piliers de la structure.**

**Dans son volet psychosocial, c'est le rôle des courriers électroniques en tant que vecteurs ou amplificateurs de conflits au travail qui sera abordé.**

**Le Groupe de confiance vous souhaite une bonne lecture.**

## JURISPRUDENCE

Le Groupe de confiance propose de traiter de deux jurisprudences ayant trait à son activité et plus particulièrement à la confidentialité des démarches informelles.

Ainsi, dans un arrêt du 12 novembre 2013 ([ATA/753/2013](#)), la Chambre administrative de la Cour de Justice a dû se prononcer sur une demande de production en justice d'une recommandation du Groupe de confiance rendue dans le cadre de la phase informelle. La Chambre administrative a refusé l'apport de ce document aux motifs suivants:

*"En l'espèce, le groupe de confiance est intervenu au sein du service X au début de l'année 2012. Les entretiens effectués à cette période se sont inscrits dans le cadre des démarches informelles des art. 13 ss RPPers et ont concerné spécifiquement la situation d'une personne autre que la recourante. Dès lors, les informations obtenues au cours de ces entretiens sont couvertes par une totale confidentialité en vertu de l'art. 8 RPPers. L'intérêt privé prépondérant des personnes concernées par ces entretiens s'opposant à l'autorisation d'accès aux documents concernés, la chambre de céans ne pourra donner suite à la requête de la recourante et ordonner la*

*production du rapport établi par le groupe de confiance suite à son intervention au sein du service X."*

D'autre part, dans un arrêt du 7 mai 2013 ([ATA/285/2013](#)), la Chambre administrative de la Cour de Justice a confirmé le bien-fondé pour l'autorité d'engagement d'avoir donné suite à une recommandation d'enquête administrative du Groupe de confiance à l'encontre d'un fonctionnaire. En effet, malgré ce que ce dernier soutenait, la Cour a estimé que le Groupe de confiance pouvait être lui-même dénonciateur (et ainsi préserver l'anonymat des personnes venues dénoncer les manquements dudit fonctionnaire). Le Groupe de confiance était donc *"autorisé à demander l'ouverture d'une enquête administrative à l'autorité d'engagement du département à l'encontre du recourant, vu que les actes ou propos de ce dernier pouvaient constituer des atteintes à la personnalité, voire du harcèlement psychologique, ou relever d'autres violations des devoirs de service"*.

---

## VOLET PSYCHOSOCIAL

**Dans cette édition de la lettre d'information, le Groupe de confiance a choisi de traiter, avec un zeste d'humour, d'un facteur déclencheur ou amplificateur des conflits parfois méconnu:**

### **Email: mon meilleur ennemi au travail.**

Quand l'usage de la messagerie électronique engendre des conflits professionnels

Il faut l'avouer, le travailleur ou la travailleuse moderne qui parvient à se passer de sa messagerie électronique professionnelle plus de quelques heures rentre dans la catégorie des exceptions. Sur le nombre de messages qui circulent, il est inévitable que ce puissant et utile outil mène à des situations qu'on aurait préféré ne pas voir se produire.

Qui ne s'est jamais senti stressé, ou soulagé, de ne plus avoir accès à sa messagerie ne serait-ce qu'un court instant ? C'est un fait: les emails sont partout dans notre paysage professionnel. Et quand on les croit disparus, ils ne sont que tapis, en embuscade, prêt à être transférés, copiés, ou pire! Mis en copie cachée...

Les emails nous apportent tant, nous aident, nous permettent de faire plus, plus vite, de

toucher plus de monde. Ça, c'est la partie agréable.

Les emails n'ont cependant pas que des avantages. Grâce à eux, nous pouvons aussi éviter le face à face, ne pas répondre, répondre trop vite, en dire trop ou pas assez, se tromper de destinataire ou inonder d'un simple clic le service de messages plus ou moins pertinents. Tout cela volontairement ou non. Nous pouvons encore passer des journées à les trier, les lire, les rédiger, ou encore les égarer, les détruire ou les ignorer.

Tant de choses que les emails permettent, bien malgré eux. Une chose est certaine: on ne s'ennuie pas avec les emails. C'est donc ces derniers, en tant que vecteur de conflits au travail, qui sont le thème de cette lettre d'information du Groupe de confiance.

Le sujet est potentiellement sans fin. Derrière lui se cache l'histoire millénaire de la communication, le passage de la tradition orale à la tradition écrite, l'émergence de la société de l'information et enfin le domaine plus récent des TIC, les technologies de l'information et de la communication.

De par ses missions, le Groupe de confiance constitue un observatoire privilégié de l'émergence, des dynamiques d'amplification et de résolution des conflits au travail. Il a été mis en évidence que dans une quantité non négligeable de situations, l'usage de la messagerie électronique a joué un rôle dans les conflits, en tant que déclencheur ou amplificateur. Sans surprise, il est plus rare d'assister à un désamorçage ou à une résolution des conflits par ce biais.

Les exemples sont variés et surprennent plus par l'ampleur de leurs conséquences négatives sur la relation de travail que par leur nature, souvent banale. Pêle-mêle, nous trouvons le message hargneux qu'on pensait envoyer à un collègue complice mais qui se retrouve envoyé par erreur à la personne critiquée; le même message hargneux mais envoyé cette fois sciemment à la personne concernée; le message à contenu sensible envoyé à un nombre massif de destinataires, volontairement ou non; le message avec une petite pique entraînant une surenchère de part et d'autre; le message qui se voulait très neutre et qui est compris comme une critique ou remise en

cause; le message qui veut lever le malentendu provoqué par le premier message mal compris et qui est encore plus mal reçu; l'usage du **gras**, des MAJUSCULES, du soulignage, de la **couleur**, des smileys, des ponctuations! Et parfois même d'un **CUMUL DE TOUT CELA!!!** :-/ Si vous vous sentez agressés, c'est normal. La fonction communicative du langage écrit est puissante et il n'est pas inutile de rappeler quelques principes.

Les emails sont insupportables pour certains, providentiels pour d'autres. Leur pouvoir de métacommunication est souvent négligé par les auteurs, et parfois surinterprétés par les récepteurs de ces messages. Une plus grande responsabilité pèse cependant sur l'auteur, qui, à défaut de maîtriser la manière dont son message sera interprété, pourra néanmoins anticiper la réaction du récepteur au moyen de quelques règles simples. Le Groupe de confiance en souligne donc quelques unes, dans une optique de prévention du conflit au travail. Dans leur majorité, les points suivants se retrouvent dans les directives édictées par l'Etat de Genève.

Dans un message électronique, il convient de distinguer le fond de la forme. Ainsi, sur la forme:

- Un email est, dans la mesure du possible, bref. Il devrait pouvoir être lu en une seule fois.
- Comme dit ci-dessus, attention aux majuscules, qui équivalent à CRIER. L'usage du **gras** ou du surlignage reste moins agressif, bien que reste à utiliser avec parcimonie. Il en est de même de l'usage de la taille de la police. En toute logique, une grande police amplifie le "volume sonore" du message, pour le meilleur mais surtout pour le pire.
- Il en est de même de l'usage de la couleur, en particulier du **rouge**, qui indique en principe un critère d'urgence ou d'attention particulière mais qui peut aussi être interprété comme une marque d'agressivité.
- Les smileys ☺ permettent d'ajouter ce que l'écrit peine à exprimer: l'intention et le ton du message. Ils peuvent donc être utiles et apporter une nuance, et c'est dans ce sens qu'ils ont été inventés (premier usage dans

la presse écrite en 1881, VIème siècle dans des manuscrits législatifs !), mais ils restent aussi à utiliser avec prudence car peuvent être aussi ressentis comme un manque de considération ou de sérieux, en particulier dans un contact impliquant un rapport hiérarchique entre l'auteur et le récepteur du message, ou quand le récepteur n'est pas bien connu. On peut rire de tout, mais pas avec tout le monde, encore moins au travail. Enfin, un smiley, aussi expressif qu'il soit, ne suffit pas à modérer certains propos.

- L'email ne sert pas à discuter. Au-delà de 2-3 échanges, un risque de "ping-pong" intervient. Il est alors préférable de téléphoner ou d'utiliser une messagerie instantanée (chat ou vidéo). Bien entendu, les exceptions sont nombreuses et il ne s'agit pas d'abandonner automatiquement son clavier au-delà de quelques échanges.

Sur le fond:

- Si un email professionnel autorise une certaine souplesse sur la forme, en référence à un courrier papier, le message de fond doit rester soigné. Il faut être clair, sans s'étendre, s'adapter au-x récepteur-s du message.
- Attention au critère d'urgence dans les emails. Le délai entre l'envoi et la prise de connaissance d'un email, sans parler de son éventuelle réponse pouvant être retardés pour de nombreuses raisons, il vaut mieux passer par d'autres biais quand la situation revête un caractère urgent (téléphone, face à face, déplacement). De plus, l'urgence de l'auteur n'est pas forcément celle du récepteur, et vice-versa.
- Réfléchir avant de transférer un message dont nous ne sommes pas l'auteur.
- Emails-flammes: éviter de répondre ou de rédiger un email "à chaud". La colère ou la joie, avec leur effet désinhibant, peuvent mener à des messages que l'on pourrait regretter. Si on appelle ce type d'emails "flammes", ça n'est pas sans raison. Attention également à l'état physiologique de l'auteur au moment de la rédaction: écrire un email alors qu'on est malade, ou juste après

un apéro de fin de semaine n'est en général pas une bonne idée.

- Il est ainsi recommandé d'éviter d'entrer dans un registre émotionnel par email, se limitant autant que possible à des éléments factuels.
- Cela va de soi, mais un langage ordurier, même dans un contexte d'humour, est à bannir de tout échange professionnel électronique. Un simple transfert, accidentel ou non, peut amener un auteur indélicat à devoir se justifier devant son employeur.

\* \* \* \* \*

Alors qu'un usage adapté de la messagerie électronique professionnelle s'avère être un puissant soutien dans notre quotidien, un usage inapproprié peut dégénérer en des situations hautement conflictuelles ou amplifier un conflit préexistant. Il est illusoire de croire que les emails permettent de lever des malentendus ou de régler des conflits. Au contraire, ils auraient plutôt tendance à alimenter les ambiguïtés, les interprétations, les non-dits ou les sous-entendus ressentis. Dans tous les cas, la communication orale reste à privilégier dans un contexte potentiellement sensible, et à plus forte raison quand le conflit est déjà présent.

La technologie offre des outils de réduction de certains risques liés à un usage inapproprié des emails: contrôle des destinataires avant envoi, contrôle des pièces jointes, même un contrôle du contenu (certains termes risqués p.ex.), délai d'annulation d'un email même après envoi. Mais la responsabilité revient avant tout à l'auteur. L'usage des emails n'est donc pas à banaliser, même s'il faut parfois en gérer des dizaines par jour, des centaines par semaines.

Cette réflexion n'est qu'un simple rappel préventif. Sur les dizaines de milliers d'emails qui s'échangent quotidiennement au sein de l'administration cantonale genevoise, les cas de dérapages graves restent faibles, mais sont lourds de conséquence. Message à faire suivre (par email...)

Bibliographie:

Directive transversale du 18.11.2012: [Sécurité et usage des ressources informatiques et du téléphone de l'administration cantonale genevoise](#), Ege-10-06\_v2 (sec15.1.5-1)

Gestion des messages électroniques. *Bonnes pratiques concernant l'usage de la messagerie. Etat de Genève.* [Document en ligne](#).

<http://fkaplan.wordpress.com/2013/04/19/lorigine-medievale-de-lhyperlien-des-pointeurs-et-des-smileys/>