





La Charte sur les usages de la messagerie



a présente charte d'utilisation des courriels a pour objectif de permettre 📞 à chacun, quel que soit son niveau hiérarchique, de mieux utiliser un outil susceptible de renforcer les pratiques coopératives en préservant la santé des personnels.

Ainsi, la messagerie électronique est un outil de travail moderne devenu incontournable.

D'usage aisé et fiable, intégrant une capacité de stockage, elle présente, par rapport aux courriers postaux qu'elle n'a pas pour autant remplacé, l'intérêt d'une transmission quasi instantanée d'informations professionnelles à un ou plusieurs destinataires. Accessible à tout agent disposant sur son poste de travail d'un ordinateur, elle peut même être, selon les sites, consultée à distance.

Ses qualités n'en sont pas moins porteuses de risques qu'un usage non maîtrisé peut accentuer. Ses effets contraignants peuvent être appuyés par un certain nombre de constats chiffrés par des chercheurs au cours de leurs travaux 1:

- → 56 % des utilisateurs consacrent plus de deux heures par jour à la gestion de leur boîte de réception;
- > 65 % des utilisateurs déclarent vérifier leur messagerie toutes les heures mais le font en en réalité bien plus souvent: toutes les cinq minutes:
- → 64 secondes, c'est le temps que l'on met en moyenne pour reprendre le fil de sa pensée lorsqu'on est interrompu par l'arrivée d'un message;
- → 38 % des utilisateurs reçoivent plus de 100 messages par jour:
- > 70 % des managers déclarent souffrir de surcharge informationnelle.

Sur l'année 2011, plus de 24 millions de courriels ont ainsi été réceptionnés par les agents du ministère qui en ont eux-mêmes adressé 18 millions².

Une analyse de son usage, autant à travers ses atouts que de son utilisation parfois inadéquate, permet d'émettre certains conseils et recommandations propres à préserver la qualité des conditions de travail de chacun.

Cette charte doit faire l'objet d'un avis du CHSCT compétent.

¹ Observatoire de la Responsabilité Sociétale dec Entreprises, octobre 2011

MCC SDSI soit 6261 personnes physiques (ellectifs MCC hors opérateurs)

es possibles dérives, nuisent à l'efficacité du travail et mettent en jeu, la santé des personnes, qui se construit aussi dans le travail. Afin d'éviter les travers d'un usage inadapté et d'échapper aux écueils présentés ci-après quelques recommandations méritent d'être mises en œuvre pour garantir le bon usage d'un outil dont chacun s'accorde à reconnaître l'utilité.

Les moyens de communication directs et synchrones sont souvent plus efficaces et doivent être privilégiés.

- En proximité, la visite dans le bureau de l'interlocuteur concerné, un appel téléphonique, une réunion pour un sujet concernant un collectif, priment sur l'usage du courriel.
- L'organisation d'une réunion implique qu'elle soit initiée sur un ordre du jour connu des participants, dont la liste est communiquée, sur un créneau horaire précis et respecté. L'attention des participants exclut l'usage simultané d'outils électroniques (type smartphone) et téléphone, et un compte rendu ou relevé de décision doit en synthétiser le résultat.
- Dans les cas de commandes et d'échanges entre interlocuteurs éloignés les conférences téléphoniques et visioconférences constituent une alternative souvent plus efficace.

Pour la gestion de projets professionnels particuliers ou pour échanger sur une problématique spécifique, il est préférable d'utiliser des espaces collaboratifs créés sur l'intranet Sémaphore.

Ces espaces sont mis à la disposition des services pour partager des documents, diffuser de l'information et faciliter les échanges professionnels entre collègues ou avec des partenaires extérieurs. Ils évitent d'encombrer les messageries et favorisent la collaboration en centralisant dans un même espace les différentes conversations et documents associés.

Afin d'optimiser l'usage de l'outil et d'en favoriser la maîtrise, l'accès à un poste informatique, pour ceux qui n'en disposent pas, mais également à la formation pour le système de messagerie utilisé, doivent être favorisés.

- Cette formation porte notamment sur l'organisation des dossiers, la gestion des listes de contacts, l'activation des fonctions de message d'absence, la désactivation de la fonction de signalement de nouveaux messages.
- La charte doit être intégrée au livret d'accueil des nouveaux arrivants et sa communication commentée faire partie de toutes les formations relatives à l'utilisation de la messagerie.
- Les modalités d'archivage et de conservation doivent être définies et concertées en liaison avec les services d'archives compétents.

4 Le courriel adressé doit être précis et orienté vers l'action.

- > Il est donc utilisé avec parcimonie et doit répondre à un objectif clairement identifié.
- Le contenu des courriels doit comporter, en dehors d'un sujet ou thème abordé unique, un objet clairement identifiable («pour avis, pour décision, pour action, pour suite à donner, pour information, pour mémoire»).



*TUTU. (très mant) ~ 2 *TTV: très très magent

recommandations

- → Un courriel de commande doit préciser une échéance (exemple: «pour action avant le 15 février»).
- Les demandes très très urgentes (TTU) sont déconseillées. Dans tous les cas elles doivent être expliquées en direct.
- Il est conseillé de se laisser le temps de la réflexion pour répondre même si le destinataire demande une réponse urgente.
- Le destinataire et/ou la liste de diffusion d'un message doit être déterminée avec discernement. Les copies de courriels adressés pour information doivent être limitées. Les modalités de transmission en copie du message au responsable hiérarchique de l'agent directement saisi doivent être concertées et explicitées.
- Le cas échéant, le circuit de validation par courriel des notes, fiches ou courriers, doit être défini et organisé avec la hiérarchie.
- 6 En dehors des horaires de travail du destinataire, les courriels ne sont pas présumés être lus.

Chaque organisation dispose de cycle de travail défini. Le travail en dehors de ce cadre est un dysfonctionnement.

- Z'envoi d'un message ne constitue pas en soi un transfert de charge.
- Le courriel n'est pas opposable à celui qui le reçoit mais reste un sujet pour celui qui l'envoie. La forme et le contenu de tout courriel engagent la responsabilité de son auteur.
- → Une demande, une commande doit être concise et précise. Pour s'assurer de sa bonne compréhension elle nécessite souvent de pouvoir être expliquée voire parlée. Pour autant, hormis un courriel adressé « pour information » ou « pour mémoire », la réception d'un message d'interrogation implique de la part du destinataire une réponse, fut-elle d'attente.
- Un destinataire en copie du message initial ne doit pas répondre à la place du destinataire principal.

En cas d'absence programmée et durable, l'usage du répondeur ou du message d'absence précisant le contact à joindre en cas d'urgence est conseillé.

9 Un courriel est un message adressé à une personne. Il implique donc une rigueur formelle dans sa rédaction.

La correction, la modération des propos, une tonalité adaptée à l'interlocuteur s'imposent :

- Il convient ainsi d'identifier son destinataire : Madame, Monsieur, prénom, cher collègue, à défaut un mot introductif : «bonjour»;
- Éviter de s'adresser à son interlocuteur de manière trop personnelle ou trop affective (de manière positive ou négative);
- Se laisser le temps de la réflexion pour répondre même si le destinataire demande une réponse urgente;
- 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;
- S'identifier et laisser ses coordonnées à la fin du message; cela est utile si le destinataire cherche à vous joindre rapidement ou s'il n'a pas compris la teneur du message;
- Les destinataires de courriels ne respectant manifestement pas l'un des principes exposés ci-dessus sont expressément invités à en faire la remarque factuelle en répondant au seul émetteur du message concerné,





Atouts de l'outil et écueils d'un usage non maîtrisé

-> Effets ambivalents des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans les entreprises 3

	Effets facilitateurs	Effets contraignants
Burganeth I		Peut impliquer le sentiment de perte de temps
SUR LA	Améliore les temps de réponse	Génère le sentiment d'urgence
GESTION DU TEMPS	Raccourcit les délais de prise de décision	Augmente les interruptions
	Accélère l'exécution des tâches	Diminue la rapidité dans la négociation
	A COCIO PONOGRAPIA GLA BRUTIONIA	Accélère les rythmes de travail
	Facilite le stockage de l'information	Droven in le quirebours et l'essure dation
SUR LA	Augmente la circulation des documents	Provoque la surcharge et l'accumulation d'information
GESTION DE L'INFORMATION	Permet le partage d'information et de documents de natures et de sources différentes	Entraîne des difficultés à traiter l'information
		Génère de l'incompréhension, des difficultés
	Unifie les dispositifs et procédures de diffusion d'information	d'interprétation
SUR L'EXÉCUTION DES TÂCHES	Améliore la productivité	Diminue la performance
		Génère de la surcharge d'activité
		Peut laisser croire à un transfert de charge
	Facilite la répartition des tâches	Favorise le sentiment d'isolement
	Permet de mieux organiser son travail	Diminue l'efficacité dans la résolution
		d'un problème ou dans la prise de décision
		Déclenche du stress, de la pression
SUR LA COMMUNICATION	Augmente l'accès à l'individu	Détériore les relations entre les individus
	Renforce les normes de communication	Déclenche des conflits ou favorise
	S'affranchit (en partie) des barrières	l'escalade du conflit
	spatiales et temporelles	Autorise les comportements abusifs
	Améliore la fréquence de communication	Exacerbe les émotions
	Facilite la communication directe	Génère de l'agressivité
	sans intermédiaire	Supporte une communication moins riche
SUR LE TRAVAIL EN ÉQUIPE	Améliore la constitution des équipes	Réduit la cohésion du groupe
	Favorise le travail collaboratif	Réduit la performance du groupe
	Permet de structurer le travail en équipe	Diminue la présence sociale dans le groupe
	Permet une meilleure coordination horizontale	Génère des problèmes de coordination
SUR LES RELATIONS VERTICALES	Réduit les barrières hiérarchiques	Implique un renforcement de la hiérarchie
	Facilite la communication verticale	Est utilisée comme moyen de contrôle
	Permet une meilleure implication	et surveillance de la part des supérieurs
	des collaborateurs	Est utilisée comme moyen de contrôle
	Permet une meilleure responsabilisation des collaborateurs	de la performance
	Peut être utilisé comme levier	Renforce la hiérarchie
	dans les dispositifs de motivation	Provoque le court-circuit de la hiérarchie

Source : document inspiré par l'Observatoire de la Fissponsabilité Sociétale des Entreprises, octobre 201 i

Les épisodes "Ciel mon courriel"!

N° Les illustrations

Les recommandations



Les demandes très très urgentes (TTU) sont déconseillées.

Dans tous les cas, elles doivent être expliquées en direct.

Affichez <u>l'épisode</u> sur votre mur {pdf}!

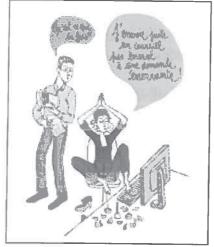


Les moyens de communication directs et synchrones sont souvent

plus efficaces et doivent être privilégiés.

En cas d'urgence, un appel téléphonique ou la visite dans le bureau de l'interlocuteur concerné peuvent s'avérer plus appropriés.

Affichez <u>l'épisode</u> sur votre mur {pdf}!



Il est conseillé de se laisser le temps de la réflexion pour répondre à un courriel.

Affichez <u>l'épisode</u> sur votre mur {pdf}!

3

2

N°

Les illustrations

Les recommandations

4



En dehors des horaires de travail, les courriels ne sont pas présumés être lus.

Affichez <u>l'épisode</u> sur votre mur {pdf}!

5

6



Les moyens de communication directs et synchrones sont souvent plus efficaces et doivent être privilégiés.

Dans le même espace ou les bureaux voisins, se parler peut s'avérer plus approprié.

Affichez <u>l'épisode</u> sur votre mur {pdf}!



Le courriel adressé doit être précis et orienté vers l'action avec un nombre limité de destinataires.

Les copies de courriels adressés pour information doivent être limitées.

Affichez l'épisode sur votre mur {pdf}!

8

9

Les recommandations



Dans le cas de commandes et d'échanges complexes ou impliquant de nombreux interlocuteurs, les contacts directs, les espaces collaboratifs de l'intranet, les conférences téléphoniques ou les visio-conférences sont des alternatives souvent plus efficaces.

Affichez l'épisode sur votre mur {pdf}!



L'envoi de courriel reste un sujet pour celui que l'envoie.

Le transfert d'un courriel à un collaborateur n'exempte pas de continuer à suivre la question ou le dossier et de s'assurer qu'ils sont bien traités

Affichez l'épisode sur votre mur {pdf}!



La correction, la modération des propos, une tonalité adaptée à l'interlocuteur s'imposent dans les courriels comme dans les relations professionnelles.

Éviter de s'adresser à son interlocuteur de manière trop personnelle ou affective ; s'interroger sur la réaction d'un tiers à qui on aurait transféré le message ou qui serait en copie.

Affichez <u>l'épisode</u> sur votre mur {pdf}!



En cas d'absence programmée et durable, l'usage du répondeur ou du message d'absence précisant le contact à joindre en cas d'urgence est conseillé.



Affichez <u>l'épisode</u> sur votre mur {pdf}!