



Vade-mecum du bon usage du courrier électronique

Pourquoi ce vade-mecum ?

Il s'agit de rappeler des règles élémentaires de bon sens que tout utilisateur en service académique et en EPLE pourra facilement mettre en œuvre, et constitue une aide à une communication de qualité entre utilisateurs.

Ce vade-mecum est un outil au service des utilisateurs, et rappelle que le courrier électronique n'est que l'une des modalités de communication et de traitement des dossiers parmi d'autres modalités.

Aussi, ce vade-mecum comprend des règles de bon usage pour enrichir des courriers électroniques par des mesures simples de bon sens (exemple : signature complète, opportunité des pièces jointes, utilisation de l'accusé de réception, message en cas d'absence prolongée etc.).

Il précise aussi que l'utilisation de listes de diffusion institutionnelles doit être utilisée à bon escient (exemple : relance non ciblée ou en amont de la date butoir ; information communiquée à une liste de diffusion alors qu'elle ne concerne que certains des membres de la liste de diffusion etc.).

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

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

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
- 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

Règles de bon usage

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

Ne pas rediriger les messages d'une adresse personnelle vers la messagerie académique et inversement.

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

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.
- Eviter l'utilisation du vocabulaire « URGENT » ou « TTU ». En effet, 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.

4.2 Corps du message

- S'obliger à une rigueur formelle dans la rédaction du message.
- Rédiger un texte respectueux de toutes les règles (courtoisie, politesse, orthographe et grammaire)
- 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.
- 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. Pour les services académiques la procédure est en ligne à l'adresse suivante : http://intra.ac-limoges.fr/article.php3?id_article=7154

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.
- 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 : un outil de transfert sécurisé de fichiers volumineux est à disposition sur le portail arena : « File Sender »

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.
- Les listes de diffusion sont à utiliser dans les conditions décidées par les autorités académiques.

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

- Utiliser la Copie à (CC ou copie carbone) permet à tous les destinataires de savoir qui est en réception du message. Dans le cas de l'utilisation de listes de diffusion institutionnelles à destination des chefs d'établissement, il n'y aura pas de « copie carbone » sur les adresses professionnelles personnelles des chefs d'établissement.
- Cela peut servir à distinguer le rôle des personnes qui figurent comme destinataires. La plupart du temps Copie à (CC ou copie carbone) 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 « Pour » ou « A »
- Utiliser Copie cachée à (CCI ou copie carbone invisible) 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), le message partira tout de même avec indiqué « destinataires inconnus ».

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. En effet, une adresse personnelle peut être utilisée de manière résiduelle (5%) à titre personnel et privé. En revanche, une adresse fonctionnelle ne doit pas être utilisée à titre privé.

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.

5.6 La demande d'accusé de réception

- Il est conseillé de configurer son logiciel de messagerie sans l'option « accusé de réception » automatique et d'utiliser cette possibilité seulement quand cela est pertinent.

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

6. Réception d'un message

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

- En cas d'absence prolongée, l'utilisateur doit dans la mesure du possible activer son « gestionnaire d'absence du bureau » qui permet de notifier son indisponibilité à tout correspondant et d'indiquer une adresse fonctionnelle à contacter.

6.3 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.

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

7. Réponse au message

7.1 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 un message.
- Eviter les mails en cascade.

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

- Pour l'organisation des réunions, il est préférable d'utiliser les outils d'agenda collaboratif.
- L'utilisation de la liste de diffusion employée par l'expéditeur n'est pas nécessaire si elle comporte des personnes non concernées par des points soulevés dans la réponse.

7.3 Identifier les messages frauduleux

Demeurez vigilant sur les courriers reçus. En cas de doute, ne pas ouvrir les pièces jointes, ni suivre les liens internet y figurant et transférer le mail à : abuse@ac-limoges.fr

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 figurant dans l'instruction n°2005-003 du 22 mai 2005 – BOEN n°24 du 16/06/2005.

9.Engagement des personnels des services académiques et des EPLE

Tous les personnels des services académiques et des EPLE doivent mettre en œuvre et respecter ce vade-mecum du bon usage du courrier électronique.