

Ch@rte de messagerie

14



**RÉGION ACADÉMIQUE
GUYANE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

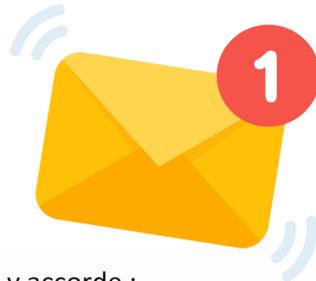
PARTIE 1

POURQUOI UNE CHARTE DE MESSAGERIE ?

Le message électronique, plus connu sous le nom d'email ou courriel, est un moyen numérique de communication par l'écrit. Il fonctionne de manière asynchrone, tout comme la lettre postale. Simple d'usage et rapide, il s'est imposé comme moyen privilégié de communication dans les organisations.

Le message électronique permet notamment de :

- multiplier les échanges quel que soit le nombre d'interlocuteurs et leur disponibilité,
- diffuser de l'information individuelle ou collective,
- garantir la traçabilité et l'archivage des échanges,
- donner des directives managériales à un ou plusieurs collaborateurs à distance.



L'engouement propre à toute innovation engendre

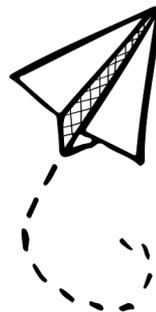
rapidement des dérives. La

messaging électronique n'y échappe pas et génère également des inconvénients. L'indélébilité de l'écrit, son instantanéité, l'addiction à l'outil sont sources d'inconforts quotidiens pour ses utilisateurs. Si l'on ne peut qu'apprécier sa rapidité de communication, on ne peut pas se réjouir du temps grandissant que

l'on y accorde :

- surcharge de messages,
- temps consacré à trier les emails,
- sollicitation à participer à des discussions indépendamment de notre volonté, réponses aux messages inutiles ou à des destinataires inutiles,
- impériosité de la réponse,
- perte de la notion de « journée de travail » du fait d'une connectivité en mode 24h/7j...

Alors se pose aujourd'hui le problème du changement de comportement dans les relations induites par un tel mode de communication. En effet, celui-ci permet un aplatissement des structures hiérarchiques, induit une dépersonnalisation de la relation, engendre stress et surcharge, généralise le sentiment d'urgence et interrompt trop souvent les tâches nécessitant de la concentration. **Mal maîtrisée ou utilisée à mauvais escient, la messagerie électronique devient un outil contre-productif au sein des établissements.**



Cette charte a pour objet de vous donner quelques pistes de réflexions ou des habitudes comportementales quant à l'usage fait de ce média par chacun. Elle vise également à faire s'interroger sur les pratiques en la matière et leur bien-fondé.

100 000 emails émis ou reçus quotidiennement dans l'académie

Quelques éléments réglementaires

1. Les emails dans une messagerie mise à disposition par un établissement sont **réputés comme étant à caractère professionnel**. Aussi, les emails strictement personnels sont exceptionnellement tolérés et devront être placés dans un répertoire identifiable comme étant **PERSONNEL** ; ils bénéficient alors du secret des correspondances.
2. L'accès frauduleux, le détournement et la diffusion illégitime de messages électroniques est une infraction.
3. Des propos injurieux, immoraux, racistes, sexistes ou des comportements de harcèlement sont interdits et passibles de poursuites tant disciplinaires que judiciaires.
4. Le traitement d'un email professionnel est considéré comme une tâche professionnelle ; il se déroule donc pendant les horaires habituels de travail. Sauf cas particulier d'agent soumis à des astreintes, **nul n'est contraint de répondre à un email le soir, le week-end ou pendant ses congés**. Aussi, l'usage de ce média en dehors des horaires habituels de travail ne saurait constituer à lui seul un travail supplémentaire.

PARTIE 2

BONNES PRATIQUES DU «COURRIER SORTANT»

Voici quelques interrogations que tout rédacteur d'email doit être amené à se poser et autres préconisations à respecter. Cette partie est présentée selon la structure visuelle d'un email de haut en bas :

- Si j'ai choisi de le rédiger en dehors du temps de travail, sauf cas se justifiant, je dois m'interdire de l'envoyer dans la foulée.

2.1. Les prérequis à l'écriture de l'email

- :
- Est-ce que l'email que je m'apprête à rédiger est utile et pertinent ? Pourrais-je utiliser un autre moyen de communication (face à face, téléphone, autre média) ? Ce mode de communication facilite-t-il la compréhension de mon message ?
 - Quel est le niveau d'urgence attendu ? Puis-je le préciser explicitement dans le message ? Est-ce le bon moment pour son écriture et son envoi ?

2.2. La spontanéité et la réflexion

Céder à la rédaction d'un message sous le coup de la colère ou de l'agacement met en exergue un certain manque de bon sens. Aucun conflit ne se règle par email, c'est une pratique à proscrire.

La spontanéité a parfois ses travers. S'accorder un temps de réflexion (quelques minutes suffisent) permet d'éviter l'amorçage de conflit n'ayant pas lieu d'être ou dont l'enjeu ne mérite pas de mobiliser le temps de l'auditoire.

De même, dans un message argumenté, le temps de réflexion permet de supprimer les ambiguïtés.

2.3. Le choix des destinataires et leur niveau « A/CC/CCi »

Les pratiques suivantes sont à adopter et à généraliser :



A

- Seules les personnes listées dans la clause « À » sont **directement concernées par l'email** et doivent répondre à celui-ci ou traiter l'action demandée.



CC

- L'usage du « CC » est **réservé aux destinataires à titre d'information**,

dans le cas où il n'est pas attendu d'action particulière en retour.

L'ajout du « responsable de service » dans cette partie ne doit pas être systématique mais doit être pertinent par rapport au « sujet de l'email » et « à son importance ».

Le « CC » est parfois employé à des fins polémiques, souvent déclencheur de conflits ou pire de règlements de comptes, qui sont autant d'usages à proscrire.

L'usage du « CC » doit impérativement être restreint à son caractère informationnel.



CCi

transmission d'une information à plusieurs destinataires in fine qui n'ont pas lieu de se connaître ou de connaître la liste des adresses électroniques utilisées.

Remarque : par discrétion, un destinataire en « CCi » doit s'interdire d'intervenir en direct dans un échange en cours, il initiera une nouvelle discussion si nécessaire.

- L'usage du « CCi » permet de masquer des destinataires. Il est à réserver au seul cas exceptionnel suivant :

2.4. Le sujet de l'email

- Il doit être concis et explicite, et **viser à permettre de retrouver rapidement un email**. Par exemple on nommera volontiers le service émetteur, les mots clefs ou contexte du message, et éventuellement si nécessaire le niveau d'urgence ou d'importance.

- L'envoi d'email sans définition d'un objet est à proscrire, de même la modification de l'objet au cours d'une discussion.

2.5. La structure de l'email



- Le contenu doit être court (dans la mesure du possible < à 10 lignes). Dans le cas contraire envisager un autre mode de communication ou limiter le contenu de l'email à la synthèse de la demande et détailler celle-ci à l'aide d'un fichier-joint.



- La présentation doit être sobre (éviter les couleurs vives, les caractères gras, les phrases en majuscules qui pourront être ressentis comme traduisant une forme d'agressivité).



- Le message doit faire preuve de courtoisie et contenir les formules de salutations (Madame, Monsieur, prénom, cher(es) collègue(s) ou à défaut « bonjour », ...) et des formules de politesse (cordialement, respectueusement, salutations, ...).



- Lorsque le message demande une action particulière à son destinataire, il est préférable de toujours préciser un délai qu'il soit impératif ou seulement de l'ordre du souhait. Cette précision permet au destinataire d'organiser ses priorités.



- Lorsque le message demande une action ou une information particulière, il faut veiller à être exhaustif dans sa demande dès le premier message.



- Chaque message doit contenir la signature mentionnant les nom, prénom, service ou fonction, coordonnées téléphoniques et postales de l'expéditeur. Veiller à appliquer la signature également dans les messages en « réponse » et en « transfert ».

2.6. L'avis de réception (A/R)

Le recours aux avis de réception est à la discrétion de chaque utilisateur. Nous attirons l'attention sur les points suivants :

- L'avis de réception adjoint à un email est traité selon un paramétrage propre à chaque client de messagerie.

- D'un destinataire à l'autre et selon les logiciels utilisés, ce paramétrage est susceptible de varier :

- Envoi de l'A/R automatiquement à réception
- Envoi de l'A/R dès première ouverture
- Envoi de l'A/R après confirmation
- Refus de transmettre tous les A/R

Ceci induit de l'hétérogénéité dans ce que signifie un avis de réception électronique.

L'A/R ne permet donc pas de savoir que le récipiendaire a pris connaissance du message, mais au mieux seulement que celui-ci a été acheminé jusqu'à sa boîte de messagerie.

- Par ailleurs, L'A/R peut être mal perçu et assimilé à un moyen de contrôle excessif.

Nous recommandons donc de ne pas recourir systématiquement à la fonctionnalité d'A/R et de le réserver à des cas spécifiques.

Pour s'assurer de la bonne prise en compte d'un message, mieux vaut l'explicitier à travers une formule du type « merci de bien vouloir accuser réception de ce message ».

PARTIE 3

BONNES PRATIQUES AU TRAITEMENT DU COURRIER ENTRANT

3.1. Lire et traiter à bon escient

Un email n'a pas toujours vocation à être traité immédiatement. Il s'agit d'un outil de travail parmi d'autres : le traitement des emails doit s'harmoniser avec les autres tâches à effectuer et non venir les perturber.

3.1.1. Consulter sa messagerie quand il le faut

Traiter convenablement ses emails commence par une **consultation raisonnée de sa boîte**. Ceci est à adapter en fonction du poste de chacun ou de situations particulières, comme l'attente d'un message urgent.

Il est sain de **s'autoriser des temps de coupures** de la messagerie pour quelques heures par jour, c'est même nécessaire pour accomplir certains tâches demandant toute la concentration. La coupure « autorisée » peut se révéler être

une aide dans l'organisation de son temps de travail, et vient limiter le nombre d'interruptions.



Toutefois, a minima il est conseillé de **consulter sa boîte 2 fois par jour**. C'est donc un usage raisonné qu'il convient d'adopter : ni trop de messagerie, ni trop peu.

3.1.2. S'autoriser à ne pas traiter immédiatement les messages

Une fois le message lu, il n'est pas toujours pertinent de le traiter immédiatement.

Chaque utilisateur de la messagerie doit se fixer des priorités de traitement. Elles dépendent bien-sûr des délais de réponse

demandés, mais peuvent aussi être thématiques. A titre d'exemple : traiter en petits lots les messages relatifs à un dossier, ou ceux des étudiants relatifs à un problème identique, et se réserver un temps pour le faire.

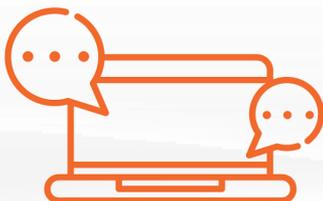


Pour définir ses priorités, voici deux règles universelles :

- La courtoisie impose de donner une réponse (qui n'est pas forcément le traitement ni la décision attendue) dans un délai raisonnable
- Lorsqu'une date limite de réponse est précisée, il est d'usage de respecter le délai et à défaut d'en demander le report.

3.2. Répondre de façon pertinente

Lorsque l'on arrive au traitement du message, il convient de se poser la question de son contenu.



3.2.1. Respecter les règles d'écriture de la réponse

Une réponse est aussi un message envoyé. Celui-ci est donc soumis aux pratiques énoncées plus haut, sans exclure les règles de courtoisie, quand bien même le message initial ne les respecterait pas, ainsi que le principe de relecture.

3.2.2. Ne pas répondre «pour répondre»

Les réponses d'acquiescement comme « bien reçu, merci » sont à réserver pour des cas d'importance et des demandes explicites comme la formule « merci de bien vouloir accuser réception de ce message », ou encore lorsque l'on répond à ses subordonnés ou ses équipes.

3.2.3. Répondre avec le contenu adéquat

La réponse sert parfois à remercier ou à valoriser. Elle est alors un élément de motivation et de reconnaissance d'un travail accompli et l'on aurait tort de s'en priver.

Le contenu de la réponse doit viser l'exhaustivité pour éviter d'empiler des échanges.

3.2.4. Eviter de « répondre à tous » les destinataires initiaux

La fonctionnalité « répondre à tous » doit être employée en se posant les questions de la pertinence de chaque destinataire, et de sa propre légitimité à s'adresser directement à ceux-là. Une réponse individuelle est souvent plus efficace.

3.3. Gagner du temps dans le traitement

3.3.1. Automatiser certains traitements

Quelques usages et outils permettent de gagner un temps précieux dans le traitement des messages.



Le recours aux filtres automatiques permet de séparer les courriers importants, informatifs ou futiles.

De nombreux logiciels émettent des emails répétés (exemple : demandes d'absence). Ceux-ci peuvent être classés automatiquement dans un dossier adéquat dans lequel on reviendra au moment opportun.

De même, une meilleure utilisation

des champs « A/CC/Cci » comme décrit plus haut permet de séparer automatiquement le courrier dont on est destinataire principal de celui pour lequel on est juste informé.

3.3.2. Recourir aux messages d'absence

L'utilisation de message d'absence est fortement conseillée. Celui-ci indique à la personne qui cherche à vous contacter que vous ne pourrez pas donner rapidement suite à sa demande.



Il est à adapter à quelques cas particuliers :

- peu utile pour une absence courte, et inutile si vous allez consulter, voire traiter vos emails durant celle-ci,
- son contenu doit être adapté si vous êtes destinataire d'une adresse générique de type « alias », l'alias étant à distinguer d'une boîte de service. Le message d'absence devra alors préciser que d'autres collègues du service sont susceptibles d'être récipiendaires et pourront donner suite à la demande.

A noter :

- Il n'est pas opportun de justifier la raison de son absence.

3.3.3. Définir les règles d'archivage en privilégiant la recherche et gérer sa boîte de réception

Afin de retrouver son historique de messages sur un dossier, il est conseillé de trier ses messages.

Un principe toutefois intéressant pour déterminer ce qui doit ou non être trié est qu'il vaut mieux ne pas trier ce qui ne peut pas l'être automatiquement. En effet, s'il faut faire appel à sa mémoire pour retrouver les critères de classement, cela montre que le tri est peu efficace et qu'il faut privilégier les fonctions de recherche de message. Ce principe permet alors de recourir plus systématiquement aux filtres automatiques et de gagner du temps dans le classement des emails.

Dans la boîte de réception, adopter des mécanismes permettant de différencier facilement :



- le courrier non lu / le courrier déjà lu

- le courrier à traiter / déjà traité.
Par exemple, à domicile, il serait impensable de ranger le courrier une fois ouvert dans la boîte aux lettres, ainsi les courriers déjà lus et déjà traités ne devraient pas être maintenus dans la boîte de réception mais placés dans une boîte d'archivage. Dans la messagerie, la boîte de réception a pour vocation de ne stocker que le courrier non lu et/ou non traité.

Enfin, si certains emails peuvent être supprimés, dès lors qu'un email contient des informations que l'on est susceptible d'utiliser à nouveau, mieux vaut le conserver dans une boîte d'archivage.





**RÉGION ACADÉMIQUE
GUYANE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*