

Charte des e-mails

Table des matières

Charte des e-mails.....	1
Soigner sa communication.....	2
1- Faut-il vraiment envoyer cet e-mail ?.....	2
2- Choisir ses destinataires : comment éviter la surcharge ?.....	3
3- Le message est-il adapté à sa cible et à ses objectifs ?.....	3
Gérer son temps et s'organiser	3
1- Séquencer la gestion des mails dans le temps.....	3
2- Être actif dans sa gestion des mails.....	4
3- Gérer sa boîte	5
Travailler en toute sécurité.....	5
1- Le spam.....	5
2- Le hameçonnage (ou phishing).....	5
3- Les logiciels malveillants (virus ou cheval de Troie).....	6
4- Les hoax.....	6
5- Choisir son mot de passe.....	6
Respecter la réglementation.....	6
1- Le cadre juridique général.....	6
2- L'usage de la messagerie dans le respect des droits et obligations des agents.....	6

Soigner sa communication

1- Faut-il vraiment envoyer cet e-mail ?

Un simple appel téléphonique peut souvent remplacer un e-mail : parler ou encore mieux, lorsque c'est possible, aller voir son interlocuteur permet incontestablement de rendre l'échange plus chaleureux et bien souvent plus efficace.

- 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
- Pour traiter les erreurs ou les conflits, préférer d'autres moyens de communication
- Ne pas mettre la hiérarchie du ou de la destinataire en copie du message si ce n'est pas nécessaire
- Manipuler avec précaution la fonction de transfert.
- Éviter la fonction « Cci » pour une communication franche
- Éviter d'utiliser les groupes pour tous, préférez cibler les groupes ou les personnes.
La description des groupes sera mise en annexe.
- Attention lors de la création des calendriers
 - aux envois automatiques des rappels qui surchargent les boîtes.
 - à la précision des informations contenues dans l'objet de l'évènement.

Ce qu'il faut éviter :

- L'e-mail « flamme » : l'envoi d'un e-mail « à chaud », au risque de dépasser la pensée de l'émetteur. Il faut réfléchir et relire avant d'envoyer un e-mail.
- L'e-mail « ping-pong » : pas plus de deux allers-retours à partir du même mail.
- L'e-mail d'évitement : pour éviter de discuter d'un problème ou pour en transférer la responsabilité à une autre personne.
- L'e-mail d'échanges répétés des versions d'un document : une réunion rend les échanges plus efficaces.

2- Choisir ses destinataires : comment éviter la surcharge ?

- Inutile de mettre « la terre en copie » d'un message si tous les destinataires ne sont pas directement concernés.
- Surveiller et limiter la taille de vos pièces jointes
- Si vos interlocuteurs ont accès, par ailleurs, aux pièces jointes, il est inutile de les joindre à votre message
- Un message électronique a un coût écologique qui est fonction du poids du message (et notamment des pièces jointes), du nombre de destinataires et de la durée du stockage
- En réponse à un email, la fonction " Répondre à tous " ne se prête pas toutes les situations. De manière générale, éviter de l'utiliser.
- Lorsque les échanges sont longs, il est possible de supprimer l'historique et d'opter alors pour une synthèse du contexte.
- Lorsque vous transférer un email, il est nécessaire d'en informer l'émetteur (le mettre en copie par exemple) et veiller à la transparence des échanges. Préciser s'il s'agit d'un transfert pour information ou pour action.

3- Le message est-il adapté à sa cible et à ses objectifs ?

- 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 ». Si une réponse rapide est indispensable, informer du délai de réponse attendu
- Structurer le message (l'objet qui doit être toujours rempli avec des mots précis)
- Un email professionnel contient 3 parties : l'introduction, le développement, la conclusion.
- Alléger les phrases, éviter les répétitions.
- Bien choisir ses mots et le vocabulaire.
- Contrôler l'orthographe et la ponctuation.
- Vérifier l'e-mail avant de l'envoyer.

Gérer son temps et s'organiser

1- Séquencer la gestion des mails dans le temps

Pour limiter la sensation de dérangement permanent, il est recommandé de regrouper les temps de consultation des mails à quelques plages horaires définies. Par exemple, organiser une consultation le matin en arrivant, puis en fin de matinée, en début et en fin d'après-midi.

Cette méthode garantit une lecture suffisamment rapide des mails reçus (toutes les 2 heures par exemple), tout en conservant des plages de temps pour travailler en restant concentré. 1 h 30 est la durée admise comme minimale pour pouvoir mener à bien une tâche exigeant concentration.

Ceci suppose deux actions de la part de l'utilisateur :

- Supprimer les alertes sonores et/ou les fenêtres qui signalent l'arrivée de chaque mail. Celles-ci sont le meilleur moyen de se déconcentrer.
- Être conscient que la messagerie reste un moyen de communication asynchrone. Le destinataire du message n'est pas forcément devant son écran, disponible et prêt à répondre à un message immédiatement.

Pensez également à restreindre la consultation des mails lors des réunions quel que soit l'appareil (ordinateurs, téléphones...), pouvant être interprétée comme un manque de respect pour les autres participants.

En cas d'absence prolongée, activer le « gestionnaire d'absence du bureau » et indiquez le nom de la personne à contacter dans le message de réponse automatique. En cas d'absence de courte durée (1 à 2 jours), éviter l'emploi de cette fonction.

2- Être actif dans sa gestion des mails

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 la destinataire principale ou le destinataire principal du message, ou si on a une réponse à la question posée

Pour ne pas laisser les mails s'accumuler et ne pas avoir la sensation d'oublier de traiter des actions importantes, il est conseillé de gérer ses mails de manière active :

Toujours appliquer une action à la lecture d'un mail, en utiliser une méthode de classement par ex :

- Boîte de réception : ici, les e-mails ne doivent pas rester plus longtemps que le temps nécessaire pour les déposer dans un autre dossier
- A faire : tout ce qui nécessite une réponse rapide
- En attente : tout ce qui nécessite une réponse avant la fin de la semaine
- Non lus (peut le lire et le remettre non lu pour ne pas oublier de le traiter)

Il est aussi possible de “ prendre rendez-vous avec soi-même ”, pour dédier une plage horaire à une tâche précise.

3- Gérer sa boîte

Une boîte mail n’est pas destinée à conserver indéfiniment la totalité des messages reçus et envoyés. Bien rangée, elle permet de retrouver facilement un message et ne donne jamais l’impression d’être “ pleine ”.

Avoir une boîte de réception régulièrement vidée aide à apaiser l’impression de surcharge et de débordement.

- Limiter le volume de sa boîte mail permet d’optimiser le fonctionnement de celle-ci.
- Il est recommandé d’enregistrer certains mails (sous la forme d’un fichier pdf par exemple) et les pièces-jointes sur le réseau local. Cette pratique permet de partager les contenus au sein d’une équipe de travail et sécurise le service. De plus, en cas d’absence ou de départ, la “ mémoire ” du dossier est conservée collectivement [CD1][BB2].

Il reste possible d’imprimer mais en limitant aux seuls documents vraiment important.

Travailler en toute sécurité

1- Le spam

Le spam, pourriel ou pollurriel est une communication électronique non sollicitée, effectués généralement à des fins publicitaires.

Ne pas répondre à ces messages, ni cliquer sur les liens que les courriels peuvent contenir.

2- Le hameçonnage (ou phishing)

Le hameçonnage ou phishing est une technique d’envoi de courriels ayant pour but de récupérer les coordonnées de la “ victime ”. Ces messages prennent la forme, par exemple, d’un courriel de la banque demandant de transmettre soit les mots de passe, soit les coordonnées bancaires de la victime. Dans la plupart des cas, ces messages ont un caractère urgent, ce qui empêche la victime de réfléchir.

- Il ne faut surtout pas y répondre : une autorité ne vous demandera jamais vos mots de passe ou coordonnées bancaires.
- Si le message paraît être de source sûre, prenez le temps de vérifier l’authenticité de la demande.

3- Les logiciels malveillants (virus ou cheval de Troie)

Un virus est un logiciel qui s'installe sur un ordinateur après ouverture d'une pièce-jointe contaminée. Lors de son exécution un virus peut être programmé pour détruire des fichiers, ouvrir des programmes ou espionner l'ordinateur infecté.

Les virus se propagent dans les pièces-jointes, ils peuvent-être du type :

- Executable : (*.exe, *.com, *.bat...) pour rendre le virus actif, il faut exécuter la pièce jointe ;
- Les fichiers de liaison (*.pij) ;
- Archives (*.rar, *.zip) : ces fichiers peuvent contenir des virus ;
- Les fichiers avec macros (*.xls, *.doc...).

Il est nécessaire de s'assurer que l'expéditeur de l'e-mail est fiable et, avant d'exécuter un fichier à risque, s'assurer que ce dernier est vierge de tout virus via un antivirus.

4- Les hoax

Il s'agit de faux virus, qui sont des canulars. Ces courriels consistent à propager une rumeur, comme l'existence d'un nouveau virus, que la victime doit continuer à faire circuler.

5- Choisir son mot de passe

Il est important de choisir, dans la mesure du possible, des mots de passe différents pour toutes utilisations.

- Les mots de passe doivent rester secrets, Il ne faut pas les communiquer ni les stocker de manière physique ou virtuelle.
- Modifier, dans la mesure du possible, vos mots de passe tous les ans.

Respecter la réglementation

1- Le cadre juridique général

Le principe du secret de la correspondance se situe au prolongement de la protection de la vie privée, garantie par l'article 9 du Code Civil.

2- L'usage de la messagerie dans le respect des droits et obligations des agents

- L'usage de la messagerie doit être adapté à l'organisation interne de la collectivité : respect des procédures de contrôle, de validation et d'autorisation et, plus globalement, respect de la hiérarchie, de l'éthique et de la déontologie.

- En vertu du principe de neutralité, l'utilisation de la messagerie est interdite pour toute propagande à caractère politique, religieux ou philosophique
- Les messages ou documents (stockés, transmis ou diffusés) à caractère raciste, pornographique ou diffamatoire sont proscrits par la loi.
- Un email, y compris ses éventuelles pièces jointes, a une valeur juridique : il est recevable en justice et peut constituer une preuve ou un début de preuve. Tout message qui pourrait avoir une valeur contractuelle ou d'engagement doit être soumis, au préalable, pour validation au responsable hiérarchique.
- La protection des messages personnels : Sa violation est sanctionnée pénalement, accentuée quand l'auteur est dépositaire de l'autorité publique ou chargé d'une mission de service public en vertu de l'article 432-9 du code pénal 9.
- Tout document ou fichier non identifié comme personnel est présumé professionnel et peut être ouvert par l'employeur en l'absence de l'agent. Les simples initiales portées sur un fichier ou un document dénommé " Mes documents " ne suffisent pas non plus à qualifier ces derniers comme personnel ou privé.
- Les connexions établies par un agent sur son temps de travail sont présumées avoir un caractère professionnel.