

Charte d'utilisation du courrier électronique

I. Règles générales (Quelques règles élémentaires de savoir-vivre)

Un mail s'accompagne du bon style

- L'objet du message doit être clair
- Un message ne traite qu'un sujet à la fois
- Être courtois, précis, concis et se relire
- Insérer ses coordonnées dans sa signature
- Utiliser les pièces jointes avec modération et s'assurer que le destinataire puisse les lire
- Bannir les acronymes
- Intitulé clair de la pièce jointe pour archivage

Un mail est utile dans les cas suivants

- Transmission rapide d'une information à plusieurs destinataires
- Envoi d'une pièce jointe
- Remplace un appel téléphonique, en cas d'absence du destinataire

Utilisation professionnelle de la messagerie électronique

- Utilisation exclusive de la boîte académique
- Relever sa boîte aux lettres régulièrement
- Adapter autant que possible les horaires d'envoi à l'activité des destinataires
- Prévoir un message automatique en cas d'absence prolongée en précisant le nom d'un contact

Un mail se transmet aux destinataires concernés

- Cibler les destinataires et limiter le nombre de copies
- Utiliser les listes générales de diffusion à bon escient
- Sauf cas particulier, veiller à ne répondre qu'aux personnes expéditrices du mail initial
- Ne pas diffuser sans autorisation les adresses et les données personnelles

II. Règles de bon usage

1. Utilisation exclusive de la messagerie académique pour des raisons de sécurité

2. Respecter la législation en la matière :

- droits sur les œuvres, les produits
- atteinte à la vie privée, diffamations, injures...
- Ne pas utiliser le compte et le mot de passe d'autrui

3. Relever régulièrement son courrier au moins 1 fois par jour travaillé et traiter les messages

4. Ecriture du message

4.1 Objet du message

- Indiquer un objet clair pour tout message et correspondant parfaitement au contenu du message. Avant l'envoi, s'assurer que l'objet est resté fidèle au corps du message rédigé.
- Eviter de traiter plusieurs sujets dans un même message pour faciliter le classement et la réponse du destinataire.

4.2 Corps du message

- S'obliger à une rigueur formelle dans la rédaction du message.
- Identifier son destinataire : Madame, Monsieur, prénom, cher collègue, à défaut un mot introductif : « bonjour ».
- Eviter de s'adresser à son interlocuteur de manière personnelle ou affective (de manière positive ou négative).
- Eviter les tournures de phrase issues du langage parlé. S'interroger sur la manière dont réagirait un tiers à la lecture du message, dans l'hypothèse où on le lui aurait transféré ou mis en copie.
- Ne pas écrire en majuscule car cela peut susciter un sentiment d'agression chez le récepteur.
- S'astreindre à expliquer chaque acronyme avant de les utiliser.
- Ecrire le message en texte brut (sans aucune mise en forme : ni gras, ni italique, ni souligné...). Réserver la mise en forme aux pièces jointes. Eviter les sigles, la couleur, le surlignement, la ponctuation excessive et le langage sms.
- Un message doit se suffire à lui-même. Il peut être utile de rappeler les échanges précédents, notamment lorsqu'une personne est en copie de courriel et n'a pas suivi les échanges précédents.
- Signer un message (nom, prénom, fonction, coordonnées) afin d'être identifié rapidement.

4.3 Pièces jointes

- Ne pas abuser des pièces jointes. S'interroger sur la pertinence du (des) fichier(s) à joindre au message.
- Indiquer dans le corps du message, le nom et la description des pièces jointes envoyées en particulier leur format (logiciel de conception et version du logiciel).
- Veiller à un intitulé clair pour les pièces jointes.
- S'assurer que le destinataire possède bien le logiciel permettant d'exploiter la pièce jointe.
- N'envoyer en pièce jointe que des documents qui ne sont pas disponibles sur le Web sinon indiquer le lien.
- Eviter l'envoi de fichiers trop volumineux : plus la taille du fichier est importante, plus le temps de transmission et de réception sont longs. Un fichier trop volumineux peut être refusé par le serveur de messagerie du destinataire ou saturer sa boîte de réception, empêchant ainsi la réception d'autres messages. Sinon s'assurer de l'autorisation préalable du destinataire pour l'envoi de pièces jointes volumineuses. Le partage des documents peut être réalisé par d'autres moyens.
- Eviter de bloquer, de saturer les boîtes aux lettres, utiliser chaque fois que possible des outils de compression
- Contrôler les documents joints au moyen d'un antivirus.

5. Envoi du courrier

5.1 Identification du (des) destinataire(s)

- Cibler de façon précise le(s) destinataire(s) du message.
- Limiter l'envoi de message aux destinataires réellement concernés.
- Penser au temps pris par le(s) destinataire(s) à lire ses messages.
- Laisser le temps aux destinataires de répondre aux messages.
- S'assurer de l'adéquation entre le niveau de compréhension du message et le(s) destinataire(s).

5.2 Utiliser avec modération les fonctions « copie conforme » et « copie cachée »

- Utiliser la « copie conforme » permet à tous les destinataires de savoir qui est en réception du message.
- Utiliser la « copie cachée » permet d'envoyer un message à un grand nombre de destinataires (en utilisant une liste de diffusion par exemple) sans que ceux-ci puissent utiliser la fonction « répondre à tous ». De même, il permet l'impression du courriel sans faire apparaître une liste de destinataires trop importante.

5.3 Si vous procédez à l'envoi massif de courrier, mettre l'ensemble des destinataires dans la zone des copies cachées (CCI ou BCC) et mettez-vous en destinataire principal « à ». Le message partira tout de même.

5.4 Avec une adresse professionnelle, n'envoyer que des messages dont le contenu correspond à une préoccupation professionnelle. Pour des messages à caractère plus personnel, utiliser une autre adresse plus spécifique à cet usage.

5.5 Moment d'envoi du message

- S'interroger sur le moment le plus opportun pour l'envoi d'un message. La messagerie électronique permet de consulter en dehors des horaires de travail, rendant plus poreuse la frontière entre vie professionnelle et vie privée. Envoyer ses messages en dehors des horaires de travail risque d'induire chez le destinataire un sentiment de culpabilité ou d'urgence à devoir répondre.
- Il est recommandé de préparer ses messages en mode brouillon ou hors connexion et de les envoyer pendant les heures habituelles de travail.

6. Réception d'un message

6.1 Assurer l'expéditeur de la réception du message

- La fonction « accusé de réception » ainsi que le recours à des choix de couleurs permettant de hiérarchiser les messages ne doivent pas être utilisés systématiquement.

6.2 Gérer au mieux la réception de messages en cas d'absence prolongée

- En cas d'absence prolongée, l'utilisateur peut activer son « gestionnaire d'absence du bureau » permet de notifier son indisponibilité à tout correspondant et/ou de désigner un collègue ayant accepté de répondre.
- Il est déconseillé d'utiliser cette fonction pour des absences de courte durée (une ou 2 journées).

6.3 Limiter la dépendance au média

- Désactiver les alertes sonores et visuelles d'arrivée de nouveaux messages.
- Se réserver, quotidiennement, une à trois plages horaires consacrées à la consultation et au traitement des messages.

6.4 Lire puis trier, classer, archiver ses messages reçus en fonction de l'émetteur et de l'objet du message. L'utilisation de règles de message et de boîtes de réception distinctes peut aider à un tri efficace et automatique dès la réception des messages.

6.5 Gérer son carnet d'adresses : nouveaux contacts, création de groupes....

7. Réponse au message

7.1 Ne pas créer de sentiment d'urgence

- Se laisser le temps de la réflexion pour répondre, même si le destinataire vous demande une réponse immédiate.

- Cette règle est d'autant plus importante si vous utilisez une messagerie mobile (depuis un téléphone portable par exemple) en dehors de l'entreprise (transports, réunion, ...).
- Ne pas envoyer systématiquement une réponse suivant la réception du message, cela peut induire du stress supplémentaire pour le destinataire.
- Lorsqu'un message traite d'un dossier important et urgent, il est en revanche préférable d'envoyer une réponse attestant de la bonne réception de celui-ci.

7.2 Appréhender le niveau de complexité de la réponse

- Ne pas oublier qu'un message engage sa responsabilité et éventuellement celle de l'institution.
- Le cas échéant, demander conseil à ses collègues ou sa hiérarchie, pour la réponse à d'un message.
- Eviter les mails en cascade.

7.3 S'interroger sur l'opportunité de répondre à la liste de diffusion de l'expéditeur

- Pour répondre à une participation de réunion, il n'est pas nécessaire d'utiliser la liste de diffusion utilisée par l'expéditeur
- L'utilisation de la liste de diffusion employée par l'expéditeur n'est pas nécessaire si elle comporte des personnes non concernés par des points soulevés dans la réponse

7.4 S'interroger sur la pertinence du média utilisé

- Sujets à interprétation, les courriels peuvent être source d'incompréhension et de conflit. La meilleure façon de désamorcer un conflit est de parler avec son (ses) interlocuteur(s).
- Ecrire au brouillon un courriel dont le sujet est sensible et le relire à tête reposée avant de l'envoyer.

8. Archivage des messages

- Les messages électroniques peuvent constituer une partie des dossiers administratifs traités. Il convient de les conserver dans des dossiers dont le classement obéit aux règles d'archivage.

9. Engagement de l'équipe pédagogique, des services de la direction académique et des circonscriptions

Tous les membres de l'équipe pédagogique, les services de la direction académique et des circonscriptions doivent mettre en œuvre et respecter cette charte d'utilisation du courrier électronique.