



CHARTRE DE BON USAGE DE LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE

L'usage de nos messageries électroniques, que ce soit personnel ou professionnel, fait désormais partie intégrante de nos vies. Malgré son aspect pratique et rapide, il faut néanmoins savoir s'en servir afin de prévenir les effets néfastes qu'ils pourraient avoir sur notre santé, voire parfois même sur l'environnement. Le simple fait de recevoir des notifications sur notre téléphone personnel, peut engendrer de l'inconfort, du stress : «un mail de mon chef à 22h15», «les mails à caractère URGENT alors qu'ils ne le sont pas», «des mails de services qui ne me concernent pas», ...

L'objectif de cette chartre sera alors de vous montrer comment se servir de manière optimale de votre messagerie pour votre bien-être ainsi que celui de vos collègues.

 **À SAVOIR :** Selon les données de l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie, l'impact énergétique d'un mail est multiplié par 4 lorsque le nombre des destinataires est multiplié par 10.

Source : ADEME

En veillant à respecter quelques consignes, vous verrez un impact positif sur votre efficacité et votre temps de travail. L'objectif est de réduire au maximum ce sentiment d'urgence que l'on peut ressentir lorsque notre boîte mail pullule de messages ainsi que de prévenir les tensions relationnelles qui peuvent être dûes à une compréhension erronée du message que l'on veut faire passer. Pour finir, n'oubliez pas votre droit à la déconnexion (hors période d'astreinte) : « *En dehors de ses heures de travail, tout salarié n'est pas tenu d'être en permanence joignable par son employeur pour des motifs liés à l'exécution de son travail.* » Source : service-public.fr.

SYNTHÈSE EN 6 POINTS ESSENTIELS

1 ORGANISER SA MESSAGERIE

L'organisation est primordiale, y compris celle de votre messagerie électronique. Créer des dossiers, des sous-dossiers, mettre en place des filtres, avoir des listes de diffusion à jour, et d'autres astuces vous permettront d'améliorer votre productivité.

2 BIEN RÉDIGER

Nous sommes confrontés à la rédaction de mails quotidiennement, il est donc impératif de le faire correctement. Par exemple, en supprimant les mentions «URGENT» ou en évitant les «accusés de réception», on diminue la pression que l'on peut exercer sur notre destinataire.

3 CHOIX DES DESTINATAIRES

À qui je m'adresse ? Avant de rédiger votre mail, demandez-vous s'il est nécessaire de mettre «la Terre entière» en copie. Moins de mails envoyés = réduction de votre empreinte carbone. Vous apprendrez d'autres pratiques qui permettront de désencombrer nos messageries.

4 LES PIÈCES JOINTES

Les pièces jointes sont-elles inévitables ? Il existe des solutions de stockage en ligne, comme Sphere, où vous aurez juste à partager un lien plutôt qu'une pièce jointe qui rendrait votre mail plus lourd.

5 LES RÉPONSES

Est-ce que je réponds ? Et non, ce n'est pas malpoli de ne pas répondre. Surtout s'il s'agit d'un mail envoyé à beaucoup de personnes.

6 CHOIX DU CANAL DE COMMUNICATION

Pourquoi un mail ? Choisissez le canal le plus adapté : allez parler à un collègue, l'appeler ou encore utiliser la messagerie instantanée Rainbow.

I/ ORGANISER SA MESSAGERIE

- Si vous ne le savez pas déjà, sachez qu'il est possible de créer des dossiers et des sous-dossiers dans votre messagerie Outlook. Il est vivement conseillé d'en créer afin d'avoir une organisation plus pratique. Vous pourrez donc faire des dossiers par thématiques ou projets pour éviter de « scroller » indéfiniment dans votre boîte de réception.
- Vous pouvez mettre en place ce que l'on appelle des « filtres ». Ces filtres vont vous permettre d'automatiser le classement de vos mails dans leurs dossiers respectifs dès leur réception si cela est possible. Par exemple, vous pouvez demander à votre messagerie de classer tous les mails avec un objet spécifiant « Conseil communautaire » d'aller directement dans le dossier « Conseils communautaires » que vous aurez créé en amont (cf. tutoriel Outlook ci-après).
- Mettez régulièrement vos listes de diffusion à jour si vous n'utilisez pas celles mises à disposition. Si un groupe contient le nom d'un collègue qui a changé de service, vos mails lui seront envoyés alors qu'il n'est plus concerné, ce qui constitue pour lui une perte de temps.
- **FAITES DU TRI.** Engagez-vous régulièrement à faire du tri dans votre messagerie, tout ce qui ne nécessite pas d'être gardé peut être supprimé. Si vous gardez tous vos mails, vous encombrez des serveurs inutilement. Ces serveurs sont eux-mêmes alimentés par l'électricité. Donc trop de mails = plus d'électricité = plus de pollution.

II/ BIEN RÉDIGER

- Un mail doit correspondre à une demande, une réponse ou une information à communiquer.
- Il doit avoir un objet clair avec une thématique ou le nom d'un projet (tout en étant court et concis). Grâce à cela, votre mail pourra facilement être retrouvé grâce à une recherche par mot-clé ou encore être filtré dès sa réception.
- Le message doit être professionnel, courtois, clair, efficace et concis. N'oubliez pas que ce sont des traces écrites qui peuvent être transférées à d'autres personnes.
- Interdisez-vous d'écrire en rouge ou en majuscules **PARCE QU'IL FAUT DIRE QUE C'EST DÉSAGRÉABLE POUR LA PERSONNE QUI VOUS LIT.**
- Si vous souhaitez avoir une réponse rapide, indiquez un délai dans votre message mais n'abusez pas des mentions « URGENT » ou « IMPORTANT », ni des fonctions « d'accusé de réception » sauf si cela s'avère être vraiment nécessaire car ces éléments provoquent une certaine pression. D'autant plus qu'une fois lue, la mention urgente peut perdre tout son sens.
- Gardez à l'esprit que votre façon de communiquer est personnelle et que la personne qui recevra votre message n'aura pas forcément la même compréhension de votre message que vous. Un message mal perçu peut engendrer des tensions relationnelles.
- Il est formellement **INTERDIT** de tenir des propos racistes, sexistes, discriminatoires, injurieux ou diffamatoires.
- Évitez d'envoyer des messages trop longs, notamment si des informations ne sont pas en lien avec votre destinataire ou ne font plus partie du sujet de votre objet. Si vous voulez aborder un autre sujet, le bon usage voudrait que l'on envoie un autre mail avec le bon objet.



À SAVOIR : si votre message est personnel, spécifiez le dans l'objet pour qu'il ne soit pas lu par une autre personne que votre destinataire. Ce dernier se devra donc de ne pas le partager.

III/ CHOIX DES DESTINATAIRES

- Si le message que vous envoyez ne concerne pas vos destinataires, ne leur envoyez pas ! Il est inutile de mettre la « Terre entière en copie », ce qui ne fera qu'augmenter votre empreinte carbone.
- Idem pour vos réponses, il n'est pas nécessaire de « Répondre à tous » si la réponse n'intéresse que l'expéditeur.

- Il n'est pas toujours conseillé de mettre la hiérarchie du ou de la destinataire en copie, car cela peut donner le sentiment d'une mise sous pression qui peut s'avérer contre-productive, mais également saturer la boîte de réception du ou de la responsable qui finira par ne plus lire vos mails.
- La fonction « Cci » qui permet d'ajouter quelqu'un en copie sans que personne le sache, est à éviter sauf si le message comporte de nombreux destinataires pour éviter la visibilité de toutes les adresses et qu'un interlocuteur ou interlocutrice réponde à tous. Utiliser cette fonction lors d'envoi de mail entre deux personnes marque une communication qui n'est pas franche car elle implique qu'un tiers lise le message sans qu'il ou elle soit au courant.
- Attention également à la fonction de transfert qui peut tomber sous le coup de la protection de confidentialité des communications.

Appliqués collectivement, ces principes permettront de réduire l'encombrement de nos boîtes de réception et nous n'aurons que les mails qui nous concernent réellement.

IV/ LES PIÈCES JOINTES

Selon une étude de l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie datant de 2011, un email avec une pièce jointe de 1Mo a un impact de 19g d'émission de CO₂. À l'échelle de 100 personnes échangeant chacune 33 messages par jour sur 220 jours, cela revient à un équivalent carbone de 13,6 tonnes, autrement dit, **13** allers-retours Paris-New York par personne.

- Surveillez et limitez la taille de vos pièces jointes, questionnez-vous sur leurs nécessités. Si vos destinataires ont un autre accès aux pièces jointes, il est inutile de les joindre à votre mail (outil de stockage en ligne -> **Sphere**).
- Si votre pièce jointe est trop lourde pour votre mail, vous pouvez la mettre sur Sphere et en informer votre collaborateur. Si celui-ci n'y a pas accès, vous avez la possibilité d'autoriser l'accès à un document en particulier pour qu'il puisse le télécharger.
- Lorsqu'on transfère un mail, la pièce jointe est souvent automatiquement envoyée. Sont-elles nécessaires à votre destinataire ?
- Si votre document ne nécessite pas de modification, privilégiez l'envoi de fichiers au format PDF car c'est un format lisible par tous.

V/ LES RÉPONSES

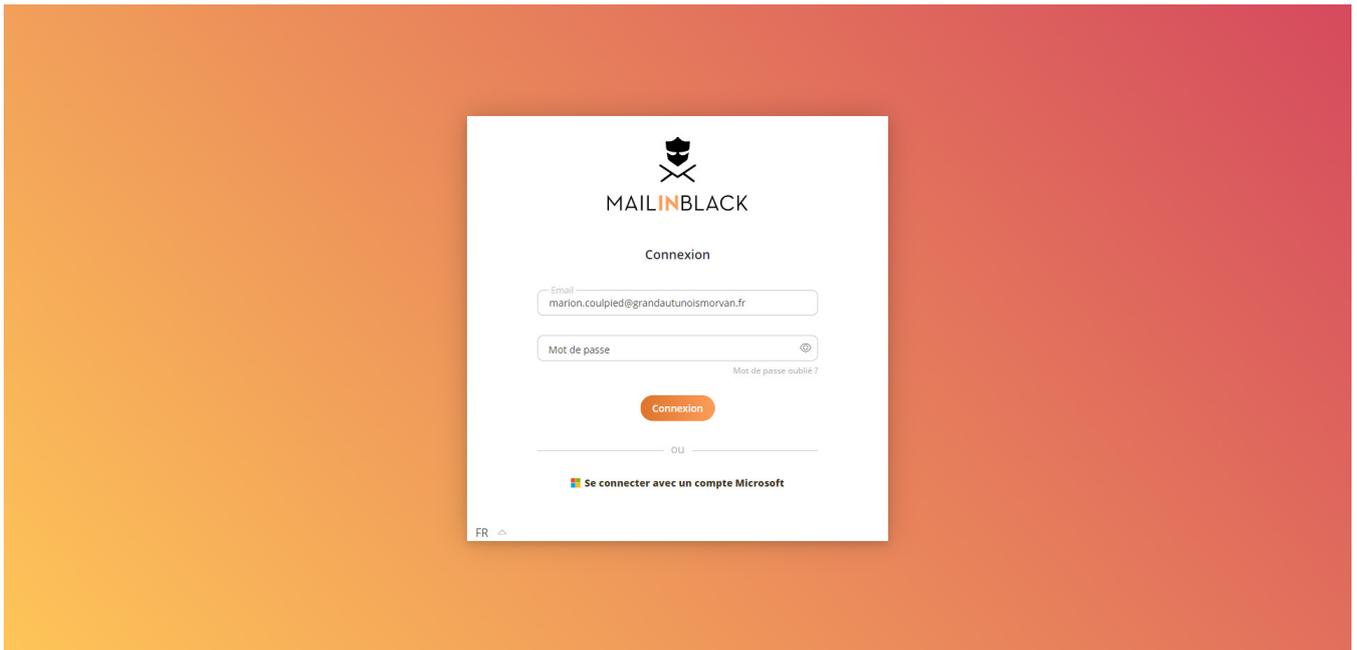
- Si vous n'avez rien à redire sur le sujet ou que vous n'êtes pas directement concerné, il est inutile de répondre.
- Si vous ne pouvez pas traiter la demande dans l'immédiat, dites-le à votre interlocutrice et classez-le dans un dossier qui pourrait s'intituler « A traiter », par exemple.
- Lorsque vous êtes conviés à un évènement sur l'agenda Outlook, cliquez sur « Ne pas envoyer la réponse » pour que l'expéditeur ne soit pas surchargé de réponses. Il pourra retrouver les personnes qui ont accepté sur l'évènement.
- Ne répondez pas trop vite à vos mails, laissez vous un temps de réflexion afin d'éviter d'en envoyer plusieurs en cas d'oubli. Ou encore éviter les réactions « à chaud ».
- Si vous souhaitez une réponse à votre mail, indiquez-le à votre destinataire en lui accordant un délai **raisonnable**.
- Vous n'êtes pas tenu de répondre à vos mails en dehors de vos heures de travail.
- L'usage de votre messagerie ou téléphone professionnel en dehors des heures de travail doit être exceptionnel et justifié par la gravité et l'urgence du sujet traité.
- Ne pas solliciter vos collègues par mail pendant leur congé pour ne pas qu'ils soient découragés dès leur retour.
- Lorsque vous êtes absent (congés, formations,...), n'oubliez pas de créer un message d'absence automatique (cf tutoriel ci-après).
- Il est déconseillé d'utiliser sa boîte mail professionnelle sur ses appareils numériques personnels pour éviter les notifications intempestives.

VI/ CHOIX DU CANAL DE COMMUNICATION

Si votre mail concerne une demande ponctuelle et ne nécessite pas de suivi, privilégiez le téléphone ou les messageries instantanées comme **Rainbow**. Cela vous permettra d'avoir une discussion rapide et sera meilleur pour notre planète bleue !

VII/ TUTORIELS

1) Mailinblack



Page de connexion Mailinblack (identifiant : adresse GAM)

- 1 Récupérer un mail reçu sans accepter ou refuser les futurs communications de l'expéditeur
- 2 Autoriser l'expéditeur à communiquer avec vous aujourd'hui et dans le futur
- 3 Refuser toutes communications avec l'adresse mail expéditrice
- 4 Supprimer un mail reçu sans accepter ou refuser les futurs communications de l'expéditeur

Sur cette page se trouvent tous les expéditeurs autorisés et bannis. Vous pouvez ordonner la liste de manière à voir les bannis en cliquant sur «Statut».

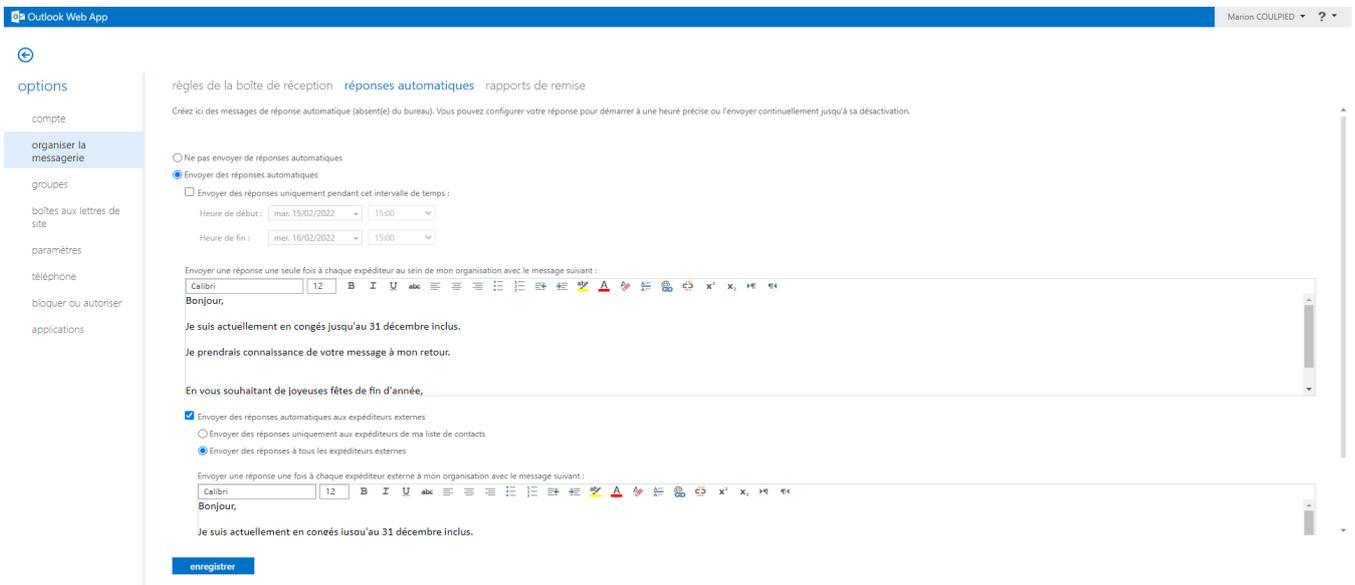
Pour paramétrer votre rapport d'emails stoppés que vous recevez dans votre boîte de réception, c'est ici que ça se passe !

Si vous vous absentez, vous pouvez demander à un collaborateur de gérer votre compte sans avoir à donner votre mot de passe.

2) Outlook

Pour créer un dossier, faites un clic droit dans votre menu sur la gauche et «Créer un dossier». Donnez-lui le nom que vous souhaitez, et si vous voulez l'imbriquer à un autre dossier, une fois créé, faites-le glisser sur ce dernier.

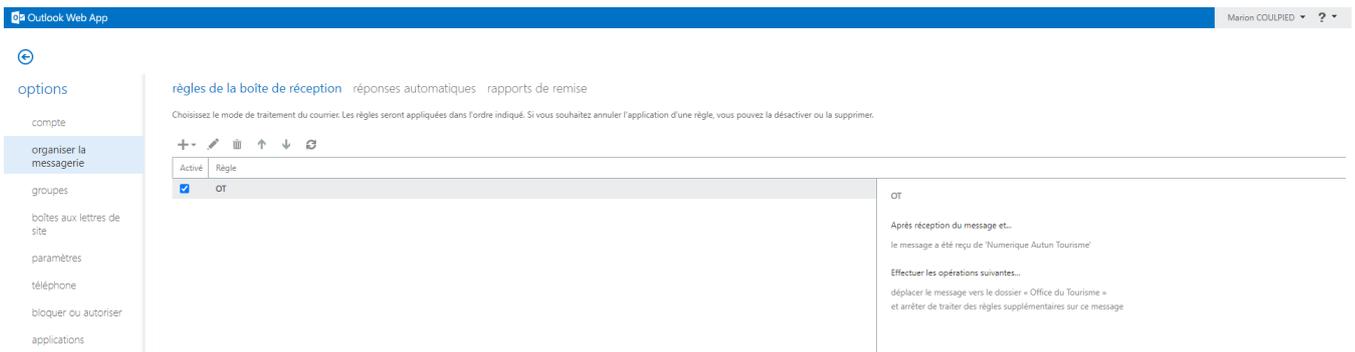
Si vous vous absentez, créez une réponse automatique en cliquant dans le menu supérieur à droite.



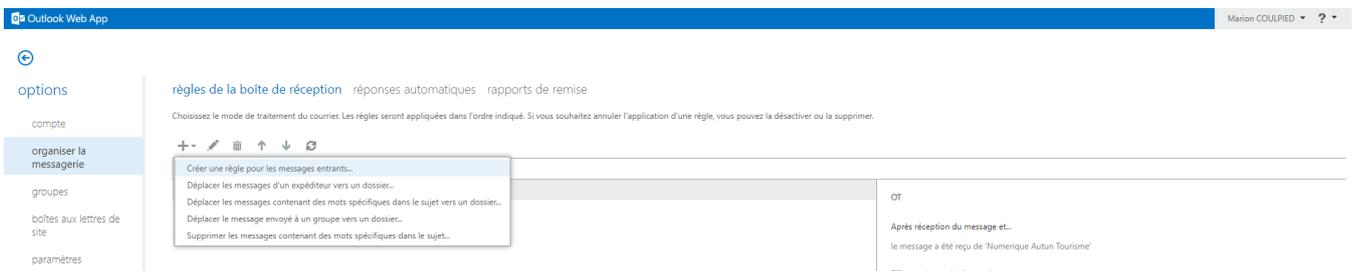
Cochez «Envoyer des réponses automatiques», définissez la période du message puis tapez-le. Une fois terminé, «Enregistrer» !



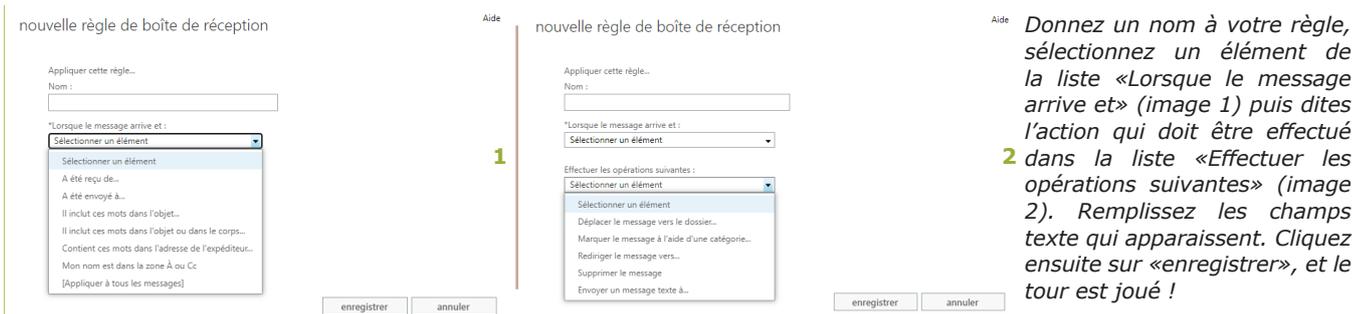
Pour créer des filtres pour automatiser le classement de vos mails, rendez-vous dans «Options».



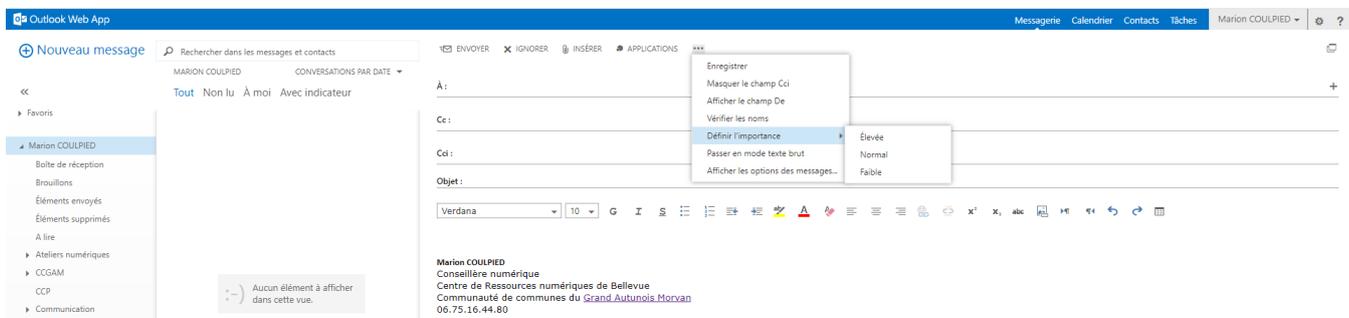
Cliquez sur «organiser la messagerie» puis cliquez sur «+». (pour supprimer une règle, il vous suffira de la sélectionner et de cliquer sur l'icône «poubelle»)



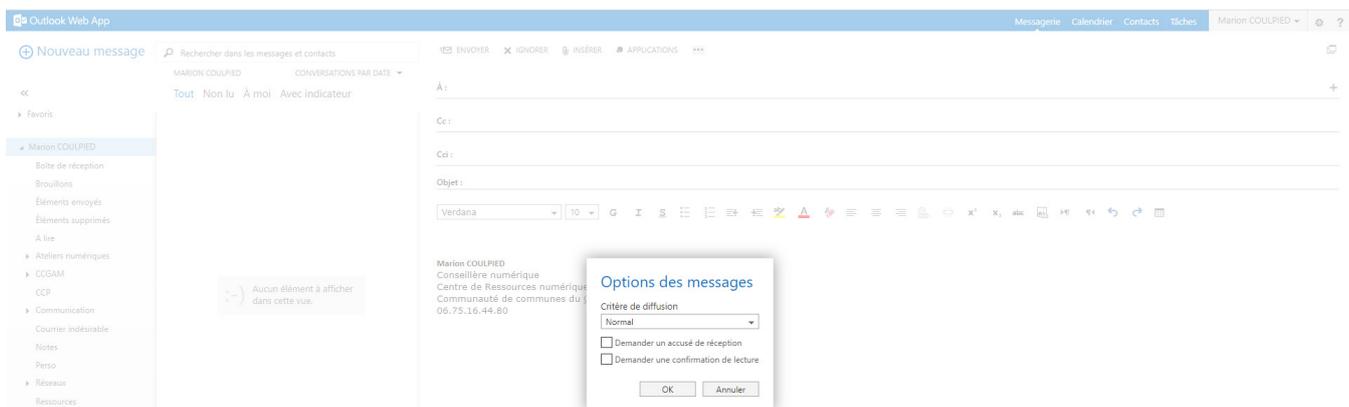
Cliquez sur «Créer une règle pour les messages entrants» (vous pouvez également regarder les autres propositions du menu).



Donnez un nom à votre règle, sélectionnez un élément de la liste «Lorsque le message arrive et» (image 1) puis dites l'action qui doit être effectué dans la liste «Effectuer les opérations suivantes» (image 2). Remplissez les champs texte qui apparaissent. Cliquez ensuite sur «enregistrer», et le tour est joué !



Comment définir l'importance de mon mail ? (éviter l'importance élevée)



Dans le menu sur la capture d'écran précédente, il y a «Afficher les options des messages». Vous pourrez y choisir si vous souhaitez recevoir un accusé de réception ou une confirmation de lecture.

RESSOURCES

Si vous souhaitez vous documenter davantage sur d'autres thématiques, allez consulter «[Les 7 petits trucs](#)» sur le site du Grand Autunois Morvan, dans la rubrique «Numérique» du «Centre de Ressources Numériques».

Le Centre de Ressources Numériques propose également des [ateliers numériques](#) que vous pourrez également retrouver sur le site internet du Grand Autunois Morvan.

Pour toutes questions supplémentaires ou rendez-vous, contactez le Centre de Ressources Numériques au 03 85 86 64 74 ou par mail : amelie.chapet@grandautunoismorvan.fr