

Charte d'utilisation des e-mails

Dans le but d'améliorer le bien être au travail (axe fort du projet soutenu pour notre INSPÉ avec l'implication de tous dans un projet commun) et suite à divers entretiens, il est apparu important de réfléchir à cette charte. Elle ne peut être un carcan mais se veut un cadre permettant à chacun de se sentir moins envahi ou oppressé et finalement plus efficace. L'usage des e-mails est un réel progrès dans la communication mais peut aussi se révéler une forme de pression.

Quelques règles simples nous permettront de mieux utiliser cet outil sans nous laisser envahir.

1. Faciliter l'exploitation des e-mails pour les destinataires

- 1 Faciliter le traitement des e-mails par les destinataires :
 - @ destinataire = pour action,
 - @ copie = pour information,
 - @ répondre à tous : non systématique !
- 2 Hiérarchiser les priorités (urgent par exemple) ou en mettant une date de retour.
- 3 Favoriser la lecture des e-mails : titre explicite, message court et clair, synthèse des e-mails longs retransmis (éviter les mails de trois pages).
- 4 Paramétrer sa boîte mail afin que la réponse apparaisse en haut du message initial et non à la suite.

2. Utiliser l'e-mail à bon escient

- 1 Organiser des plages horaires pour consulter ses mails et ne pas se laisser envahir dans sa vie personnelle.
- 2 Eviter de consulter sa messagerie lors de réunions. Cela induit une perte d'efficacité en réunion et nuit à la richesse des échanges.
- 3 Sauf extrême urgence, ne pas envoyer de mails pendant les week-ends ou le soir après 22h.
- 4 Pour les conversations simples ou urgentes, préférer les échanges directs (téléphone et messagerie instantanée). Pour travailler sur un document, préférer les documents partagés en temps réel (type Google doc), pour des échanges complexes, téléphoner ou organiser plutôt une réunion (facilitée par la visioconférence).
- 5 Éviter les e-mails « ping-pong » (rédiger plus de 2 allers-retours à partir du même e-mail de départ est souvent inefficace).
- 6 Ne pas utiliser l'e-mail pour résoudre des conflits, l'écrit est source de trop d'interprétations.
- 7 Veiller au nombre et à la mise à jour des membres de vos listes de diffusion. Eviter d'envoyer des e-mails à trop de destinataires (pas de mise en copie systématique si le sujet peut être par exemple évoqué plus tard en réunion).
- 8 Transférer un mail sans l'autorisation de son auteur est passible de poursuite juridique (loi du 26 juillet 1996 sur la réglementation des télécommunications et de décrets d'application, code civil).
- 9 Relire votre e-mail avant envoi. Eviter l'envoi précipité. Vérifier la liste des destinataires, le titre, le contenu, les pièces jointes.