



Charte de bon usage de la messagerie électronique

Version 0.6b - Juin 2017

Cette charte a pour but de partager et d'inciter à mettre en place des bonnes pratiques dans l'utilisation de la messagerie électronique professionnelle. L'implication de toutes et tous permettra d'accroître l'efficacité, la sécurité et le confort d'utilisation de cet outil si populaire qui a parfois tendance à accaparer trop de temps voire même à générer un certain stress. Tout le contraire du bien-être qui devrait exister partout et a fortiori au travail.

Les préconisations suivantes visent donc à fixer un cadre pour rester maître de l'outil et non l'inverse !

Cette charte n'est pas un outil exhaustif d'autant que les usages évoluent avec le temps. Elle présente avant tout des principes fondamentaux qui restent valables pour la communication électronique en général. Pour toute mise à jour, ne pas hésiter à consulter la page de la Direction des Systèmes d'Information (DSI) : <http://dsi.univ-reunion.fr/securitecil/messagerie-electronique/>

1 Règles générales

1. Évaluer la pertinence de la messagerie électronique dans une situation donnée

Le courrier électronique n'est pas le seul outil de communication. Dans certains cas, il ne doit pas être privilégié car son traitement, aussi bien par l'émetteur que par le récepteur, sera chronophage. Aussi, ne pas hésiter à utiliser le téléphone, la messagerie instantanée ou mieux encore, aller voir votre interlocuteur directement s'il n'est pas loin ! L'humain devrait rester au centre : les discussions orales sont souvent préférables.

2. Savoir se déconnecter

Chaque émetteur doit prendre en considération que son message électronique sera traité a minima par le récepteur au jour ouvré suivant pendant le temps de travail. De même, le traitement des messages professionnels, autant que faire se peut, ne devrait pas intervenir en dehors de ces heures.

2 Rédiger des messages

1. Choisir avec soin les destinataires

Prendre le temps de bien vérifier les adresses des destinataires afin d'éviter des situations gênantes, comme par exemple l'envoi d'un message à un homonyme du correspondant. De même, il est nécessaire de prendre garde au nom des destinataires saisis dans le carnet d'adresse car c'est celui qui apparaîtra une fois le message reçu.

Le choix entre le champ À et le champ Cc (Copie Carbone) est aussi très utile car il permet de

distinguer le rôle des personnes qui figurent comme destinataires. La plupart du temps, le champ Cc sert à donner l'information aux personnes qui y figurent sans qu'une action soit requise de leur part, contrairement aux destinataires présents dans le champ À.

Enfin, il faut se méfier du champ Cci (Copie Carbone Invisible) qui peut être source de quiproquos très gênants : imaginez qu'un destinataire caché fasse un « répondre à tous », il dévoile alors à tous les destinataires visibles qu'il était en copie.

2. Utiliser les listes de diffusion à bon escient

Il est de nos jours courant d'utiliser les listes de diffusion, qui représentent un groupe de personnes à travers une unique adresse de messagerie. Les listes les plus connues dans notre établissement sont sans doute [TOUS-PERSONNELS] et [EXPRESSION-LIBRE]. Ces listes sont gérées par un logiciel appelé Sympa et dont le tableau de bord est accessible à l'adresse listes.univ-reunion.fr . Préférer l'utilisation de ces listes de diffusion lorsqu'un envoi à de nombreux destinataires (une trentaine) est nécessaire.

Il est indispensable de bien cibler un message envoyé à une liste afin de ne toucher que les personnes qui doivent recevoir l'information. Autrement, un sentiment de lassitude peut s'installer chez les destinataires qui mettront automatiquement de côté les messages issus de la liste. A utiliser avec modération, donc !

3. Rédiger un objet explicite et court

L'objet est indispensable car il a pour objectif de permettre à l'interlocuteur de saisir le but du message d'un coup d'oeil. Ultérieurement, il permettra également de suivre un fil de discussion étalé sur plusieurs messages et de faire des recherches plus efficaces dans la messagerie. C'est pourquoi tout message doit en comporter un, qui ne sera pas modifié au fil des échanges.

4. Penser aux conséquences du message

Comme dit le proverbe, « les paroles s'envolent, les écrits restent » ! Toujours peser ses mots est important. Une astuce, notamment pour gérer les messages stressants, consiste à les envoyer « à froid » de façon à avoir le temps de prendre du recul.

Pour « décharger » une certaine pression dans la réponse à un message problématique, écrire le texte sur un brouillon ou un bloc-note est une bonne solution : quelques heures sont nécessaires pour prendre le temps de la relecture et de la correction avant envoi.

5. Limiter la longueur du message

Un bon message ne devrait pas dépasser 10 lignes. Idéalement, la structure du texte devrait être visible (grâce à des listes à puces ou simplement des espaces entre les paragraphes) afin de faciliter la lecture pour le destinataire. Tout cela avec courtoisie et politesse, bien entendu !

6. Rédiger un texte respectueux de toutes les règles (courtoisie, politesse, orthographe et grammaire, ...)

Un message électronique reste, dans le cadre professionnel, une communication qui doit être conforme aux règles de fond et de forme en vigueur. Il est donc indispensable que tout texte soit écrit dans un style courant sans fautes d'orthographe ou de grammaire et avec un souci constant de courtoisie et de politesse. Une relecture systématique est vivement conseillée avant envoi. Contrairement aux usages associés aux SMS et à la messagerie instantanée, une formule introductive et une formule de politesse seront ainsi

requis. Tout cela concourt en tout état de cause à la bonne image de l'expéditeur/trice, en générant une image professionnelle qui suscite du respect.

Le règlement intérieur de l'université de La Réunion rappelle d'ailleurs le sens du respect qui engage toute la communauté. Or, la messagerie électronique est un vecteur de communication qui obéit aux mêmes devoirs que les autres modes de communication. Un message envoyé depuis une adresse institutionnelle engage l'expéditeur et l'établissement.

7. Réfléchir aux pièces jointes

Ajouter une ou plusieurs pièces jointes à un message est très pratique mais peut complexifier le travail du ou des destinataires à cause de la taille des fichiers joints, à cause de leur type (quel logiciel est requis pour les lire ?) ou tout simplement à cause de la longueur des documents attachés. Dans ce cas, proposer une petite synthèse directement dans le message peut être d'une grande aide.

Dans certains cas, il sera plus judicieux de fournir un lien vers un document à télécharger (déposé sur filesender.univ-reunion.fr par exemple) plutôt que d'utiliser une pièce jointe.

8. Savoir utiliser les accusés de réception

L'avis de réception à l'envoi d'un message n'est pas une méthode efficace pour être sûr que le message a été lu par le destinataire. En effet, selon la configuration de son logiciel de messagerie, la demande peut être envoyée automatiquement à l'ouverture (ce qui ne garantit aucunement que le message a été lu), envoyée après acceptation du destinataire ou tout simplement ignorée. En revanche, il est toujours possible d'ajouter une formule du type « merci de bien vouloir accuser réception de ce message ».

9. Utiliser des boîtes fonctionnelles pour la communication de service

Une boîte fonctionnelle du type `nom_du_service@listes.univ-reunion.fr` est une adresse non nominative qui est utilisée par plusieurs personnes appartenant au même service. Elle permet de partager à toutes ces personnes les messages envoyés et reçus, ce qui améliore grandement la qualité de service et le bien-être au travail. En effet, le traitement des messages est de cette façon réparti entre tous les collègues et, en cas d'absence de l'un d'eux, le service peut continuer son activité normalement. De même, à l'arrivée de nouveaux collègues, ceux-ci ont ainsi automatiquement accès à l'historique des messages.

10. Laisser un temps de réponse raisonnable

Le courrier électronique est un outil asynchrone, c'est-à-dire qu'il n'appelle pas de réponse immédiate contrairement à la messagerie instantanée ou au téléphone. Il est donc nécessaire de laisser à son interlocuteur le temps de traiter le message, d'autant plus qu'il a certainement d'autres activités à mener. Dans le meilleur des cas, l'émetteur doit donner une indication sur le délai de réponse attendu. Si le destinataire n'est pas en mesure de répondre dans ce délai, il pourra accuser réception et indiquer un nouveau délai de traitement qui lui semble tenable.

Les cas qui appellent une réponse dans la journée devraient être limités au maximum. Mentionner le mot « urgent » dans l'objet d'un message doit rester exceptionnel pour ne pas banaliser l'urgence. Bien souvent, il sera plus pertinent dans un tel cas de penser à un moyen de communication alternatif : aller voir la personne à contacter directement ou lui téléphoner.

11. Analyser les messages

L'analyse des messages à leur réception peut se faire sur leur objet, l'expéditeur mais aussi à l'aide de mots clés (tags). Cela permet dans un deuxième temps de les classer.

Tous les systèmes de messagerie permettent en effet d'organiser les messages en dossiers classés par thèmes. Bien les utiliser permet de gagner du temps et de retrouver rapidement un ancien message. Consulter la Direction des Usages du Numérique pour obtenir de l'aide sur ce point.

3 Lire et répondre aux messages

1. Organiser la période de traitement des messages dans la période de travail

L'organisation du temps de travail implique que la réponse à un message n'est pas instantanée. Il est normal de répartir le temps de traitement à travers les différentes activités.

2. Ne jamais transférer à autrui un message reçu sans le consentement de l'expéditeur

Quand quelqu'un envoie un message, il souhaite implicitement l'adresser uniquement aux destinataires visibles. Le code pénal (articles L.226-13 et L.226-15) couvre le secret professionnel et le secret des correspondances. Si un message revêt un caractère confidentiel, il est impératif de le préciser avec une mention explicite.

3. Répondre à tous les destinataires

Lorsqu'un message est diffusé à un ensemble de correspondants, il est nécessaire de garder les mêmes correspondants dans la réponse.

4. Identifier les messages frauduleux

Tout le monde peut être confronté à des messages frauduleux visant à soutirer des informations confidentielles ou de l'argent, ou simplement à faire perdre du temps (canulars). Il est donc nécessaire de savoir les repérer. Très souvent, ils sont détectables par leur caractère impératif (menace de suspension de compte, d'amende ou au contraire promesse de gros gains) ainsi que par le fait qu'ils semblent provenir d'une source faisant autorité. Ce qui permet de les démasquer à coup sûr est le fait qu'ils comportent un lien web n'ayant rien à voir avec le sujet comme par exemple le site officiel des impôts www.impots.gouv.fr qui deviendrait ll2973.co.net.

Dans tous les cas, il faut détruire les messages frauduleux sans y donner suite et dans les cas les plus inhabituels ne pas hésiter à les transférer à rsi@univ-reunion.fr. Astuce : en cas de doute, contacter votre informaticien préféré !