



**UNIVERSITÉ
DE LORRAINE**

DU BON USAGE DE LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE

**TOUS UTILISATEURS,
TOUS CONCERNÉS**

MAI 2017

Sources :

- **Charte d'utilisation des ressources informatiques et des télécommunications. GDF SUEZ SA. 2010. 26 pages.**
- **Charte de messagerie. Université d'Auvergne. 2016. 16 pages.**
- **Charte régissant l'usage des technologies de l'information et de communication au sein de l'Université de Lorraine. 2012. 6 pages.**
- **Les 6 principes de l'email attitude. Professionnalisme, bienveillance et courtoisie. AFPA.2015. 1 page.**
- **Loi n°2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels.**
- **Principes du bon usage de la messagerie électronique. AFPA. Juin 2014. 7 pages.**

INTRODUCTION

Dans un souci d'améliorer la qualité de vie au travail, il a été décidé d'élaborer une charte du bon usage de la messagerie électronique qui a pour objectif de proposer des conseils de bon usage et quelques pistes de réflexion 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.

Le message électronique (e-mail ou courriel) s'est imposé comme moyen privilégié de communication à l'Université de Lorraine.

Simple d'usage et rapide, il 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 professionnelles à un ou plusieurs collaborateurs à distance.

La rapidité de ce mode de communication, la facilitation des échanges immédiats présentent des inconvénients qui peuvent s'avérer contre-productifs pour les personnels comme pour l'université. L'indélébilité de l'écrit, son instantanéité, l'addiction à l'outil sont sources d'inconforts quotidiens pour ses utilisateurs. On ne peut pas non plus 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.**

GÉRER AU MIEUX L'ENVOI DES MESSAGES

LE RECOURS À LA MESSAGERIE EST-IL PERTINENT ?

L'email que je m'apprête à rédiger est-il utile et pertinent ? D'autres moyens de communication ne sont-ils pas plus adaptés : face à face, téléphone ?

Cette question est particulièrement importante quand un risque d'incompréhension ou de conflit existe.

- Rédiger un message sous le coup de la colère ou de l'agacement n'est jamais une bonne chose. **Aucun conflit ne se règle par email**, c'est une pratique à éviter.
La spontanéité (l'envoi d'un email ne nécessite qu'un clic) 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**.
- **N'écrivez rien que vous ne diriez pas** : les écrits restent... en particulier sous forme électronique, où ils sont facilement archivables, reproductibles et diffusables. De plus, ils engagent formellement leur auteur comme l'Université de Lorraine. Il convient donc de peser les termes des mails que l'on rédige. Ceci est valable également pour les réponses aux mails.

LE CONTENU DU MESSAGE : QUELQUES CONSEILS

Le sujet de l'email (son objet) doit être indiqué de manière explicite (courte et précise)

- Appliquer cette règle facilite la **gestion « en un coup d'œil » des messages** arrivants et détermine l'intérêt de votre destinataire à vous lire.
- Un sujet concis et explicite **permet 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.
- Il est également souhaitable de n'aborder **qu'un sujet par message** et que celui-ci corresponde bien à l'objet annoncé (qui ne doit pas être modifié au cours des échanges) : ainsi, on s'assure de ne pas faire perdre son temps au destinataire mais également un traitement efficace du message.

La structure de l'email doit répondre à une rigueur formelle minimum dans sa rédaction

- Le contenu doit être **court** (dans la mesure du possible < à 10 lignes), factuel et informatif. 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 ressenties 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 ».



Il est **impératif** de se relire avant tout envoi. L'avis de réception et les pièces jointes sont à adapter à chaque cas.

- **Ne pas abuser des pièces jointes** : Il peut être pertinent de s'interroger sur leur nécessité. Ne pas substituer plusieurs pages de pièce jointe à la rédaction d'une courte synthèse sur la question précise qui fait l'objet du mail. C'est une question de courtoisie vis-à-vis du destinataire mais aussi d'efficacité.
- Le recours aux **avis de réception** est à la discrétion de chaque utilisateur. Nous attirons cependant 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 destinataire a pris connaissance du message**, mais au mieux seulement que celui-ci a été acheminé jusqu'à sa boîte de messagerie.

> **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 ».

BIEN IDENTIFIER LES DESTINATAIRES

Identifier les destinataires principaux

- Ne s'adresser qu'aux **personnes vraiment concernées** évite de polluer les boîtes mails d'autres personnes inutilement, et de faire participer aux échanges éventuels des personnes non concernées.
- Ne fournir que les **informations nécessaires** en évaluant le degré de compréhension du destinataire (action demandée, réponse attendue, etc.) mais s'abstenir d'alourdir le message d'informations redondantes ou inutiles.

Faire un usage pertinent et modéré des fonctions « copie » et « copie cachée »

- **L'option « Cc »** (copie conforme) est transparente pour l'ensemble des destinataires. Cette information « de contexte » peut être importante. Son usage 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 » ne doit pas être employé à des fins polémiques, souvent déclencheur de conflits ou pire de règlements de compte.

- **L'option « Cci »** (copie cachée) permet de masquer des destinataires. Son usage est à **réserver au seul cas exceptionnel suivant** : 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.

Cela peut également éviter l'abus de la fonction « répondre à tous », génératrice d'encombrement des boîtes de réception. Mais elle peut être mal perçue dans certains contextes (volonté de dissimulation).

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'ENVOI DU MESSAGE : À QUEL MOMENT ?

S'interroger sur le moment le plus opportun

La messagerie de l'Université de Lorraine peut être consultée hors du lieu et des horaires de travail. Elle permet ainsi une intrusion de la sphère professionnelle dans la sphère privée, génératrice d'une surcharge de travail, de stress éventuel.

- Il convient donc **d'éviter les envois hors temps de travail** (et tout particulièrement avant 7h30 et après 19h30) et jamais les week-ends, sauf si le niveau d'urgence (à préciser explicitement dans l'objet et le contenu du message) le nécessite. En tout état de cause, en cas d'urgence avérée, le recours au téléphone est plus efficace.

GÉRER AU MIEUX LE TRAITEMENT DU COURRIER ENTRANT

LA RÉCEPTION D'UN MESSAGE : QUAND RELEVER ET TRAITER SES EMAILS ?

Une consultation régulée de ses emails

L'état de connexion permanente conduit à l'interruption incessante du fil des réflexions et des tâches en cours. Ces intrusions sont génératrices de stress pour le salarié et dégrade la qualité du travail accompli. Une bonne méthode de travail consiste à mettre en place 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 certaines 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.

Un traitement réfléchi de ses emails

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

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.

- 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 mais qui permet d'assurer l'expéditeur de la réception) 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.**
- Par ailleurs, le mail est générateur d'un sentiment d'urgence (exigence d'hyper réactivité) qui est, souvent, contradictoire avec l'élaboration d'une réponse de qualité. Il est important de se laisser **le temps d'une réflexion adéquate**.
- Enfin, ce mode de travail (expression pauvre par rapport à l'échange verbal) peut aussi favoriser l'incompréhension, voire le conflit (risque d'escalade). Là encore prendre le temps de la réflexion avant de répondre permet d'éviter des conflits. **Toujours préférer un dialogue verbal en cas d'échange potentiellement conflictuel.**

COMMENT RÉPONDRE DE FAÇON PERTINENTE ?

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

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

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.

S'interroger sur l'utilité de la « réponse à tous » les destinataires initiaux

Le recours à un envoi multiple (liste de diffusion), pertinent pour l'expéditeur, ne signifie pas que le destinataire individuel doit répondre à tous.

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.

GAGNER DU TEMPS DANS LE TRAITEMENT DE SES EMAILS

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. 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.

Recourir aux messages d'absence

Les congés sont une période de non activité professionnelle pendant laquelle **on s'abstiendra d'envoyer des mails ou de consulter sa messagerie**.

En cas d'absence prolongée, 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:

- L'identification d'une personne à contacter permettra de limiter les relances et assurera la continuité du service.
- 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 destinataires et pourront donner suite à la demande.

A NOTER :

- > **Il n'est pas opportun de justifier la raison de son absence.**
- > **Concernant les boîtes de services (boîte mail commune accessible par plusieurs collègues), les messages d'absence activés par un collègue ne s'appliquent pas aux messages reçus dans la boîte de service.**

Gérer sa boîte de réception et définir les règles d'archivage en privilégiant les besoins ultérieurs de recherche des contenus

Les messages font partie de la mémoire collective de l'entreprise. Mais, inversement, les médias électroniques conduisent à une inflation de données, souvent inutiles ou redondantes.

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.**

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.

En décembre 2015, le conseil d'administration a voté la création d'une commission « Qualité de vie au travail » au sein de l'établissement. Ce document, émanant d'une volonté politique, a été rédigé dans le cadre de cette commission. Il mêle à la fois des conseils pratiques et des règles de bon usage de la messagerie électronique et s'inscrit dans une logique de respect des autres, de qualité de vie au travail et de droit à la déconnexion*. Il répond parfaitement aux engagements figurant dans la charte des valeurs de l'Université de Lorraine, disponible sur www.univ-lorraine.fr/charte-des-valeurs, ainsi qu'au droit à la déconnexion, entré en vigueur le 1^{er} janvier 2017 dans le cadre de la loi Travail.

*** LOI n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels (1)**

Chapitre II : Adaptation du droit du travail à l'ère du numérique

Article 55

I. - L'article L. 2242-8 du code du travail est ainsi modifié :

1° Le 6° est complété par les mots : « notamment au moyen des outils numériques disponibles dans l'entreprise ; »

2° Il est ajouté un 7° ainsi rédigé :

« 7° Les modalités du plein exercice par le salarié de son droit à la déconnexion et la mise en place par l'entreprise de dispositifs de régulation de l'utilisation des outils numériques, en vue d'assurer le respect des temps de repos et de congé ainsi que de la vie personnelle et familiale. A défaut d'accord, l'employeur élabore une charte, après avis du comité d'entreprise ou, à défaut, des délégués du personnel. Cette charte définit ces modalités de l'exercice du droit à la déconnexion et prévoit en outre la mise en œuvre, à destination des salariés et du personnel d'encadrement et de direction, d'actions de formation et de sensibilisation à un usage raisonnable des outils numériques. »

II. - Le I du présent article entre en vigueur le 1^{er} janvier 2017.