

Charte de messagerie de l'EPLEFPA de Merdrignac

Table des matières

1- Préambule.....	1
2- Pourquoi une charte de messagerie.....	1
3- Les bonnes pratiques.....	2
3.1- Gérer au mieux l'envoi d'un message.....	2
3.1.1- S'interroger sur la pertinence du medium utilisé.....	2
3.1.2- Ne pas utiliser la messagerie à des fins extra professionnelles ou pour des motifs prohibés par la loi.....	3
3.1.3- Utiliser la messagerie à des fins précises.....	3
3.2- Gérer au mieux le contenu du message.....	3
3.2.1- Indiquer de manière explicite l'objet du message.....	3
3.2.2- S'obliger à une rigueur formelle dans la rédaction d'un message.....	3
3.2.3- Ne pas abuser des pièces jointes.....	3
3.2.4- Gérer le degré de priorité du message.....	4
3.3- Identifier le/la (les) destinataire.trice.(s).....	4
3.3.1- S'interroger sur le(s) destinataire(s) principal(aux) du message.....	4
3.4- Gérer au mieux la réception des messages.....	4
3.4.1- Assurer l'expéditeur de la réception du message.....	4
3.4.2- Ne pas traiter immédiatement un message.....	4
3.4.3- S'interroger pour répliquer la liste de diffusion utilisée par l'expéditeur.....	4
3.5- Définir une stratégie de conservation des messages.....	4
4- L'espace RESANA du Lycée-CFA du Mené.....	5

Source ayant contribué à la rédaction de cette charte : <http://www.orse.org/>

1- Préambule

L'établissement s'engage à mettre à disposition de chacun une messagerie électronique Mél (@educagri.fr). Si vous n'en avez pas, lancer au plus vite sa création .

Cette boîte est obligatoire quelque soit le statut de l'agent.

L'obtention d'une adresse électronique de l'enseignement agricole public se fait en deux étapes :

- Création de la boîte auprès du gestionnaire locale administratif. Une fois la boîte créée il faut s'y connecter dans les 24h, temps de validité du mot de passe provisoire.
- Une formation est ensuite proposée par le service informatique : sécurité (gestion des pièces jointes, des clés USB), recherche, expiration des messages, transfert vers une autre messagerie, répondre (à tous, à l'expéditeur, ...), gestion des Cc, des Cci, liste de diffusion, dossiers, priorités.

2- Pourquoi une charte de messagerie

Le messagerie électronique étant disponible en continu, cela rend ténue la limite entre temps professionnel et temps privé. Il faut donc veiller à ne pas empiéter sur la vie privée de vos interlocuteur.trice.s. Il ne faut pas oublier le « droit à la déconnexion ».

La messagerie peut créer un sentiment d'urgence, l'accélération des rythmes de travail, une overdose d'information (« trop d'info tue l'info »), une perte de temps. Un sentiment d'anxiété, de pression face à l'urgence, peut naître de la réception de mails. « Un temps pour tout » nécessite une discipline personnelle dans l'utilisation de la messagerie.

Un mail reçu ne signifie pas « apporter une réponse immédiate ». La réponse peut d'ailleurs se faire sous une autre forme (téléphone, se déplacer, organiser une réunion...). Il est par fois préférable de se laisser le temps de la réflexion, de partager avec ses collègues ou la hiérarchie avant de faire une réponse engageante.

Préconisations :

- Le mail est un outil de travail, il est donc à utiliser durant les plages horaires travaillées. Pour les enseignants/formateurs et la direction, cette plage pourra aller de 7h le matin jusqu'à 21h le soir.
- S'interroger sur le moment opportun de l'envoi d'un mail (et analyser l'urgence amenant à l'envoi en dehors des heures usuelles) : différer l'envoi des mails rédigés le week-end ou le soir (les enregistrer en mode brouillon et les envoyer pendant les heures travaillées).
- Relever les messages de votre boîte au moins une fois par jour ouvré.
- Relever les messages de la conférence de l'établissement au moins une fois par semaine travaillée.

Conseils :

- Supprimer les alertes / notifications à toute heure du jour et de la nuit et durant les vacances, ne pas activer les alertes sonores et visuelles d'arrivée d'un nouveau message.
- Consacrer des plages dédiées à la consultation et au traitement des mails.
- Faire attention à l'utilisation de sa messagerie face à un interlocuteur·trice (ou en réunion) sous peine de manquer de respect et d'écoute.
- Utiliser le gestionnaire d'absence en précisant, dans la réponse automatique, la personne à contacter en cas d'urgence, et en renseignant les dates d'absence.
- Si le message traite d'un dossier important, accuser réception du mail et faire une réponse d'attente s'il demande une réflexion.
- Avant traitement : trier les mails, les transformer en tâches (dossiers « à faire », etc.)
- Après traitement : classer ou supprimer les mails.

3- Les bonnes pratiques

3.1- Gérer au mieux l'envoi d'un message.

Il y a beaucoup de déperdition de mails car l'afflux est trop important. Il est donc nécessaire de bien réfléchir sur le vecteur de communication à utiliser car la messagerie électronique peut appauvrir le message, amoindrir le travail en équipe.

3.1.1- S'interroger sur la pertinence du medium utilisé

- De nombreuses pièces, besoin d'échanger des documents avec de nombreuses personnes : Utiliser plutôt **un espace partagé** sur le réseau de l'établissement.
- Besoin d'informer un grand nombre de collègues ? Utiliser l'espace **RESANA de l'établissement ou l'Info Hebdo**.
- Mener des discussions : peut-être qu'une réunion éviterait un déferlement d'échanges par messagerie parfois chaotique.
- Pour une réponse immédiate, privilégier le téléphone ou le face à face.
- Besoin d'un arbitrage / de délivrer un argumentaire ? La note sera plus adaptée qu'un mail.
- Votre mail est long ? Interrogez-vous également sur la pertinence du vecteur. La note pourrait s'avérer être plus adéquate.
- Favoriser les échanges directs lorsque les niveaux de compréhension et d'interaction sont élevés, lorsqu'il y a un risque de mauvaise interprétation, lorsque l'échange devient conflictuel.
- Ne pas partager des données confidentielles ou à caractère personnel via la messagerie.
- S'interroger sur l'utilité de l'information à envoyer et la pertinence des destinataires.
- Ne pas multiplier les destinataires. Le destinataire principal est celui à qui on demande l'action / une réponse. Ceux en « copie » sont en information.
- Ne pas utiliser « les répondre à tous » de façon systématique. La multiplicité des destinataires peut porter à confusion (Qui doit répondre ? À qui la question est-elle destinée ?...).
- Ne pas utiliser la « copie cachée », source de défiance.
- Utiliser la fonction « transfert » à bon escient (expliquer la raison du transfert et résumer les échanges s'ils sont longs).
- Ne pas utiliser la conférence de l'établissement pour les messages urgents, les messages syndicaux ou politiques. Des sous-conférences pourront être créées pour gérer ses messages.

3.1.2- Ne pas utiliser la messagerie à des fins extra professionnelles ou pour des motifs prohibés par la loi

- Utiliser la messagerie à des fins personnelles peut être admis.
- Utiliser la messagerie à des fins commerciales extra professionnelles peut justifier des sanctions de la part de l'administration.
- Envoyer des messages à caractère raciste ou sexiste est prohibé par la loi.
- Toute forme de sollicitation excessive, s'appuyant sur des formulations agressives, peut être considérée comme une pratique de harcèlement.

3.1.3- Utiliser la messagerie à des fins précises

- Quand le contenu nécessite une réponse courte.
- Pour laisser une trace écrite, transmettre ou demander une information.
- Pour adresser une convocation / invitation pour une réunion, un compte-rendu, etc.
- Pour partager une même information à plusieurs destinataires.
- Pour relancer sur un sujet plusieurs collègues.

3.2- Gérer au mieux le contenu du message

Les mails doivent suivre un certain formalisme, facilitant leur interprétation et leur traitement.

3.2.1- Indiquer de manière explicite l'objet du message

- N'aborder qu'un seul sujet à la fois au sein d'un même message. Cela évite que des destinataires ne soient concernés que par une partie du message.
- Indiquer un objet en adéquation avec le contenu du message. Cela évite au destinataire de perdre du temps dans le traitement du message et cela évite qu'il réponde sur un autre sujet.

3.2.2- S'obliger à une rigueur formelle dans la rédaction d'un message

- 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).
- Éviter les tournures de phrase trop familières, issues du langage oral.
- S'interroger sur la manière dont réagirait un tiers à la lecture du message, dans l'hypothèse où on lui aurait transféré ou mis en copie.
- Ne pas abuser des caractères CAPITALES, du **gras**, d'une police de grande taille, **du rouge**.
- Ne pas abuser des signes de ponctuation !!!!! ???
- 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.

3.2.3- Ne pas abuser des pièces jointes

- S'interroger sur la pertinence du (des) fichier(s) à joindre au message. La messagerie n'autorise les pièces jointes que jusqu'à 10 Mo. Au-delà, un service d'envoi de fichiers, Mélanissimo, prend le relais. La capacité globale de votre boîte est de 500 Mo.
- S'assurer que le destinataire possède bien le logiciel permettant d'exploiter la pièce jointe, privilégier le format PDF, nommer les fichiers.

3.2.4- Gérer le degré de priorité du message

- Utiliser les différentes possibilités de la messagerie : La plus basse, Basse, Normale, Élevée, La plus élevée. Cela permet au(x) destinataire.trice.s de connaître le degré d'urgence que vous avez placé sur votre courriel.

3.3- Identifier le.la (les) destinataire.trice.(s)

3.3.1- S'interroger sur le(s) destinataire(s) principal(aux) du message

- Cibler de façon précise le(s) destinataire(s) du message
- Penser au temps pris par le(s) destinataire(s) à lire ses messages, s'assurer de l'adéquation entre le niveau de compréhension du message et le(s) destinataire(s).
- Utiliser la « copie cachée » 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 ».
- Privilégier l'envoi de mails à des boîtes génériques de direction ou de service. Cela permet notamment de ne pas individualiser une demande, d'être assuré qu'il sera consulté et traité.

3.4- Gérer au mieux la réception des messages

3.4.1- Assurer l'expéditeur de la réception du message

- Lorsqu'un message traite d'un dossier important et urgent, il est préférable d'envoyer une réponse attestant de la bonne réception de celui-ci en précisant éventuellement que le traitement se fera plus tard.

3.4.2- Ne pas traiter immédiatement un message

- Se laisser le temps de la réflexion pour répondre, même si le destinataire vous demande une réponse immédiate. Cette règle est d'autant plus importante lorsque l'échange est conflictuel. Cette règle est aussi importante si vous utilisez une messagerie mobile (depuis un téléphone portable par exemple) en dehors de l'entreprise (transports, réunion, ...)

3.4.3- S'interroger pour répliquer la liste de diffusion utilisée par l'expéditeur

- L'utilisation de la liste de diffusion de l'expéditeur n'est pas nécessaire dans la réponse de participation à une réunion.
- L'utilisation de la liste de diffusion de l'expéditeur est déconseillée si la réponse remet en cause sa légitimité/crédibilité.
- L'utilisation de la liste de diffusion de l'expéditeur n'est pas nécessaire si elle comporte des personnes non concernés par des points soulevés dans la réponse.

3.5- Définir une stratégie de conservation des messages

- Par défaut les messages sont conservés.
- On peut changer supprimer ou archiver des messages (Penser à vider votre corbeille).
- Classer les messages : classement thématique (des dossiers ou projets), chronologique...

4- L'espace RESANA du Lycée-CFA du Mené

Comme tous les espaces RESANA, il est modéré. C'est à dire que les messages qui y sont postés sont susceptibles d'être supprimés par le modérateur en cas de manquement à la présente charte.

Voici la liste des modérateurs : le TFR IBA pour des raisons techniques (ajout/suppression des membres, création de dossiers, etc) et le directeur de l'établissement.

Les messages doivent concernés toutes la communauté éducative et pas seulement une partie (les enseignants, les formateurs, les administratifs, etc). Ils se doivent bien sûr d'être respectueux des personnels de l'établissement.

Sont proscrits sur l'espace : les mises en cause individuelle, les messages polémiques, les messages sexistes, racistes, à caractère religieux, les messages syndicaux ou politiques.

Des documents sont mis à disposition sur l'espace : documents informatiques (comptes rendus, listing élèves, organigramme, etc), documents administratifs (trombinoscope, organigramme, comptes rendus).