



UNIVERSITE D'ORLEANS  
source de talents depuis 1306

# Charte d'utilisation des courriels

Une information ciblée

Une communication soignée

Des échanges sereins

L'apport du courriel n'est plus à démontrer dans les circuits de transmission de l'information, et dans l'efficacité de la gestion des dossiers. Ses modes d'utilisation ont une incidence directe sur le travail et son organisation. Son usage doit être un levier pour la bonne compréhension par chacun des enjeux des sujets traités, la gestion et la facilitation du traitement d'un flux croissant de données.

Pour optimiser les usages, et circonscrire autant que possible les facteurs de risque associés aux usages portant sur les courriels, l'Université d'Orléans a souhaité se doter d'une charte en définissant les conditions générales d'utilisation.

Elle précise certaines règles et certains réflexes à adopter lors de la communication via courriel, dans l'optique de l'amélioration des pratiques collaboratives au sein de l'établissement, afin de contribuer au bien-être au travail de l'ensemble des agents.

Au-delà des aspects liés à la qualité de vie au travail, il faut savoir que les outils numériques représentent un coût environnemental conséquent, de l'ordre de plusieurs tonnes eq CO<sub>2</sub> pour les courriels pour un établissement comme l'université d'Orléans ([lien greenIT](#)) et qu'il convient donc d'en optimiser l'usage au quotidien. ([lien « La face cachée du numérique » - ADEME](#)).

## Une information ciblée

Chaque message envoyé doit être utile et concerner directement son destinataire.

### ➤ Quoi ? L'objet du message

Il doit être **clair** et **concis** afin de permettre au destinataire de déterminer rapidement la **priorité** et **l'importance** du sujet. Il facilite ainsi le classement du courriel et le suivi du dossier.

Un courriel doit contenir un sujet unique. Si l'expéditeur souhaite aborder plusieurs thématiques, il est plus efficace qu'il rédige des courriels distincts.

### ➤ A qui ? Le / la ou les destinataires

Le courriel doit être adressé **uniquement** à la ou aux personnes **concernées**. Mettez **en copie** les personnes devant être simplement tenues **informées** (respect de la chaîne hiérarchique notamment).

Si cette pratique est bien mise en œuvre, les destinataires en copie ne devront pas avoir à répondre au courriel mais seulement à en faire la lecture. Ils

pourront, éventuellement, apporter un complément d'information sur le sujet dont l'auteur ou les destinataires n'ont pas connaissance, mais ont possiblement besoin.

Multiplier les destinataires en copie ne permet pas d'avancer plus vite sur les dossiers mais encombre au contraire inutilement les boîtes mails et les serveurs. Cela génère un coût environnemental inutile, et augmente le temps de lecture et la charge de travail de chacun.

Pensez à mettre à jour vos listes de diffusion, et utilisez, le cas échéant, les listes de diffusion officielles soumises à modération.

### ➤ Pourquoi ?

En outre, le / la destinataire doit savoir s'il s'agit d'un courriel d'information ou qui nécessite une réaction de sa part.

Il est utile de préciser dans l'objet même du courriel l'une des 3 mentions suivantes :

- Pour information
- Pour avis
- Pour attribution

Si un ou plusieurs destinataires directs du courriel doivent agir, il est impératif de préciser les responsabilités de chacun concernant les actions à mener et de donner un **délai** pour permettre le suivi de l'action, et s'assurer de sa réalisation. Le destinataire, doit, quant à lui, accuser réception, signaler à l'émetteur qu'il a bien pris sa demande en considération, et au besoin proposer un délai supplémentaire ou renvoyer sur la personne compétente s'il ne s'estime pas concerné.

Le destinataire doit répondre sur le sujet du courriel, et non sur un autre sujet.

Utilisez la fonctionnalité « faire suivre » avec modération, pour éviter les quiproquos et ne pas diluer la chaîne des responsabilités.

Il est recommandé d'activer votre message d'absence pendant vos congés ou déplacements professionnels, en précisant quel interlocuteur joindre en cas d'urgence, et la date de votre retour.

## Une communication soignée

La messagerie électronique constitue le premier moyen de communication de l'établissement. Son utilisation nécessite des règles de bonne conduite. Il s'agit avant tout d'un écrit professionnel.

- **Le corps du message**

Un courriel se caractérise par sa rapidité de transmission. Il exige cependant le respect des règles de courtoisie élémentaire. Il commence par une formule d'appel (Ex : « Bonjour », « Madame, Monsieur ») et se termine par une formule de politesse (Ex : « Cordialement », « Bonne journée »).

Utilisez des phrases courtes et précises et **structurez** les informations en différents paragraphes si nécessaires. Si le message est trop long, au-delà d'une vingtaine de lignes, cela signifie qu'il faut recourir à une note ou joindre une lettre à l'envoi. Si un temps d'échange est nécessaire, une réunion physique ou téléphonique sera plus efficace qu'une longue succession de courriels.

- **Le langage utilisé**

Avant d'envoyer un courriel, prenez le temps de vous relire, de corriger les fautes de frappe et d'orthographe. Cela influe sur l'image dégagée par l'expéditeur, sur le sérieux attribué au propos, et sur l'image de l'université lorsqu'il s'agit de communication vers l'extérieur.

Une communication non-discriminante doit être utilisée, *a minima* dans les formules d'appels du courriel, et dans les intitulés de fonctions. Ex : « Cher-e-s collègues » ; « chef/cheffe ».

Utilisez l'option « Insérer un lien » de la messagerie, plutôt que de copier-coller un lien brut.

Selon le type de message, il est conseillé d'éviter l'usage des émoticônes ou tout style télégraphique ou langage trop familier.

Évitez les caractères en majuscules ou en rouge dans le corps du mail. Si vous souhaitez mettre en avant une information, préférez plutôt l'utilisation des styles souligné ou en **caractères gras**.

- **Le respect de la charte éditoriale**

Les courriels doivent respecter la charte éditoriale de l'Université d'Orléans.

- **L'attention portée aux pièces jointes**

- **La dénomination des fichiers :**

- **Utilisez le standard suivant : date à l'anglaise nom du fichier sans accent** et dans l'idéal avec des « \_ » pour séparer les mots ou les chiffres. Veillez à ce que le nom du fichier puisse être immédiatement compréhensible par le / la ou les destinataires.

La dénomination standardisée permet de référencer le fichier avec une date de validité, et d'en faciliter le classement. L'ordre choisi par l'établissement (année / mois / jour) permet un tri des messages par ordre croissant. La séparation entre les champs année, mois et jour est obligatoire. Elle peut se faire par le signe « \_ », ou par un espace. Attention, dans ce dernier cas, le fichier ne pourra pas toujours être ouvert, selon le système d'exploitation.

**ex :** 2019\_04\_25\_Charte\_utilisation\_courriels

ou 2019 04 25\_Charte\_utilisation\_courriels

En fonction de la nature du document, la date indiquée pour la dénomination du fichier pourra être celle du jour où la réunion s'est tenue, celle où le document a été élaboré, etc., en fonction des choix de l'émetteur du document selon les critères définis pour le classement des fichiers sur un espace partagé.

Pensez à versionner vos documents.

**ex :** 2019\_04\_26\_Charte\_utilisation\_courriels 01

Pensez à utiliser un titre explicite pour les signatures ou les images en fichier attaché

### ➤ **Le format des fichiers et leur accessibilité**

Assurez-vous que le format du fichier puisse être lu par le destinataire. Préférez des formats standard de type .docx, .rtf, .pdf, .odf. Il est en particulier nécessaire d'être vigilant à utiliser des PDF accessibles, qui peuvent être lus par des personnels en situation de handicap. Il faut rappeler ici que les documents scannés ne sont pas accessibles, et donc, autant que possible, sont à proscrire. Dans tous les cas, n'utilisez pas de scans, ou d'images, sans un texte descriptif l'accompagnant.

### ➤ **La taille des fichiers**

- N'envoyez en pièce jointe que des documents qui ne sont pas disponibles sur le Web sinon indiquez le lien.
- Évitez l'envoi de fichiers trop volumineux : plus la taille du fichier est importante, plus le temps de transmission et de réception sont longs. Un fichier trop volumineux peut être refusé par le serveur de messagerie du destinataire ou saturer sa propre boîte de réception, empêchant ainsi la réception d'autres messages.

La taille maximum autorisée pour les envois et la réception est de 10 Mo pour les pièces jointes et le corps du message, à l'exception de l'envoi de

message vers des listes de diffusion, où la taille des pièces jointes est limitée à 1 Mo.

- Utilisez chaque fois que possible des outils de compression.

Pour les fichiers plus importants, le partage des documents peut être réalisé par d'autres moyens, notamment via Filesender ou en utilisant les potentialités de la messagerie Partage, en cours de déploiement.

### ➤ Les modèles et standards de documents

Il est indispensable d'utiliser les standards mis à disposition (compte-rendu de réunion, procédures, diaporama, 1<sup>ère</sup> page institutionnelle...) afin d'harmoniser les documents qui circulent au sein de l'université et/ou à l'extérieur. Ils sont disponibles sur [l'intranet ici \(Pôle Pilotage\)](#).

### La signature du courriel

Il est nécessaire de laisser la signature courriel en bas de chaque message afin d'identifier facilement la position et le service de l'expéditeur au sein de l'entité, et d'obtenir aisément ses coordonnées professionnelles.

**Standard de signature :**

**Prénom Nom, en toutes lettres**

**Fonction**

**Fonction en anglais (facultatif)**

**Service**

**Direction**

**Coordonnées courriel**

**Coordonnées téléphoniques**

Vous trouverez le modèle d'étiquette à utiliser sur le site [Intranet](#) à la Rubrique Communication.

- **L'archivage**

La messagerie n'est pas un lieu de stockage, pensez à faire une sauvegarde ou un archivage régulier de vos messages électroniques.

## Des échanges sereins

La communication par courriel implique de respecter certaines règles relatives au **savoir-être professionnel**.

- **Droit à la déconnexion**

L'usage du courriel professionnel implique l'émetteur et le destinataire. Il relève de la responsabilité de l'émetteur de respecter le **temps de travail** de chacun. Aussi, il est nécessaire de respecter le temps de repos de chaque agent (ex : soirées, week-end, jours fériés .. ), selon les statuts professionnels. En outre, les agents ne sont pas tenus de répondre aux courriels en dehors de leur temps de travail. Enfin, il convient de préciser que le courriel représente un moyen de communication « asynchrone » : l'émetteur ne doit pas attendre une réponse instantanée.

- **Professionalisme, discrétion et confidentialité**

La communication professionnelle doit, de manière générale, respecter les règles relatives à l'obligation de discrétion professionnelle, et à la protection des données, rappelée dans la Charte régissant l'usage des ressources du Système d'information, et se faire à partir de son adresse de courriel professionnelle. Il est possible d'utiliser, avec parcimonie, la messagerie professionnelle pour des messages de type personnel. Pensez à préciser dans ce cas [Personnel] dans l'objet du courriel.

Le courriel peut constituer un document juridique opposable susceptible d'engager la responsabilité de son auteur et / ou celle de l'établissement, avec les conséquences que cela implique. L'utilisateur doit donc être vigilant sur la nature des messages électroniques qu'il envoie, au même titre que pour les courriers traditionnels. Les messages comportant des contenus à caractère illicite, diffamatoire, injurieux, contraires à la liberté d'expression ou portant atteinte à la vie privée sont interdits et passibles de poursuites.

Par ailleurs, le transfert d'un message doit faire l'objet d'une attention particulière. Conformément au Code des postes et des communications électroniques, le destinataire d'un message n'est pas habilité à en disposer à sa guise sans l'accord de l'auteur.

Enfin, relisez bien les courriels sensibles, ne répondez pas immédiatement aux courriels suscitant chez vous une vive émotion, et **ne répondez jamais aux courriels polémiques**. Les conflits ne peuvent pas se résoudre par courriel. Ceux-ci ne peuvent pas se substituer aux réunions en présentiel et aux divers autres modes d'échanges plus directs. Il est important d'avoir conscience que l'auteur d'un message ne maîtrise pas la façon dont celui-ci sera reçu. Il convient d'éviter les formulations pouvant laisser croire à de la colère, du mépris ou plus généralement la violence d'un reproche. L'objectif d'un courriel est avant tout de transmettre une information, une question ou une demande.



- **Recommandations pour la réception et le traitement des courriels :**

- Commencer par lire les courriels du plus récent au plus ancien. Cela permet de se rendre compte que certains sujets ont été traités et certains problèmes résolus.
- Consulter les courriels à des heures prédéterminées (un courrier électronique ne doit pas constituer une urgence, les urgences se traitent par d'autres canaux – contact direct par téléphone, ou déplacement physique...)
- Éviter de consulter la messagerie en réunion. Cela induit une perte d'efficacité qui allonge inutilement la durée des réunions et nuit à la richesse des échanges entre les participants.

8

NB : La messagerie fait partie des ressources du Système d'Information global de l'Université d'Orléans. Pour toute question générale ou technique, se reporter à la Charte régissant l'usage des ressources du Système d'Information de l'Université d'Orléans.