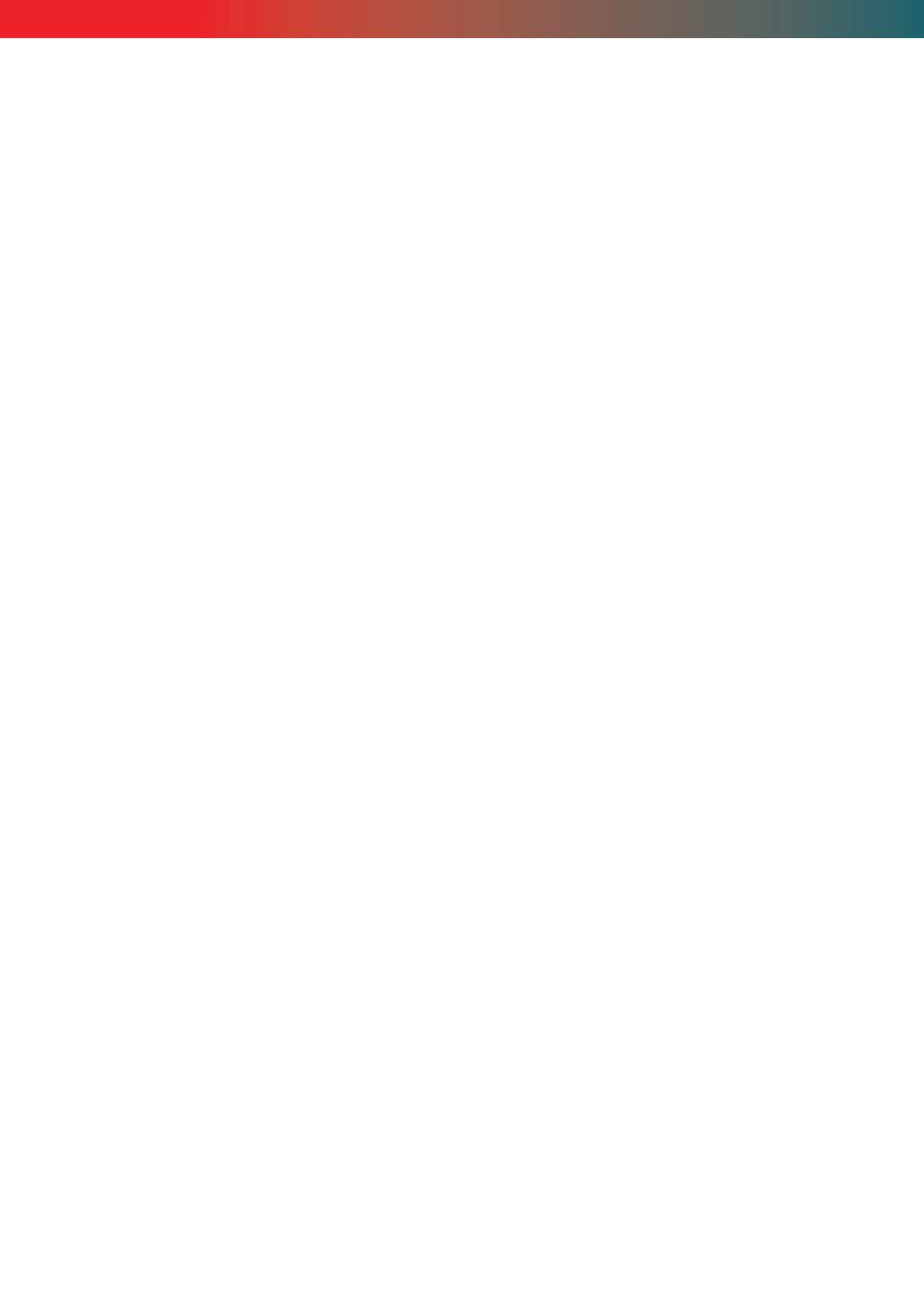


CHARTE DU BON USAGE DE LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE

Direction des Ressources Humaines & Moyens Généraux





PRÉAMBULE

01

Le déploiement du télétravail amène à définir de bonnes pratiques en matière d'usage de la messagerie électronique afin que les nouvelles conditions d'exercice des missions s'articulent au mieux avec nos politiques de santé et de prévention.

Les recommandations de cette charte visent à accompagner ce mouvement en amorçant la réflexion relative à la qualité de vie numérique et au droit à la déconnexion.

L'objectif de cette charte est de proposer aux agents de la Communauté de Communes Alsace Rhin Brisach un ensemble de conseils et de bonnes pratiques quant à l'emploi de la messagerie électronique dans le contexte professionnel.



La charte se fonde sur deux idées principales :

- **un mauvais usage de la messagerie électronique peut avoir des conséquences néfastes sur le bien-être au travail ainsi que l'efficacité des agents** : sentiment d'urgence permanent, pression, gestion des horaires de travail problématique, déséquilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, etc. Autant de tensions qui pourraient être évitées ;
- **un message électronique a un coût écologique** en fonction du poids du message (et notamment des pièces jointes), du nombre de destinataires et de la durée du stockage.

POURQUOI CE MAIL ?

02

Nos messageries électroniques sont trop fréquemment encombrées par de nombreux mails que nous ne lisons pas ou que nous consultons en retard. Dans la gamme des outils de communication, **un message électronique a un statut hybride** : loin d'être aussi informel et instantané qu'un SMS, il ne s'agit pas non plus d'une lettre officielle. C'est cependant un écrit **qui laisse des traces et doit donc emprunter un certain formalisme dans le cadre professionnel**.



Ainsi, au moment d'écrire un message, **posez-vous la question à la fois de son utilité et de son efficacité :**

- Ne serait-il pas plus simple et rapide de passer voir votre collègue (notamment si il est dans le même bâtiment) ?
- Est-ce qu'un simple appel téléphonique ne résoudrait pas la situation plus rapidement ?



Appliquer cette méthode simple vous permettra certainement de **réduire le nombre de vos échanges tout en optimisant votre temps et en améliorant la qualité de vie du collectif au travail**.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Selon les données de l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME), l'impact énergétique d'un mail est multiplié par 4 lorsque le nombre des destinataires est multiplié par 10.*

➤ Réfléchir à qui mettre «en copie» afin d'éviter d'envoyer le message à des personnes qui ne seraient pas directement concernées.

➤ Réfléchir avant d'utiliser la fonction «répondre à tous» notamment si la réponse n'intéresse que l'expéditeur du message initial. Cette fonctionnalité est souvent abusivement employée et devrait être réservée à une réponse constructive dans l'échange.



Sur le plan des bonnes relations au travail, cette pratique doit être évitée lorsque cela peut mettre le destinataire mal à l'aise ou en difficulté. **Pour traiter les erreurs ou les conflits, préférez le moyen de communication orale.**

À QUI JE M'ADRESSE ? 04

Il est déconseillé de mettre la hiérarchie en copie d'une correspondance professionnelle **si ce n'est pas nécessaire.**

Cela peut en effet avoir pour conséquence de :

- **donner le sentiment d'une mise sous pression** qui peut être contre-productive ;
- **saturer la boîte de réception du responsable** de demandes auxquelles il a choisi de déléguer la gestion à une collaboratrice ou un collaborateur.

L'usage de la fonction Cci (copie carbone invisible) est proscrite. En effet, cette pratique marque une communication qui n'est pas transparente avec votre interlocuteur puisqu'elle impliquerait qu'un tiers lise le message sans qu'il soit au courant.

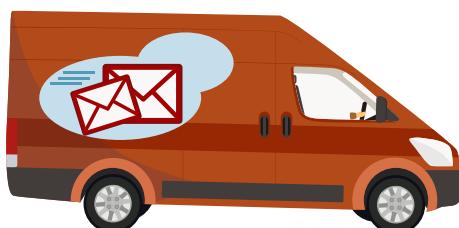


De même, **la fonction de transfert est à manipuler avec précaution**, car elle peut tomber sous le coup de la protection de la confidentialité des communications dans le cadre professionnel. Votre communication par messagerie électronique doit être **franche et transparente** et éviter de mettre des personnes en porte-à-faux ou dans l'embarras par la publicité (transfert ou mise en copie) des échanges.

In fine, choisissez soigneusement les destinataires de votre correspondance en fonction de l'objet de votre mail, de leur utilité dans le traitement ou pour information. S'il est appliqué collectivement, ce principe permettra de réduire l'encombrement de nos boîtes de réception et de ne traiter que les mails qui nous concernent réellement.

EST-CE QUE JE RÉPONDS ? 05

- C'est **inutile si vous n'avez rien à apporter au sujet ou n'êtes pas directement concerné**, et cela limitera au moins de votre côté l'impact écologique d'un tel échange.
- C'est pourtant **important si vous comprenez qu'il y a erreur** sur le destinataire en fonction de la nature de la demande, et que vous savez à qui elle devrait être adressée. L'état d'esprit qui doit nous animer doit être la résolution rapide des situations. Si l'on peut aider à apporter une solution à une demande par mail, on se doit de le faire pour le bien collectif.
- C'est **indispensable si vous êtes le destinataire principal du message**, ou si vous avez une réponse à la question posée. Un message laissé sans réponse, à l'inverse, génère de la frustration, voire des tensions, et entraîne évidemment des relances qui saturent encore plus nos boîtes de réception. Si vous ne pouvez pas traiter la demande dans l'immédiat, classez-la et indiquez à votre interlocuteur/trice qu'elle sera traitée (en indiquant le délai).
- C'est **nécessaire, mais dommage, si c'est pour une prise de rendez-vous ou une réunion avec plus de trois personnes**.
- Il est **urgent d'attendre...** notamment si l'échange prend une tournure conflictuelle et que vous commencez à ressentir de la colère ou de l'énervement. On ne saurait que trop répéter ce conseil pour éviter les escalades émotionnelles. Dans le cadre professionnel, on peut évidemment être confronté à ce type de sentiments, mais dans ce cas il est préférable de se donner 24h avant de répondre, afin de ne pas écrire des choses que l'on pourrait regretter par la suite (de façon virulente, vexante qui pourrait atteindre le destinataire).



UNE RÉPONSE, MAIS QUAND ?

06

Se donner le temps de répondre permet d'éviter de le faire de manière impulsive. Celai implique aussi, réciproquement, **de laisser en retour un délai raisonnable de réponse.**

Nous avons tous conscience de la nécessité de cloisonner dans une certaine mesure nos vies personnelle et professionnelle. Selon les professions, cette frontière peut cependant être plus ou moins floue. Nombreux sont celles et ceux à travailler depuis leur domicile et en horaires décalés. Cela peut certes être un avantage, mais cela contribue un peu plus à brouiller les frontières.

Le droit de **distinguer le temps de travail du temps personnel** nous impose un certain nombre de considérations :

- **Quel que soit son statut, personne n'est tenu de répondre en dehors de ses horaires de travail ;**
- **L'usage de la messagerie professionnelle (ou du téléphone) en soirée ou en dehors de jours travaillés doit être exceptionnel** et justifié par la gravité ou l'urgence de la situation ;
- Il peut exister **une tolérance à l'envoi de mail en dehors des horaires de travail** ;

Si vous recevez un grand nombre de mails, n'essayez pas forcément de tout traiter avant la fin de la journée. Sauf situations exceptionnelles, il est parfois plus efficace de se réservier une, deux ou trois sessions de traitement des mails par jour en traitant cette seule tâche que d'essayer de la traiter au fil de l'eau toute la journée.

Conseil : vous pouvez **désactivez les notifications d'arrivée des mails professionnels sur votre smartphone ou votre ordinateur professionnel**. Vous pouvez décider du moment opportun pour traiter vos messages et ne pas vous laisser disperser dans votre activité à l'arrivée d'un mail. **Nous recommandons fortement l'usage exclusif de la messagerie @alsacerhinbrisach.fr pour les activités qui y sont liées.** Il s'agit ici de promouvoir votre identité numérique professionnelle tout en préservant votre intimité numérique personnelle.

UNE RÉPONSE,

MAIS QUAND ?

07

Le droit à la déconnexion : en dehors de ses heures de travail, **tout agent n'est pas tenu d'être en permanence joignable par son employeur** pour des motifs liés à l'exécution de son travail (hors astreintes). Dans le cadre du télétravail, mis en place de façon exceptionnelle ou non, le droit à la déconnexion s'applique également. Cependant, les modalités de ce droit doivent être prévues par chaque employeur.

Le droit à la déconnexion vise à :

- assurer le respect des temps de repos et de congés ;
- garantir l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle/familiale ;
- protéger la santé des agents publics.

Les bonnes pratiques proposées pour respecter le droit à la déconnexion :

- pensez à activer ses messageries d'absence (mail et téléphone) ; en cas d'absence de plus de 1 jour avec réorientation des interlocuteurs vers un autre agent CCARB (lorsqu'un relai peut être mis en œuvre).
- mise en place d'une signature interne automatique indiquant qu'il peut s'agir d'un envoi adressé, par convenance personnelle, en dehors des heures de travail et qu'il n'appelle pas de réponse de l'agent avant sa reprise du travail (modèle CCARB à insérer dans le bandeau de signature automatique des mails internes agents-élus).
- précisez un délai de réponse souhaité aux demandes adressées.

Ne pas attendre de réponse des agents en dehors des plages fixes de travail (rappel des bornes 09h00-11h30 et 14h00 à 16h00). En cas d'urgence, l'usage du téléphone est à privilégier par rapport au mail ; en effet un agent en réunion, déplacement professionnel n'a pas forcément accès à ses mails ou le moyen d'y répondre dans les meilleures conditions. Il est par ailleurs recommandé d'avoir une écoute active en réunion, ce qui suppose que l'agent ne lise pas ses mails/sms.

En somme, **nul ne peut exiger que les messages qu'il adresse soient traités en dehors des jours et horaires habituels de travail.** Aussi, il est conseillé de **toujours prendre le temps de s'interroger sur le moment le plus opportun d'envoi d'un mail afin de ne pas créer un sentiment d'urgence.**

UNE RÉPONSE, MAIS QUAND ?

08

L'envoi de mails différés : l'intérêt d'envoyer un mail en différé est multiple. Tout d'abord cette technique vous permet de **choisir le moment où vous voulez l'envoyer**. L'avantage étant qu'une fois programmé, vous n'avez plus besoin d'y penser, ce qui évite les oubli.

Ensuite, elle vous permet **d'éviter de dégrader vos relations avec votre interlocuteur**. Il n'est jamais agréable de recevoir un mail tard le soir ou le week-end. Sous certaines formes, cela peut être considéré comme du harcèlement moral.

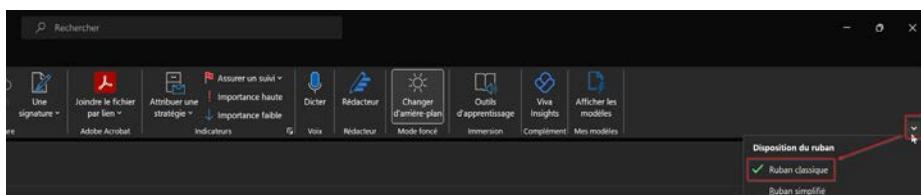
Et pour finir, programmer l'envoi à une heure normale, permet à votre mail **de ne pas être noyé dans les indésirables**. Ces derniers étant souvent envoyés à des heures ou des moments peu raisonnables.

Procédure :

Sur l'application Outlook, rédigez un nouveau message puis dans «indicateur», cliquez sur la petite flèche en bas à droite :



Si cette petite flèche n'apparaît pas, activez le « ruban classique », comme ci-dessous :

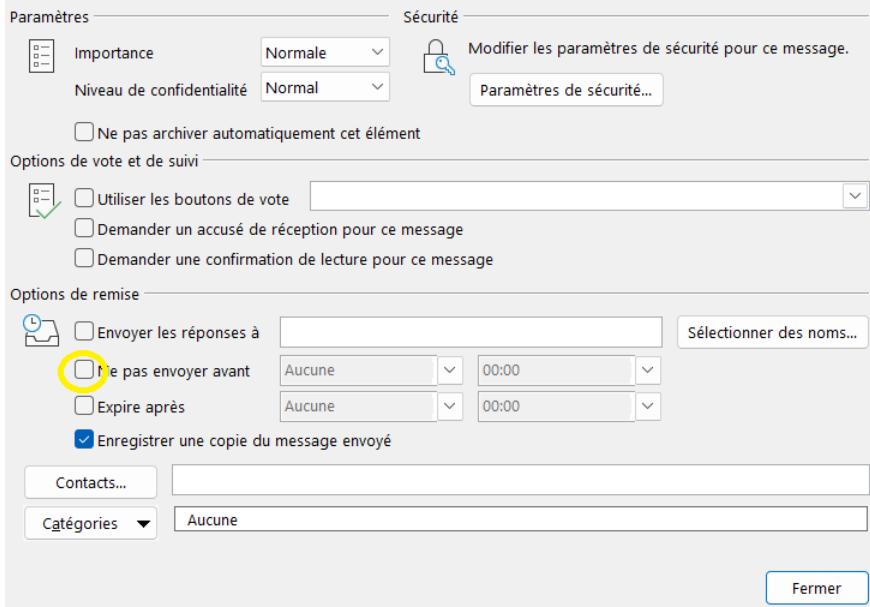


UNE RÉPONSE,

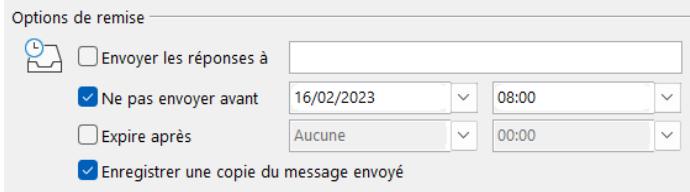
MAIS QUAND ?

09

Sinon, la fenêtre suivante s'ouvre :



**Sur cette fenêtre,
il faut cocher l'option « Ne pas en-
voyer avant » puis,
choisir la date et
l'heure souhaitée :**



ATTENTION : Si vous fermez Outlook alors qu'un message est en attente d'envoi, le message ne sera envoyé qu'à la prochaine réouverture du programme.

Par exemple, si vous programmez un message pour lundi 8h et que vous ne démarrez pas Outlook avant le mercredi à 15h, le message s'enverra à la date du mercredi.

QUELQUES CONSEILS POUR LA RÉDACTION

10

» Objet du message

Un mail doit forcément avoir un objet. Celui-ci est rédigé de manière **claire, efficace et concise**. Formuler correctement le titre de votre mail permettra à celui-ci d'être facilement retrouvé grâce à une recherche par mot-clé. Vos interlocuteurs vous remercieront, notamment s'ils reçoivent déjà beaucoup de mails !

Ainsi, il est possible de **convenir d'un intitulé de message en commun avec vos collègues impliqués** sur un même projet pour aider aux classement automatique des messages reçus. Un objet bien renseigné peut faciliter le travail du destinataire. Pour cela, nous appliquons à la CCARB le format suivant : **À LIRE + sujet / À VALIDER + sujet / INFO + sujet. N'abusez pas des mentions URGENT ou IMPORTANT**, ni des fonctions « d'accusé de réception », sauf si cela est vraiment nécessaire. Outre la pression que cela induit, en cas d'usage abusif, ces messages finiraient par être lus comme les autres et donc cette mention perdrait son sens.

En revanche, si une réponse rapide est indispensable, **pensez à informer votre interlocuteur du délai de réponse attendue**, cela donnera bien plus de sens à cette demande de traitement rapide.

» Longueur et contenu du message

Évitez les messages trop longs, encombrés de détails qui n'intéressent pas spécifiquement la personne destinataire ou l'objet de votre message. S'il peut être nécessaire de donner des éléments de contexte à votre message, cette précision sera plus efficace si elle est clairement liée à votre objet.

D'une manière générale, le bon usage veut qu'à **un message électronique corresponde une demande, une réponse ou une information à communiquer**.

Évitez de mélanger les sujets au sein d'un même message (là encore, vos collègues qui utilisent la fonction « recherche » vous remercieront !), d'autant que les longs mails sont difficiles à lire sur certains outils du type « smartphone ».

QUELQUES CONSEILS POUR LA RÉDACTION

11

» Ton du message

Adaptez le ton du message à la nature de la relation que vous avez avec la personne à laquelle vous l'envoyez. Gardez à l'esprit qu'il s'agit d'un échange professionnel et qu'une formule de salutation ou de politesse est toujours requise, quels que soient la proximité et le lien hiérarchique avec la personne destinataire.

Essayez de **garder un ton courtois et professionnel**. L'objectif d'une correspondance au travail doit être de faire avancer la résolution d'un problème plutôt que d'alimenter une situation conflictuelle. Notez que l'usage veut que l'on n'utilise pas l'écriture en majuscule ou en couleur rouge dans un message électronique. En effet, cela peut être perçu comme de l'agressivité malvenue selon les normes en vigueur dans les communications numériques (et est valable sur forums, messagerie instantanée, etc.).

Toute communication contenant des propos discriminatoires, des propos injurieux ou diffamatoires, est strictement prohibée (loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant sur les droits et obligations des fonctionnaires).



Dans un message électronique, comme dans **toute communication passant par de l'écrit, il peut y avoir une mauvaise compréhension ou interprétation**. On sait tous que les mots peuvent avoir une portée que nous ne maîtrisons pas forcément en fonction de nos interlocuteurs, pensons donc collectivement à la manière dont chacun de nos messages peut être perçu. **Gardez également à l'esprit que votre message pourra éventuellement être transmis à d'autres personnes que celle à qui vous l'avez adressé.**

Selon une étude de l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME) datant de 2011, **un email avec une pièce jointe de 1Mo est à l'origine de l'émission de 19g de CO₂**. À l'échelle de 100 personnes échangeant chacune 33 messages par jour sur 220 jours, cela revient à **un équivalent carbone de 13,6 tonnes soit 13 allers-retours Paris/New-York par personne**. Il est bon d'avoir ces ordres de grandeur à l'esprit quand on communique : le numérique n'est virtuel que parce que ses coûts énergétiques sont peu visibles.*

Essayez dans la mesure du possible de **surveiller et de limiter la taille de vos pièces jointes**. **Demandez-vous si elles sont toutes indispensables**. Si vos interlocuteurs peuvent accéder aux pièces jointes par un autre moyen, il est inutile de les joindre à votre message.

➤ Que faire si les pièces jointes sont trop lourdes ?

Si les pièces jointes sont trop lourdes ou s'il s'agit d'un simple envoi de fichier, **vous pouvez aussi utiliser l'outil WeTransfer** qui permet d'envoyer des pièces jointes volumineuses. Vous avez également la possibilité d'envoyer vos fichiers via un lien interne ou de les zipper. Vous êtes priés de contacter l'infogérance démonstration de ces usages si nécessaire.



Dans le cadre du transfert de mail, la pièce jointe est souvent automatiquement envoyée. **Demandez-vous si tout ou partie de ces documents est nécessaire à votre interlocuteur.**

*Source : Greenit.fr (recommandée par l'ADEME), 19 grammes de CO₂ : l'empreinte carbone d'un e-mail selon l'ADEME

GESTION DE VOTRE BOÎTE MAIL

13

» Faire le tri

Quel que soit l'outil que vous utilisez pour consulter vos mails professionnels, **vous avez la possibilité de créer des dossiers et sous-dossiers afin de classer les échanges** en fonction des thèmes ou des missions. Cette pratique s'avère beaucoup plus efficace que la gestion d'une boîte de réception simplement en fonction de l'ordre d'arrivée des messages.

Il est possible dans votre interface de gestion de la messagerie électronique de mettre en place des filtres. Ces derniers permettent d'automatiser le traitement par dossier des messages en fonction d'un ou plusieurs paramètres tels que le destinataire ou des mots-clés. Ceci explique par exemple l'usage de mettre certains thèmes ou groupes de destinataires entre crochets ([xxx]) dans l'objet du mail afin d'optimiser le traitement par filtre sur des sujets qui impliquent de nombreux échanges de mails.

Comme indiqué précédemment, **l'un des facteurs qui déterminent le coût énergétique de la messagerie électronique est le stockage des messages sur le serveur.**

C'est donc une bonne pratique que de nettoyer régulièrement votre boîte mail (et cela vous évite de faire ce tri dans l'urgence le jour où elle sera pleine). Éliminez d'abord les mails qui ne vous concernent pas, déjà résolus ou traités. **Ne gardez que ce qui doit être archivé ou traité.**

» Que faire en cas d'absence ?

Enfin, **en cas d'absence de plus d'un jour**, veillez à activer le « gestionnaire d'absence du bureau » et indiquez le nom de la personne à contacter dans le message de réponse automatique. Votre messagerie ne sera ainsi pas encombrée de relances inutiles.



ATTENTION AUX MESSAGES MALVEILLANTS 14

Nous pouvons régulièrement être la cible de campagnes d'hameçonnage ou phishing, au sujet desquelles **il est bon de rappeler quelques réflexes :**

- Aucun courrier électronique légitime ne vous demandera de fournir des informations sensibles par mail ;
- En cas de message suspect, survolez et contrôlez les adresses sans cliquer, une adresse abrégée ou trop complexe (voire trompeuse) doit éveiller votre suspicion ;
- N'hésitez pas à signaler tout message suspect à sav@cirtel.net : votre message est ainsi analysé et ajouté si nécessaire à la base de données qui préserve tous les collègues de ces envois ultérieurs.

En gardant à l'esprit ces réflexes, c'est toute la collectivité que vous contribuez à protéger.



SYNTHÈSE EN 8 POINTS ESSENTIELS

15

1. Un message... mais quand ?

- S'interroger d'abord sur le moment du recours à la messagerie. Respecter la différence entre temps professionnel et temps personnel et recourir à des messageries distinctes. Respecter le droit à la déconnexion. L'usage de la messagerie professionnelle hors du temps professionnel ne peut qu'être exceptionnel et justifié par la gravité et l'urgence du sujet.
- Apprécier le moment le plus opportun pour l'envoi d'un mail. Ne pas créer de sentiment d'urgence. Désactiver les notifications de mails professionnels sur le smartphone ou l'ordinateur personnel.

2. Pourquoi un mail ?

Avant d'écrire, se poser la question de l'utilité et de l'efficacité du recours au mail sur le sujet à traiter. Pour traiter les erreurs ou les conflits, préférer d'autres moyens de communication.

3. À qui je m'adresse ?

- Bien identifier les destinataires selon l'objet ou l'utilité du traitement. N'adresser le message qu'aux personnes qui sont concernées ou pour leur information. La fonction « répondre à tous » doit être réservée à une réponse constructive dans l'échange. Ne pas mettre la hiérarchie en copie du message si ce n'est pas nécessaire (sauf en cas de demande contraire du N+1).
- Manipuler avec précaution la fonction de transfert.

4. Est-ce que je réponds ?

C'est inutile si on n'a rien à apporter au sujet ou si on n'est pas directement concerné. C'est important si on comprend qu'il y a erreur de destinataire et qu'on sait à qui le mail devrait être adressé. C'est indispensable si on est le destinataire principale du message, ou si on a une réponse à la question posée.

Si l'on ne peut traiter la demande de suite, répondre en disant qu'elle sera traitée en indiquant le délai. Ne pas répondre sous le coup d'une impulsion. Éviter que l'échange prenne une tournure conflictuelle.

5. Conseils pour la rédaction de vos messages

- Un message électronique correspond à une demande, une réponse ou une information à communiquer : il doit avoir un objet bien identifié. Sa rédaction doit être professionnelle et courtoise, claire, efficace et concise. Éviter les messages trop longs et cibler le(s) sujet(s)s d'un même message.
- Garder un ton courtois et professionnel. Proscrire les majuscules et le rouge. Ne pas abuser des mentions URGENT ou IMPORTANT, ni des fonctions « d'accusé de réception ».
- Veiller à la manière dont chacun de vos messages peut être perçu. Votre message pourra éventuellement être transmis à d'autres personnes.
- Les propos discriminatoires, injurieux ou diffamatoires sont prohibés.

6. Les pièces jointes

- Surveiller et limiter la taille de vos pièces jointes. Demandez-vous si elles sont toutes indispensables. Si elles sont trop lourdes, utiliser un service de transfert de fichier tel que WeTransfer par exemple.
- Si vos interlocuteurs ont accès aux pièces jointes, il est inutile de les joindre à votre message. Dans le cas d'un transfert d'email, demandez-vous si toutes les pièces jointes sont nécessaires.

7. Conseils pour une gestion efficace de votre boîte mail

- Créer des dossiers et sous-dossiers afin de classer les échanges par thèmes ou missions. Mettre en place des filtres pour automatiser le traitement par dossier des messages.
- Nettoyer (supprimer les messages inutiles) régulièrement votre boîte mail pour ne garder que ce qui doit être archivé ou traité.
- En cas d'absence d'une journée ou plus, activer le « gestionnaire d'absence du bureau » et indiquez le nom de la personne à contacter dans le message de réponse automatique.

8. Points de vigilance

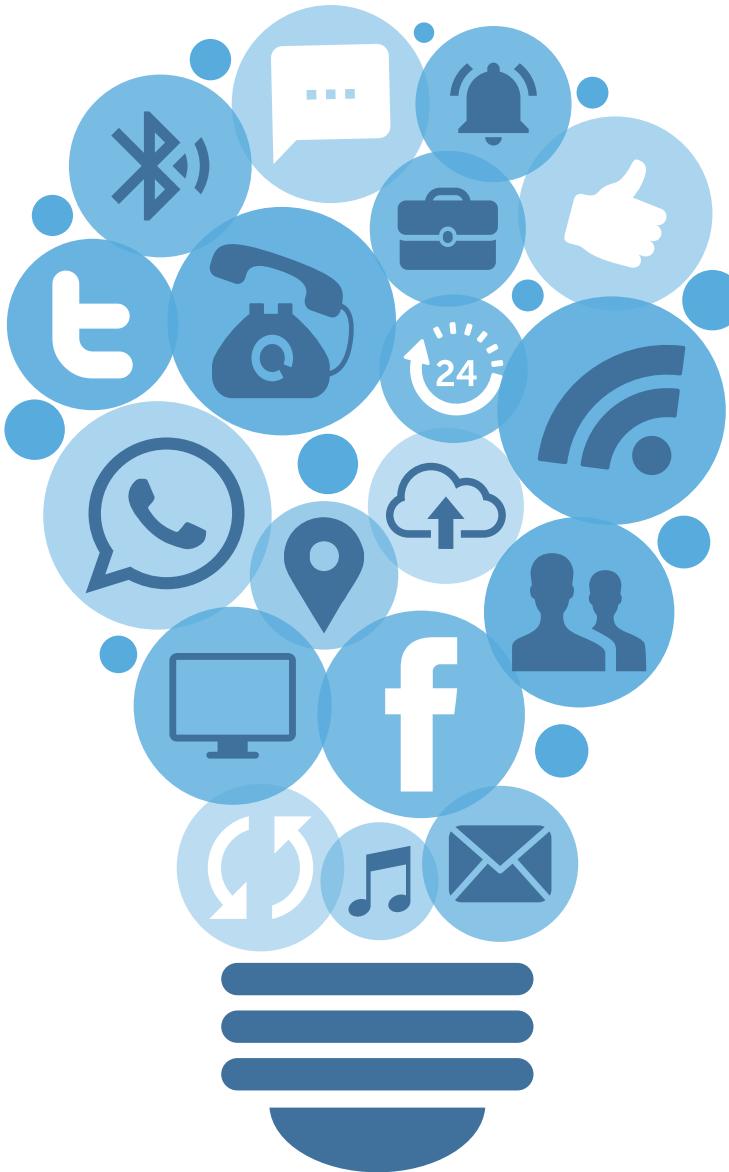
Attention aux campagnes d'hameçonnage ou phishing. Aucun courrier électronique légitime ne vous demandera de fournir des informations sensibles par mail. En cas de message suspect, n'hésitez pas à le signaler.

Il est sans doute difficile d'attendre de l'ensemble des agents que toutes ces recommandations soient suivies d'emblée. Il s'agit néanmoins d'un objectif à prendre au sérieux. Aucun des points évoqués ici n'étant un détail. **L'idée est donc de se donner les moyens d'une réflexion globale sur la qualité de nos échanges électroniques sur les plans énergétique, écologique, social et de l'efficacité.**

Si cette charte trouve son application dans nos échanges quotidiens, nous devons en garder à l'esprit **les idées essentielles qui la fondent :**

- différencier l'usage privé et l'usage professionnel ;
- veiller à conserver un comportement correct, citoyen et responsable ;
- réfléchir à la nécessité de l'usage de la messagerie et aux horaires d'envoi respectueux de la vie professionnelle des interlocutrices ou interlocuteurs ;
- bien identifier les destinataires ;
- définir et mettre en forme le contenu du message ;
- gérer sa messagerie électronique de façon efficace.





Ressources Humaines • Moyens Généraux
16 rue de Neuf-Brisach 68600 Volgelsheim
www.alsacerhinbrisach.fr