

## Guide de bon usage de la messagerie électronique



L'usage de la messagerie électronique peut engendrer pour son utilisateur certains désagréments qui pourraient être évités. En proposant quelques pistes de réflexion, le présent guide a pour ambition de permettre à tout collaborateur d'améliorer sa connaissance de la messagerie électronique pour en effectuer un meilleur usage au quotidien.

## Optimiser son temps

On voit dans les messages électroniques un gage de rapidité de communication. Ils permettent en effet de correspondre avec un (ou plusieurs) destinataire(s) au moment où l'on y pense, sans plus avoir besoin de se déplacer ni d'attendre que son (ou ses) destinataire(s) soit (soient) disponible(s). Cependant, une accumulation de messages peut contrecarrer cet effet « gain de temps » pour les utilisateurs.

Exploiter les fonctionnalités du média, notamment ses fonctions de tri, et gérer sa boîte de façon quotidienne peut permettre à l'utilisateur de s'y retrouver plus facilement.

Etre précis dans sa communication peut faciliter le traitement des courriels par son (ou ses) destinataire(s).

## Gérer le volume informationnel

Avec le développement de la messagerie électronique, le volume quotidien d'informations échangées s'est accru. Une telle abondance peut entraîner des difficultés à traiter toutes ces informations et générer de l'incompréhension.

Pour prévenir ce phénomène, **l'utilisateur peut s'interroger sur la pertinence du média utilisé**. Ainsi, le courriel n'est pas toujours le meilleur moyen de communication : le téléphone ou un face-à-face peuvent se révéler des moyens de communication plus appropriés.

De même, l'émetteur d'un message pourra veiller à ne pas communiquer un trop grand volume d'informations en même temps, ou à sélectionner ses destinataires plutôt que de privilégier un envoi à tous.

Par ailleurs, il est à noter que l'envoi de messages électroniques, a fortiori en surabondance, induit un impact environnemental non négligeable : environ 14 tonnes équivalent CO<sub>2</sub> à l'échelle d'une entreprise de 100 personnes, soit près de 13 allers-retours Paris-New York ; cet impact provient de l'électricité nécessaire au transit des messages entre les serveurs et à leur stockage.

- Pour minimiser l'impact des messageries électroniques, voici trois bonnes pratiques : limiter les destinataires, par exemple en évitant « Répondre à tous ».
- limiter la taille de l'email, en compressant les images ou en donnant l'URL d'un document plutôt que de l'insérer en pièce jointe.
- privilégier le format texte au format HTML.

## Eviter le sentiment d'urgence

La messagerie électronique améliore la productivité, mais un recours inapproprié au courriel risque de générer du stress pour son destinataire. En effet, ce dernier peut avoir l'impression que la demande est urgente et qu'il doit la traiter immédiatement. De plus, le fait d'envoyer des courriels tard le soir ou le week-end peut inciter le destinataire à y répondre et à travailler pendant ses heures de repos. La jurisprudence a eu l'occasion de condamner ce genre de pratiques.

► Quelques conseils pour éviter le sentiment d'urgence :

- prêter attention au moment le plus opportun
- pour envoyer un message, ou encore préciser la date à laquelle la réponse est attendue.
- pour souligner l'urgence d'un message, il est conseillé à son émetteur d'en faire mention, clairement, soit dans le corps du texte soit en objet, ou encore en utilisant les indicateurs d'urgence de l'outil « messagerie ». L'urgence ne doit cependant pas devenir une habitude.
- se forcer à limiter son accessibilité (solution évoquée ci-après).

## Affirmer son indépendance vis-à-vis du média

Grâce à ses fonctionnalités (et le support des équipements mis à disposition : ordinateurs portables équipés de fonction Mobility, smartphones avec pushmail...), la messagerie électronique peut être utilisée de façon quasi-exclusive, au détriment d'autres médias et au risque de créer pour l'utilisateur une certaine dépendance et une volonté (voire un impérieux besoin) d'être toujours joignable.

Cette réaction peut être accentuée par la situation exprimée précédemment, en cas de réception de courriel à tout moment. Il est alors nécessaire de pouvoir restreindre son accessibilité, notamment en période de congés, ou en cas de réunion.

Pour limiter son accessibilité l'utilisateur peut : lors d'une période de congés, activer la fonction « gestion des messages en cas d'absence » permet de notifier son indisponibilité à tout correspondant et/ou de désigner un collègue ayant accepté de répondre en cas d'urgence. lors des réunions auxquelles il participe, l'utilisateur a toujours la possibilité de s'abstenir de consulter ses messages.

La limitation du pushmail - système qui transmet automatiquement au terminal mobile un courriel qui arrive sur le serveur – ou la synchronisation périodique mais non immédiate de son téléphone mobile, permettraient à l'utilisateur d'alléger l'effet de dépendance.

## Améliorer les échanges

La messagerie facilite l'accès à l'individu et améliore la fréquence des communications, mais peut perdre en qualité de contenu. L'un des risques encourus, si l'utilisateur n'y est pas attentif, est la dépersonnalisation des échanges et leur manque de richesse.

Il est compréhensible que tout ne puisse pas être exprimé par courriel, mais est-ce une raison pour laisser les relations s'appauvrir ?

Le simple fait d'identifier le destinataire au début d'un message, d'identifier l'émetteur par une signature en bas de message par exemple, et même de personnaliser l'échange aide à améliorer la qualité des communications.

Il est quelquefois utile aussi de se demander si le message électronique est le mode de communication le plus pertinent pour une situation donnée.

L'utilisation parfois excessive de la messagerie électronique comme moyen de communication général peut entraîner désintérêt ou même démotivation de son (ses) destinataire(s).

Encourager ses collaborateurs de vive voix, prendre le temps de répondre à leurs messages ou leur donner plus d'autonomie, sont autant de moyens qui peuvent permettre de les remotiver.

## Limiter les conflits

► Sujets à interprétation, les courriels peuvent être source d'incompréhension et de conflit.

Ils peuvent exacerber les émotions ou entraîner des comportements abusifs. Il est vrai qu'un utilisateur peut se sentir autorisé à faire / à dire plus de choses derrière un écran que s'il était face-à-face avec son interlocuteur.

Etre vigilant sur le contenu de son message permet de limiter ce risque. De même, le fait de ne pas répliquer la liste de diffusion utilisée par l'expéditeur peut permettre de limiter, à la seule personne vraiment concernée, la diffusion d'informations plus personnelles risquant d'entraîner un conflit.

► La meilleure façon de désamorcer un conflit est de parler avec son (ses) interlocuteur(s).

## Se protéger contre les détournements de la messagerie

La facilité d'utilisation et de diffusion des courriels peut rapidement devenir dommageable pour l'utilisateur. Baptisés phishing(1), spam, virus, ces courriels malveillants sont source de risques ; il faut donc savoir les repérer pour les traiter efficacement :

- **Spam** : courriel non sollicité, à vocation le plus souvent commerciale, envoyé massivement et souvent de manière répétitive à des destinataires dont l'adresse électronique a été collectée sans leur consentement explicite.

► Il est conseillé de ne surtout pas y répondre et de se contenter de les effacer.

- **Phishing** (aussi appelé «filoutage» ou «hameçonnage») : méthode notamment basée sur des courriels venant soi-disant de partenaires financiers - banques, organismes de crédits - qui visent à leurrer les destinataires afin de leur soustraire certaines informations confidentielles.

► Il faut savoir que les partenaires financiers n'envoient jamais de tels messages.

Il est donc nécessaire de traiter avec **prudence et méfiance** ces courriels, notamment ceux concernant des demandes de renseignements confidentiels.

Il est également fortement déconseillé de cliquer sur le lien hypertexte contenu dans un courriel dont la légitimité paraît douteuse.

- **Virus** : véhiculés par certains courriels, ce sont des codes qui s'installent sur un poste de travail, après ouverture d'un fichier joint contaminé ou connexion à un site Internet contaminé, et exécutent leur «charge utile», pour détruire certaines catégories de fichiers du disque ou espionner l'utilisation de l'ordinateur à des fins de recueil d'informations confidentielles.

► Il est demandé à chaque utilisateur de faire attention aux courriels venant d'un émetteur inconnu ou ayant une forme ou un contenu étrange même s'ils paraissent venir d'une adresse mail connue. L'anti-virus, installé sur l'ordinateur mis à votre disposition par l'Université de La Réunion, est indispensable pour assurer sa protection, mais peut ne pas être suffisant lorsque l'on est en présence de malware<sup>1</sup> non connu.

Ces recommandations n'ont pas été établies dans le but de promouvoir une conduite unique dans l'usage de la messagerie, mais, basées sur l'expérience de nombreux utilisateurs, elles se révèlent utiles au fil du temps afin de préserver le caractère facile et rapide de cet outil de travail.

---

<sup>1</sup> Programme développé dans le but de nuire à un système informatique, sans le consentement de l'utilisateur infecté.