

Proposition de guide : « Bonnes pratiques courriels »

Introduction

Dans le cadre de la prévention des risques psychosociaux, l'académie de Versailles a mis en place un groupe de travail pluri catégoriel en lien avec le CHSCT. Le courriel est un moyen de communication dont l'usage s'intensifie et dont la maîtrise est à améliorer. Un bon usage permet d'améliorer la qualité de vie au travail. Ce groupe de travail a élaboré ce guide afin de recenser des bonnes pratiques et d'ainsi limiter les sources de stress liées à l'usage des courriels.

1. Généralités

➤ **Un courriel a une valeur juridique,**

Il engage donc son auteur

Tout agent, qu'il soit titulaire ou contractuel, est soumis à un devoir de réserve et de discrétion. Il ne doit pas donner le sentiment d'engager son administration ou divulguer des informations professionnelles lors d'échanges privés pourtant couverts par la liberté d'expression.

➤ Tout agent a une messagerie personnelle académique nominative à usage professionnel de la forme suivante :

Prenom.nom@ac-versailles.fr

Il peut aussi être amené à utiliser dans le cadre de sa fonction une adresse fonctionnelle. (ce.nomduService@ac-versailles.fr)

- Cet outil de communication est « professionnel » et il est à privilégier vis-à-vis des autres outils (blog, réseaux sociaux, messageries privées)
- La messagerie académique est un moyen de communication professionnel avant tout ; toutefois un usage privé est accepté tant qu'il reste occasionnel.

- Il est important de noter que la messagerie académique protège l'agent d'un point de vue juridique. C'est pourquoi une messagerie privée ne doit pas être utilisée dans le cadre professionnel.
- Dans un cadre privé, l'utilisation des messageries électroniques est propre à chacun, cependant l'utilisation de la messagerie professionnelle nécessite un positionnement professionnel.
- L'utilisation de cette messagerie professionnelle permet de préserver les frontières entre vie professionnelle et vie privée contrairement aux adresses à usage privé.

2. Bien communiquer par courriel

Envoyer un message

- S'interroger sur la pertinence du média utilisé (si urgence, utiliser le téléphone. Si situation complexe, privilégier le face à face)
- S'interroger sur le(s) destinataire(s) principal (aux) du message
- Il est possible d'utiliser la messagerie professionnelle pour un usage privé à condition de respecter les consignes suivantes : lors de l'envoi indiquer dans l'objet du message « personnel » ou « privé »

Rédiger un message

- Commencer à rédiger le courriel et l'enregistrer dans le dossier « brouillons ». Mettre le(s) destinataire(s) au dernier moment
- Indiquer de manière explicite l'objet du message afin d'en faciliter le traitement et l'archivage
- S'obliger à une rigueur formelle dans la rédaction d'un message : formules de politesse, pas de lettres capitales qui correspondent à des « cris »), sujet bien défini, signature selon le modèle académique existant.

Limiter la surcharge d'informations

- Limiter le nombre de pièces jointes envoyées
- Utiliser avec pertinence les différents champs de destinataire du message
 - la fonction CC signifiant « copie carbone » permet d'envoyer le même message à plusieurs personnes sans masquer les adresses courriels et permet la fonctionnalité « répondre à tous »
 - la fonction CCi signifiant « copie carbone invisible », permet d'envoyer le message à plusieurs personnes en masquant les adresses courriels, préservant ainsi la confidentialité des destinataires et des échanges, tout en bloquant la fonctionnalité « répondre à tous »

Gérer la réception des messages

- Gérer au mieux la réception des messages en cas d'absence prolongée afin d'assurer la continuité du service (en mettant un message d'absence et/ou éventuellement un transfert automatique vers une autre adresse)
- Ménager des plages horaires pour le traitement des courriels sans se préoccuper de l'arrivée des nouveaux messages

Répondre aux messages

- Prendre l'habitude d'appréhender le niveau de complexité et d'urgence de la réponse
- S'interroger sur la pertinence de l'utilisation de la fonction « répondre à tous »

Limiter le conflit et le stress

- S'interroger sur le moment le plus opportun pour l'envoi d'un message
- Dans la mesure du possible, ne pas créer de sentiment d'urgence
- Prendre en compte le temps de réponse, ne pas attendre de réponse dans l'immédiateté (en cas d'urgence = téléphone)

Ne pas oublier qu'une communication professionnelle se fait dans le cadre du temps de travail habituel (éviter d'envoyer des messages la nuit ou le week end).

Pour mettre en place ces bonnes pratiques vous pouvez retrouver sur le site académique les guides d'utilisation et quelques conseils et bonnes pratiques complémentaires.

Modèle de signature de courrier électronique :

<http://acver.fr/signaturecourriel/>