



Conseil d'administration
Séance du 17 octobre 2022

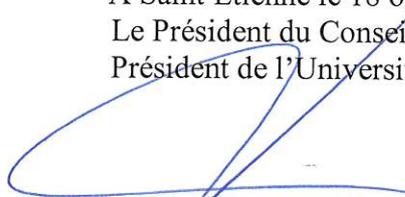
ACTE ADMINISTRATIF Acte 62/2022	FONCTIONNEMENT DE L'UNIVERSITÉ
	Guide d'usage du mail

Vu les articles L712-1 à L712-6 modifiés du code de l'éducation
Vu l'article L719-7 du code de l'éducation

Le Conseil d'Administration adopte le guide d'usage du mail à l'UJM.

Document annexé

A Saint Etienne le 18 octobre 2022
Le Président du Conseil d'Administration,
Président de l'Université,



Florent PIGEON

POUR : 25

CONTRE : 0

ABST : 0

GUIDE D'USAGE DU MAIL

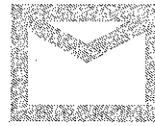
À L'UNIVERSITÉ JEAN MONNET



**POUR UNE COMMUNICATION
BIENVEILLANTE, PROFESSIONNELLE,
ÉQUILIBRÉE ET RESPONSABLE**



ÉDITO



La messagerie électronique est probablement l'outil de communication le plus utilisé au sein de notre établissement. Promue pour sa rapidité et sa facilité d'utilisation, elle favorise la collaboration, en interne comme en externe et permet de multiplier les interlocuteurs.

Mais un usage excessif ou inapproprié de l'outil peut aussi entraîner une surcharge cognitive, générer du stress et un sentiment d'urgence, brouiller la frontière entre la vie professionnelle et personnelle... Et conduire à une dégradation de la qualité de vie au travail.

Il peut par ailleurs avoir un fort impact environnemental en raison des émissions de CO2 générés par les flux et le stockage des E-mails.

Au croisement des problématiques de communication, d'organisation, et de Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE), l'usage de la messagerie électronique en milieu professionnel implique donc une forme de régulation collective.

Ce projet de guide est né de la volonté d'impliquer les différents acteurs de la communauté universitaire dans la définition de lignes directrices communes pour permettre d'accompagner chacune et chacun dans son usage de la messagerie électronique professionnelle, en s'appuyant sur des principes réalistes et adaptés à notre environnement de travail.

Plus qu'un référentiel de pratiques partagées, ce guide a vocation à ouvrir un espace de dialogue au sein des équipes, au service d'une communication numérique collaborative, bienveillante et responsable.

Florent Pigeon

SOMMAIRE

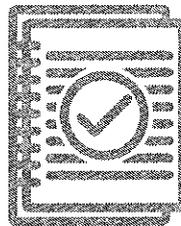
L'objectif de ce guide est d'apporter aux personnels de l'université des conseils et bonnes pratiques quant à l'emploi de la messagerie électronique dans le contexte professionnel. Cette démarche vise à favoriser le bien-être au travail, à améliorer la qualité du service rendu, et à réduire l'impact environnemental de nos communications

UNE COMMUNICATION BIENVEILLANTE

- 1 Le mail, un outil d'information, et non de communication 6
- 2 Prendre le temps de rédiger un message courts et respectueux 8
- 3 Prendre conscience de l'impact émotionnel des messages que j'envoie 10
- 4 Résolution de conflit : choisir la communication empathique 12

UNE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

- 5 Un message : pour qui ? 16
- 6 Le mail, un écrit professionnel, clair et concis 18
- 7 Vers une organisation apprenante : comment l'information devient une connaissance ? 20
- 8 Comment favoriser une prise de décision éclairée, collégiale et au bon niveau ? 22



UNE COMMUNICATION ÉQUILIBRÉE

- 9 La déconnexion : un droit, un enjeu d'équilibre individuel et collectif 26
- 10 Pour un droit à la déconnexion effectif : charge de travail et notion d'urgence 28
- 11 Réduire sa charge mentale grâce à une organisation efficace 30
- 12 L'impact environnemental de nos communications électroniques 32

UNE COMMUNICATION RESPONSABLE

- 13 Mail frauduleux, ne tombez pas dans le piège ! 36
- 14 Le mail, un canal inadapté pour la transmission de données confidentielles 37
- 15 La protection des données personnelles : un enjeu juridique et éthique 38
- 16 L'usage professionnel du mail s'inscrit dans un cadre légal, réglementaire et déontologique 40
- 17 Un mail peut engager ma responsabilité et aussi celle de l'établissement 42



UNE COMMUNICATION BIENVEILLANTE

1. LE MAIL, UN OUTIL D'INFORMATION, ET NON DE COMMUNICATION

L'échange humain, formel (en réunion) et informel (autour de la machine à café) est nécessaire dans les organisations pour réguler les tensions, générer des idées nouvelles, anticiper les problèmes, souder le collectif... De la qualité des relations dépend donc la qualité de la communication. Or on confond souvent l'information et communication. Le mail est un outil d'information alors que la communication nécessite d'établir une relation.

75%
de la communication est « non verbale » (passe par le corps)¹

WACAMA

WALK, CALL, MAIL (MARCHE, APPELLE, ÉCRIS)

La règle du WACAMA est simple et efficace. Posez-vous la question dans cet ordre avant l'envoi d'un e-mail : ne devrais-je pas me déplacer pour en parler directement ou passer un appel téléphonique ?

Le mail est adapté pour transmettre une information factuelle, simple, des données brutes

EN PRATIQUE

UTILISEZ LE BON CANAL !



RÉSEAUX SOCIAUX

Promouvoir un événement, un projet, un service



PLATEFORME PÉDAGOGIQUE

Informar l'ensemble d'un groupe, transmettre des supports, réceptionner des travaux d'étudiants



MESSAGERIE INSTANTANÉE (CHAT)

Questions simples nécessitant de l'interactivité, sans besoin de traçabilité et sans caractère d'urgence

Echanges asynchrones sur un projet ou un sujet donné avec un groupe de personnes



FAQ / LIVE

Questions qui concernent tous les étudiants



OUTIL COLLABORATIF

Collaborer sur un document ou un projet



ECHANGE DIRECT FACE À FACE, TÉLÉPHONE, VISIO

Communication d'une stratégie, d'un objectif individuel, débats, échanges conflictuels, feedback négatif



TÉLÉPHONE

Les (vraies) urgences



MAIL

Informations simples, données factuelles, consignes claires

2. PRENDRE LE TEMPS DE RÉDIGER UN MESSAGE COURTOIS ET RESPECTUEUX

On a tendance à rédiger un mail sur le mode de l'oralité (familiarité, fautes d'orthographe, messages directs...) alors qu'il sera lu sur le mode de l'écrit. Rédigé ainsi, il risque d'être perçu comme injonctif ou discourtois.

Contextualiser le message, adoucir le ton, se soucier de son interlocuteur est important pour prendre soin de la relation. Pour cela, il suffit souvent de ralentir le rythme et de prendre le temps nécessaire pour écrire le message.

SIGNATURE DE MAIL

La signature de mail respectant la charte graphique de l'université permet de vous identifier rapidement : établissement, composante ou direction, fonction, coordonnées... La procédure pour créer votre signature UJM est disponible sur l'espace Intranet de la Direction de la Communication.

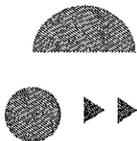
Évitez : la familiarité, les injonctions, la ponctuation forte (! ? ...), les majuscules et les messages anxigènes (urgent, négations...)

EN PRATIQUE

- Soyez courtois et poli par mail comme vous le seriez à l'oral (bonjour, merci...).
- Faites preuve de bienveillance et prenez des nouvelles de votre interlocuteur.
- Un mail doit être signé, notamment si vous utilisez une boîte générique.
- L'expéditeur est le signataire du message.
- Préférez un « si cela te convient, pourrais-tu... » à un « merci de... » fort directif.
- Proscrire les caractères accentuant l'écriture, sujets à interprétation (majuscules, !...)
- Mettre des mots en majuscules revient à les crier, ce peut être perçu comme agressif.
- Lorsque le message requiert un certain formalisme, il est d'usage de remplacer « Bonjour » par le nom du destinataire ou sa fonction (« Mme la Directrice »).
- En revanche, évitez les formules de politesse ampoulées (« Je vous prie d'agréer... »), préférez une formule plus simple (« Cordialement » ou « Sincères salutations »).

3. PRENDRE CONSCIENCE DE L'IMPACT ÉMOTIONNEL DES MESSAGES QUE J'ENVOIE

Par un mail maladroit, il est possible, involontairement, d'être source de tension pour l'autre. C'est pourquoi, il est important de se mettre à la place de l'autre pour imaginer comment il peut recevoir le message.



CONSEIL

Je peux commencer mon mail par un mot de remerciement, de reconnaissance du travail réalisé ou l'expression de mon adhésion aux idées formulées. Cela permet de contextualiser positivement le message dans une dimension globale. Je pourrai ensuite éventuellement exprimer des aspects négatifs ayant une dimension restreinte et factuelle sans que cela n'ait un impact émotionnel négatif pour mon interlocuteur.

Il est impératif de formuler le message de manière factuelle, sans remise en cause des personnes : accusation, jugement, reproche ou menace. L'impact émotionnel peut être d'autant plus fort que l'on exerce une forme d'autorité, hiérarchique ou fonctionnelle.

EN PRATIQUE

- S'interroger sur la manière dont notre interlocuteur pourrait recevoir le message et sur la manière dont un tiers à qui on aurait transféré le message pourrait le percevoir.
- Rester factuel : pas de jugement, d'interprétation, de reproche, de commentaire personnel, d'ironie...
- Donner une dimension globale aux aspects positifs (« merci pour ce travail approfondi ») et une dimension précise et factuelle aux aspects négatifs (« tel point nécessite d'être précisé »).
- Ne pas créer de polémique.



4. RÉOLUTION DE CONFLIT : CHOISIR LA COMMUNICATION EMPATHIQUE

L'être humain est par nature social, il cherche à désamorcer les conflits dans ses interactions avec les autres. Or, l'écrit nous coupe de cette faculté. Les échanges de messages agressifs ou polémiques sont sources de souffrance et peuvent affecter durablement une relation. Le mail est donc rarement l'outil adapté pour la gestion des conflits.

Les conflits
sont la 1^{ère} cause
de souffrance
au travail

COMMUNICATION EMPATHIQUE

La communication empathique nous enseigne comment prendre soin de la relation, en portant notre attention sur notre intention quand nous communiquons. Elle nous invite à distinguer et à exprimer à son interlocuteur :

- **CE QUE J'OBSERVE** les faits, à différencier de mes jugements et de mes interprétations, sans reproche ni généralisation.
- **CE DONT J'AI BESOIN** expliciter de manière positive ce qui m'est nécessaire et qui est à la source de ma demande.
- **CE QUE JE SOUHAINTE** une demande claire, non ambiguë, réalisable et temporalisée.

Pour résoudre le conflit, un échange direct est nécessaire et la communication empathique peut nous aider à l'aborder.

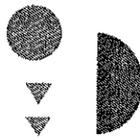
EN PRATIQUE

- En cas de conflit, je privilégie un échange direct et j'adopte plutôt une attitude de médiation.
- Si un mail agace, s'interdire d'y répondre à chaud (temporiser 24h au moins).
- Avant toute sollicitation de la hiérarchie, je commence par chercher une solution de consensus en privilégiant un échange direct.
- En tant que manager je peux intervenir - par un échange direct - pour réguler des échanges vifs à destination ou provenant de personnes de mon équipe, en restant factuel et neutre.
- Je peux m'appuyer sur les principes de la communication empathique pour formuler des demandes claires, factuelles et atteignables.

UNE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Tous les professionnels ou presque sont affectés par un nombre conséquent de messages reçus chaque jour et ce phénomène s'accroît avec le niveau de responsabilité.

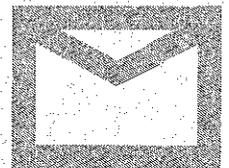
Des bonnes pratiques de rédaction, de délégation et d'organisation des informations peuvent aider à réduire le temps passé à la gestion de ces messages.



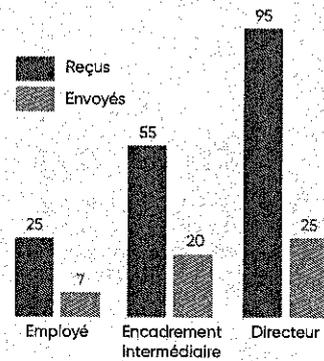
FOCUS

LE MAIL DANS LA COMMUNICATION DE CRISE

En période de crise, il est essentiel, pour tous les acteurs en position de responsabilité, de définir un circuit clair et centralisé, en concertation avec la direction, pour éviter des communications désordonnées et parfois contradictoires. Alors, sera organisée une communication régulière afin de transmettre une information complète et aussi stabilisée que possible. Cette communication s'opérera souvent par mail. Sur la forme, quand c'est possible, on essaiera d'adopter un ton rassurant et non anxigène.



PETIT PANORAMA DES MAILS ENVOYÉS ET REÇUS PAR JOUR EN FRANCE⁴



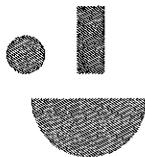
4. Source : étude Tryane

5. UN MESSAGE : POUR QUI ?

La bonne circulation des informations est essentielle pour la collaboration au sein de l'établissement. En revanche, mal cibler les destinataires de nos messages conduit à une inflation incontrôlée de messages qui submergent en particulier les boîtes mails des encadrants et responsables pédagogiques.

LIMITEZ LA COPIE CACHÉE

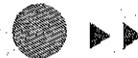
Utilisez la copie cachée seulement pour un envoi à de multiples destinataires n'ayant pas donné leur accord pour la diffusion de leurs coordonnées : mails personnels des étudiants... Ceci empêche les destinataires de répondre à toute la liste.



Envoyez le-mail à un minimum de personnes, directement concernées.
Évitez de mettre la hiérarchie en copie si ce n'est pas nécessaire.
Utilisez la fonction « répondre à tous » avec parcimonie.

EN PRATIQUE

- Les destinataires sont les personnes dont on attend une réponse ou une action.
- Plus il y a de destinataires, moins chacun se sentira responsabilisé.
- Avant de mettre une personne en copie (Cc), demandez-vous si elle a besoin de suivre cette conversation ou si une synthèse lui suffirait.
- Évitez de mettre en copie le référent hiérarchique de son interlocuteur, surtout si cela vise à lui mettre la pression ou le remettre en cause !
- Utilisez la fonction « Répondre à tous » seulement si la réponse présente un intérêt pour tous.
- N'ajoutez pas de destinataires dans une conversation en cours, mais plutôt rédigez un nouveau message résumant les échanges précédents. C'est plus lisible et cela évite de transmettre involontairement des informations qui n'auraient pas dû l'être...
- Évitez le transfert de mail sans l'accord de son auteur.
- Si vous recevez un message par erreur, prévenez l'émetteur.
- La fonction Cci (« Copie carbone invisible », qui permet d'ajouter quelqu'un en copie cachée sans que personne ne le sache) est à éviter. Elle marque une communication peu transparente et vous pourriez être démasqué en cas de « réponse à tous ». Préférez un transfert « pour info ».

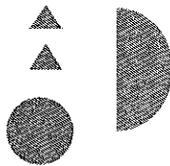


6. LE MAIL, UN ÉCRIT PROFESSIONNEL, CLAIR ET CONCIS

Dans la gamme des outils de communication, un message électronique a un statut hybride : loin d'être aussi informel et instantané qu'un SMS, ce n'est pas non plus une lettre officielle. C'est cependant un écrit qui laisse des traces et doit emprunter un certain formalisme dans le cadre professionnel.

COCCOCP

Votre communication est claire et complète, si elle répond bien à toutes ces questions : Comment ? Quoi ? Qui ? Combien ? Où ? Quand ? Pourquoi ?



Il est important de prendre le temps nécessaire pour rédiger un message clair et synthétique, bien présenté, qui précise ce qu'on attend de son interlocuteur.

EN PRATIQUE

- **L'objet du mail doit être précis et clair.**
Ex. « Annulation réunion du 15/04 » et non « urgent : changement de programme ».
- **Un mail = un sujet :** n'abordez pas plusieurs sujets dans le même message.
- **Le mail doit être concis.** S'il dépasse plus d'une dizaine de lignes c'est que le mail n'est pas l'outil adapté.
- **Pour faciliter la lecture, utilisez la mise en forme** (gras, souligné, alinéas...) afin de faire ressortir l'essentiel.
- **Évitez les tournures de phrase** issues du langage parlé ou à l'inverse trop alambiquées.
- **Évitez la familiarité** (usage du @nom-d'une-personne...), les abréviations, les acronymes
- **Précisez ce que vous attendez de votre interlocuteur :** pour information, en attente d'une action, réponse à une question...
- **Temporalisez votre demande :** pour quand avez-vous besoin de ces informations ?
- **Si c'est (vraiment) urgent, expliquez-en quoi et excusez-vous d'insister.**
- **On peut préciser dans l'objet du mail si le message est (vraiment) urgent ou (vraiment) important.**



7. VERS UNE ORGANISATION APPRENANTE : COMMENT L'INFORMATION DEVIENT-ELLE UNE CONNAISSANCE ?

Pour que l'organisation progresse continuellement, l'information doit être transformée en connaissance : c'est-à-dire une information contextualisée, complète, synthétique, accessible sur la durée.

Pour communiquer une procédure, faire le compte-rendu d'une réunion, partager les données d'un projet... le mail n'est pas l'outil adapté !

PROCÉDURES

Retrouver sur l'espace Intranet DPAIQ (démarche Qualité), une page dédiée à la formalisation des procédures, avec des modèles de documents.

114

c'est le nombre moyen de textes réglementaires qui paraissent chaque jour au Journal Officiel de l'administration française.

Les paroles s'envolent... les mails se perdent... les documents restent ! Les informations importantes doivent être formalisées dans un document, lui-même stockés dans une structure documentaire partagée et organisée.

EN PRATIQUE

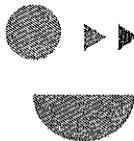
- Si une réunion ne donne lieu à aucun écrit, c'est comme si celle-ci n'avait pas eu lieu. Le groupe se reposera les mêmes questions la prochaine fois. Un compte rendu même succinct est donc souvent nécessaire.
- Un changement de procédure doit aussi générer la mise à jour d'un document de référence.
- Lorsqu'un mail est rédigé en remplacement de ces documents, l'information est souvent incomplète, car on ne prend pas le temps de formaliser les choses comme on le fait dans une synthèse écrite.
- Ces documents doivent être stockés dans un espace partagé et accessible aux personnes habilitées. La recherche d'information y est bien plus aisée que dans la messagerie et l'information demeure disponible même si les acteurs ont quitté l'établissement.
- L'usage d'outils collaboratifs internes peut éviter de nombreux mails : plateforme pédagogique, partage de documents, dématérialisation...

8. COMMENT FAVORISER UNE PRISE DE DÉCISION ÉCLAIRÉE, COLLÉGIALE ET AU BON NIVEAU ?

Toutes les organisations fonctionnent grâce à un système de délégation et des circuits décisionnels. Le mail est rarement la méthode adaptée à la prise de décision car l'écrit ne permet pas d'aborder la complexité d'un sujet. Apporter le cadre adapté à cette prise de décision relève d'une responsabilité collective : celle de la personne qui porte le dossier nécessitant la décision et celle de la personne qui décide.

REUNIONS ET PROJETS

- Retrouver dans l'espace intranet de la DPAIQ une page dédiée à l'animation des réunions, qui fournit les documents-type à la charte "UJM" (ordre du jour, compte-rendu, note interne...)
- Une page dédiée à la conduite de projet propose les documents modèles à utiliser pour formaliser et partager les décisions sur les projets.



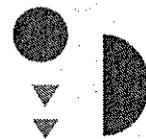
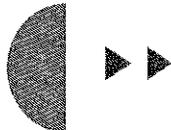
Pour être pertinente, éclairée et acceptée, une décision doit être partagée avec l'ensemble des acteurs concernés. Ceci nécessite des échanges directs pour préparer la prise de décision (avant de solliciter un responsable), puis pour l'expliquer (de la part du responsable).

EN PRATIQUE

- Trop souvent, on sollicite une décision ou on rend une décision par mail alors que le sujet nécessiterait d'être mieux préparé en amont et mieux expliqué en aval de la décision. Ceci conduit généralement à une succession de mails qui aboutissent rarement à une décision éclairée et partagée.
- Pour prendre une décision éclairée, la personne décisionnaire a besoin de s'appuyer sur des éléments factuels, exhaustifs et synthétiques. Elle a besoin de connaître les enjeux des différents acteurs impliqués.
- Si vous sollicitez une prise de décision, selon votre degré d'autonomie, vous devez fournir ces informations de contexte, les impacts des différentes options envisagées et l'avis des autres acteurs. Il est conseillé de formaliser ceci dans une note interne.
- Le partage avec les autres acteurs est également essentiel car il permet de préparer la prise de décision en posant des arbitrages intermédiaires et au bon niveau.
- Lorsque l'on rend une décision, que l'on présente une stratégie ou qu'on fixe des objectifs à un collaborateur, il est également important de l'expliquer lors d'un échange direct pour favoriser compréhension mutuelle et engagement.

UNE COMMUNICATION ÉQUILBRÉE

L'usage que nous avons du mail, sur notre temps professionnel et parfois même sur notre temps privé, touche aux questions complexes de notre relation au travail et aux outils numériques dans une société hyper connectée. Trouver un équilibre pour alléger cette charge mentale est un enjeu à la fois individuel et collectif afin de diminuer l'impact social et environnemental de nos activités.



DROIT À LA DÉCONNEXION - LES PRATIQUES DES SALARIÉS FRANÇAIS POLARISÉS⁵

37%

*des actifs utilisent presque tous
les jours les outils numériques
professionnels sur le temps privé.*

26%

le font occasionnellement

37%

ne le font jamais

5. Source Cabinet Étés 2016

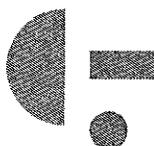
9. LA DÉCONNEXION : UN DROIT, UN ENJEU D'ÉQUILIBRE INDIVIDUEL ET COLLECTIF

L'accord sur le télétravail dans la fonction publique du 13 juillet 2021, entérine le droit à la déconnexion et le définit comme « *le droit pour tout agent de ne pas être connecté à un outil numérique professionnel en dehors de son temps de travail.* »

Délimiter la frontière entre la sphère professionnelle et la sphère privée est nécessaire pour éviter l'intrusion de problématiques professionnelles irritantes dans notre vie privée et limiter les risques comme les troubles du sommeil, le stress ou le burn-out. Les habitudes de travail et besoins fondamentaux sont différents pour chacun d'entre nous. C'est pourquoi, il est important de réfléchir à la manière de respecter et de faire respecter l'équilibre qui nous convient. Pour cela, nous pouvons en parler en équipe et avec notre entourage.

PRENDRE SOIN DE SON ÉQUILIBRE

Le droit à la déconnexion s'applique à tous. Personne n'est tenu de travailler en dehors de ses horaires de travail, quelle que soit sa fonction.



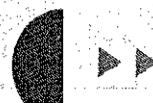
Les messages envoyés en dehors du temps de travail n'appellent pas de réponse immédiate.

EN PRATIQUE

- Ne pas induire explicitement ou implicitement d'obligation faite aux autres en dehors de leur temps.
- En cas de difficulté à concilier la réalisation de ses missions avec l'application du droit à la déconnexion, la hiérarchie doit être sollicitée pour une remédiation. Si une fonction exige une disponibilité en dehors du temps de travail, une organisation particulière doit être mise en place.
- En télétravail, on applique les mêmes horaires de travail que sur site.

CONSEILS :

- Il est déconseillé d'installer sa messagerie professionnelle sur son téléphone personnel.
- Si vous le faites malgré tout, il est recommandé de désactiver les notifications visuelles et sonores.
- Si l'on écrit des messages en dehors des horaires de travail, on peut prendre l'habitude de les placer dans les « brouillons » afin de les envoyer plus tard.
- Soyez particulièrement vigilant à l'impact émotionnel des mails envoyés le week-end ou en soirée.



UNE COMMUNICATION ÉQUILIBRÉE

10. POUR UN DROIT À LA DÉCONNEXION EFFECTIF : CHARGE DE TRAVAIL ET NOTION D'URGENCE

Les périodes de forte activité créent un sentiment de stress qui peut se traduire par la multiplication de mails "urgents" et la difficulté à se déconnecter.

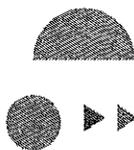
Ces situations doivent rester passagères et ne peuvent justifier le non respect du droit à la déconnexion.

Si le problème perdure, des solutions doivent être recherchées avec l'encadrement et l'appui des Directions centrales support.

ABSENCE PROLONGÉE

En cas d'absence prolongée, programmer un message automatique d'absence pour éviter que les demandes insatisfaites et relances ne s'empilent dans la boîte de réception.

Il est déconseillé de le faire pour des absences courtes (une ou deux journées) afin de ne pas accentuer l'obligation que l'on se fait de répondre dans la journée.



Aborder régulièrement ces questions au sein des équipes peut aider à trouver des solutions pour alléger le quotidien : priorisation, répartition, simplification des circuits...

EN PRATIQUE

- Anticipez et ne créez pas inutilement un sentiment d'urgence
 - Relativiser la notion d'urgence : les conséquences seront-elles réelles et graves si le message n'est pas traité immédiatement ?
 - Mettre en place un système opérant de délégation et en informer ses interlocuteurs.
 - En cas d'urgence (réelle), le téléphone est la meilleure option.
 - Sans réponse de votre interlocuteur après un délai raisonnable, privilégiez un échange direct plutôt qu'une Nième relance par mail.
- Apportez une réponse rapide mais réfléchie
 - Ne pas confondre réactivité et précipitation. Mieux vaut prendre le temps nécessaire pour faire une réponse complète et appropriée.
 - Néanmoins, il est important, autant que possible, de répondre dans les 48h (vous êtes peut-être en train de bloquer une chaîne de décision).
 - Si vous ne pouvez apporter une réponse rapide, accusez réception de la demande et indiquez dans quels délais vous pourrez apporter une réponse.
 - Si la réponse tarde, donnez régulièrement à votre interlocuteur des informations sur le traitement de sa demande.
 - Si votre demande n'est plus d'actualité, prévenez votre interlocuteur.

UNE COMMUNICATION ÉQUILIBRÉE

11. RÉDUIRE SA CHARGE MENTALE GRÂCE À UNE ORGANISATION EFFICACE

Chacun trouve des astuces pour s'organiser de manière efficace, pour « gagner du temps ». Ce guide propose quelques pistes - non exhaustives et à adapter au contexte de chacun - afin d'alléger sa charge mentale.



64 s

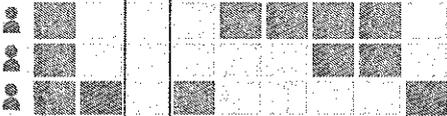
*c'est le temps nécessaire pour reprendre le fil de sa pensée après avoir interrompu son travail pour lire un e-mail**

LAGENDA PARTAGÉ

Pour faciliter la planification des réunions, on peut visualiser les disponibilités des personnels administratifs depuis l'agenda partagé. Utiliser cet outil évite les nombreux échanges de mails pour trouver la bonne date ou la ressaisie de données dans des outils de sondage

MARDI

09:00 12:00 15:00 18:00

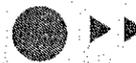


■ Occupé ■ Créneau Libre

Utiliser les fonctionnalités de la messagerie et de l'agenda pour trouver l'organisation qui nous convient (de la documentation est disponible dans l'espace Intranet de la Direction du Numérique)

EN PRATIQUE

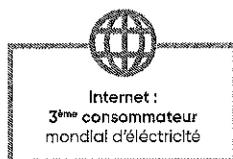
- Définir une stratégie de conservation des messages :
 - Créer des dossiers thématiques.
 - Utiliser les codes couleurs pour « étiqueter » les messages (ex. rouge pour « à traiter en priorité », jaune « à traiter »).
 - Créer un répertoire « en attente de retour » pour les messages dont on attend une réponse.
 - Enregistrer des messages dans les espaces de stockage de fichiers (dossiers de projets...)
 - Transformer le message en tâche ou en rendez-vous dans l'agenda.
- Organiser son temps :
 - Désactiver les alertes sonores et visuelles pour éviter les interruptions.
 - Prévoir des plages « offline » pour le travail sur les dossiers.
 - Prévoir des plages pour le traitement des mails (2 ou 3 fois par jour, pas plus).
 - Lire et traiter ses mails dans la foulée pour ne plus avoir besoin d'y revenir.
 - A son arrivée sur le lieu de travail le matin, commencer par traiter les tâches à réaliser impérativement dans la journée pour avoir l'esprit tranquille pour le reste de la journée.
- Utiliser les boîtes fonctionnelles en définissant des règles d'organisation pour favoriser la collaboration et la continuité de service



UNE COMMUNICATION ÉQUILIBRÉE

12. L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE NOS COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Et non, le nuage informatique (Cloud pour les intimes) n'est pas composé de gouttelettes d'eau mais plutôt d'infrastructures de transport des données, de routeurs, de serveurs... tout ceci refroidi par de gros climatiseurs. L'industrie du numérique représente une proportion grandissante des émissions de gaz à effet de serre de la planète : l'équivalent du transport aérien aujourd'hui.



Un mail envoyé à 20 personnes avec une pièce jointe de 5 Mo équivaut à 1,9kg de CO2, soit un trajet de

20 km en voiture⁷

On évite d'envoyer des mails volumineux à un grand nombre de destinataires

EN PRATIQUE

- Privilégier l'envoi de liens vers des répertoires partagés plutôt que des fichiers joints.
- Lorsque vous transférez un message assorti de pièces jointes, vérifiez l'utilité de transmettre ces pièces jointes et supprimez-les si possible
- Supprimer régulièrement les messages les plus lourds de votre messagerie en les triant par taille.
- Se désabonner des listes de diffusion à caractère publicitaire.
- Limiter l'impression d'e-mails.

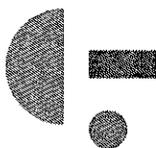
UNE COMMUNICATION RESPONSABLE

PROTÉGER LES PERSONNES, LES DONNÉES, L'ÉTABLISSEMENT

La perte partielle ou totale des ressources informatiques entraîne plusieurs effets pour les organisations : perte financière directe (perte de chiffre d'affaires et rançon), atteinte à l'image, risque légal lié aux engagements contractuels, risque de perte de propriété intellectuelle ou de données.

Avec le développement des algorithmes et de l'intelligence artificielle, la maîtrise de la donnée est aussi devenue un facteur déterminant dans la compétition internationale, économique et scientifique.

Des affaires internationales comme « facebook- Cambridge analytica » montrent également le risque d'atteinte à la démocratie lorsque nos données ne sont pas protégées.⁸



⁸ En 2015, Facebook a fourni à la société Cambridge Analytica les données de 50 millions d'utilisateurs. Ceci a permis à des candidats à la présidence républicaine pour les élections américaines en 2016 d'influencer massivement des électeurs clés.

La cybercriminalité coûte chaque année



1000 milliards de dollars, soit **1%** de la richesse mondiale.

Ce chiffre a augmenté de 50% en deux ans.⁹



⁹ Source : rapport de la société McAfee et du CSIS de 2020

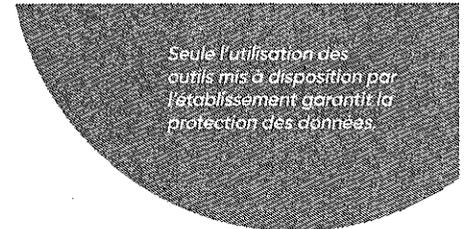
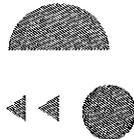
UNE COMMUNICATION RESPONSABLE

13. MAIL FRAUDULEUX, NE TOMBEZ PAS DANS LE PIÈGE !

Les cyber-criminels sont de plus en plus compétents pour tromper leur cible : syntaxe exacte, messages cohérents et anxiogènes, adresse d'envoi apparemment fiable...

EN PRATIQUE

- Aucun courrier électronique légitime ne vous demandera de fournir des informations sensibles par mail, en particulier des informations de connexion (login / mot de passe).
- Méfiez-vous des messages inhabituels, notamment ceux contenant des pièces jointes ou des liens.
- Ne jamais saisir ses identifiants après avoir cliqué sur un lien (utilisez les modes habituels d'accès aux services).
- Vérifier toujours l'expéditeur, l'objet, le contenu et la cohérence des informations. *Cela est valable même lorsque l'adresse d'expédition apparaît en @univ-st-etienne.fr ou @gouv.fr.*



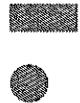
Seule l'utilisation des outils mis à disposition par l'établissement garantit la protection des données.

14. LE MAIL, UN CANAL INADAPTÉ POUR LA TRANSMISSION DE DONNÉES CONFIDENTIELLES

La messagerie n'est pas adaptée pour la transmission des données confidentielles car elle n'est pas cryptée (un message crypté est un message codé compréhensible seulement par qui dispose du code et protège donc les données des interceptions frauduleuses). De plus, il est assez aisé d'accéder aux données de la messagerie en dérobant un terminal (ordinateur ou téléphone).

EN PRATIQUE

- Ne pas utiliser les outils grands publics (messagerie grand public, réseaux sociaux, « cloud » privé...) pour stocker ou partager des données professionnelles.
- Ne pas envoyer de données sensibles ou confidentielles (données de recherche...) par mail.
- Privilégier l'envoi de liens vers un répertoire sécurisé de l'UJM pour les informations confidentielles.



UNE COMMUNICATION RESPONSABLE

15. LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES : UN ENJEU JURIDIQUE ET ÉTHIQUE

Le Règlement Général de Protection des Données Personnelles (RGPD), adopté en 2016 par la Commission Européenne, impose aux organisations de mettre en place les moyens pour protéger les données personnelles qu'elles détiennent. Ces principes s'appliquent aux mails qui peuvent contenir des données personnelles nominatives.

CONSEIL

Ayez la plus grande vigilance lorsque vous diffusez en interne des données personnelles nominatives portant sur les agents de l'UJM, les étudiants, les fournisseurs... Cet usage doit être aussi limité que possible et doit répondre à un impératif de service.

En 2020 la CNIL a également reçu 13 585 plaintes soit

62,5 %

d'augmentation depuis la mise en œuvre du RGPD¹⁰

La diffusion de données personnelles nominatives en interne doit demeurer exceptionnelle. En externe, elle est interdite dans la plupart des cas.

La collecte, l'utilisation ou la diffusion de données personnelles à l'insu des personnes ne sont pas autorisées.

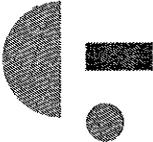
EN PRATIQUE

- Dans le cadre de ses fonctions, tout agent accède à des données personnelles, qui sont confidentielles. Il s'engage à prendre toutes précautions afin de protéger la confidentialité des informations, et en particulier d'empêcher qu'elles ne soient communiquées à des personnes non expressément autorisées à recevoir ces informations.
- Une vigilance particulière est de mise pour les données sensibles : situation personnelle, rémunération, numéro de sécurité sociale, donnée de santé...
- Afin de sensibiliser le destinataire à la discrétion dont il doit faire preuve, on peut indiquer dans le message la mention « données confidentielles » ou « à diffusion restreinte ».
- Toute création de fichier de données personnelles nominatives doit être déclarée au Registre RETIL (procédure disponible dans l'espace intranet de la Direction du Numérique).

UNE COMMUNICATION RESPONSABLE

16. L'USAGE PROFESSIONNEL DU MAIL S'INSCRIT DANS UN CADRE LÉGAL, RÉGLEMENTAIRE ET DÉONTOLOGIQUE

Pour rappel, l'usage de la messagerie électronique s'inscrit dans un cadre légal et réglementaire, notamment, celui de la loi du 13 juillet 1983 portant sur les droits et obligations des fonctionnaires, le devoir de neutralité et de discrétion professionnelle. La messagerie professionnelle doit être utilisée à des fins professionnelles. L'utilisation à des fins personnelles n'est tolérée que de manière résiduelle.



27%
des actifs utilisent
régulièrement
leur messagerie
professionnelle à
des fins personnelles
(33% des 15-34 ans)¹¹

Les informations institutionnelles passent par la boîte de messagerie UJM. Utilisez cette boîte pour communiquer avec vos étudiants, collègues, partenaires, fournisseurs... Consultez-la régulièrement. Ne l'utilisez pas dans un cadre privé.

EN PRATIQUE

- La messagerie professionnelle doit être utilisée à des fins professionnelles. L'utilisation à des fins personnelles n'est autorisée que de manière exceptionnelle et sans risque d'entraver le trafic normal des mails professionnels.
- Utiliser des messageries distinctes pour les communications professionnelles et personnelles afin d'éviter toute confusion préjudiciable.
- Ne pas rediriger les courriels professionnels vers sa boîte personnelle pour des raisons de confidentialité.
- Tout message est réputé professionnel sauf s'il comporte une mention particulière et explicite indiquant son caractère privé ou s'il est stocké dans un espace privé de données (par exemple s'il contient la mention [Personnel] dans son objet ou est stocké dans un dossier nommé « Privé »).
- L'agent public est soumis au devoir de discrétion professionnelle. Il ne doit pas divulguer à des tiers des informations relatives au fonctionnement de son administration.
- Toute utilisation de la messagerie professionnelle à des fins commerciales extra professionnelles est proscrite et expose son auteur à des sanctions disciplinaires.
- Il est interdit de tenir par mail des propos illicites, diffamatoires et injurieux, incitant à la haine ou à la violence, à caractère raciste, homophobe, sexiste ou des comportements de harcèlement.
- Sont notamment également prohibés et pénalement sanctionnés l'accès frauduleux, le détournement et la diffusion illégitime de messages électroniques.

UNE COMMUNICATION RESPONSABLE

17. UN MAIL PEUT ENGAGER MA RESPONSABILITÉ ET AUSSI CELLE DE L'ÉTABLISSEMENT

Certains mails engagent votre responsabilité et peuvent aussi engager celle de l'établissement. Ils peuvent être produits comme preuves devant un tribunal.

CONSEIL

Un étudiant conteste une décision du jury, demande à être inscrit dans une formation, un usager réclame la transmission d'un document administratif (relevé de notes, délibération d'un Conseil...), un personnel conteste une décision le concernant... Ces sollicitations, qui ne sont pas une simple demande d'information, peuvent requérir un certain formalisme dans la réponse, une motivation ou une signature de l'autorité compétente. Soyez vigilant dans la réponse que vous apportez. En cas de doute, demandez conseil à un Responsable Administratif.



Avant de répondre à un message, il convient d'appréhender le niveau de complexité de la réponse car un message peut formaliser une décision ou un engagement et est susceptible de créer des droits au profit des personnes qui vont le recevoir.

EN PRATIQUE

- Un message électronique, y compris ses éventuelles pièces jointes, sera recevable en justice et peut constituer une preuve ou un début de preuve.
- L'usage de la messagerie électronique ne doit pas se substituer aux procédures et circuits administratifs en place, ainsi qu'aux documents officiels. Il doit respecter les procédures de décision (notamment des délégations de signature et règles de compétences), de notification des décisions et les procédures de contrôle.
- L'administration doit délivrer un accusé réception pour toute demande dont elle est saisie, sur lequel doivent figurer certaines mentions.
- En cas d'erreurs de destinataires, il convient de transférer les demandes des usagers et tiers vers le bon service, en informant ces derniers.
- Attention à l'envoi des pièces jointes : privilégier les PDF non-modifiables, vérifier les tableurs pour ne pas diffuser d'informations qui ne devraient pas l'être.
- Attention à ne pas transmettre un email à un usager ou un tiers extérieur à l'établissement, avec mention des échanges internes figurant dans le prolongement du mail.
- Ne jamais transférer ou publier, sous quelque forme que ce soit des données confidentielles sans l'autorisation préalable et expresse de sa hiérarchie.





Ce guide d'usage du mail a été adopté par le Conseil d'Administration de l'Université Jean Monnet le 17 octobre 2022.

Un grand merci à tous les collègues qui ont participé à ce projet collectif.

Direction de projet :

Directeur Général des Services, Directeur Général des Services Adjoint, Vice-présidente en charge de la RSE et Vice-Président en charge du numérique.

Coordination et conception :

Direction du Pilotage, de l'Audit Interne et de la Qualité.

Contribution :

Direction de la communication, Direction du Numérique, Direction des Affaires Juridiques et Statutaires, Direction des Ressources Humaines, cellule Qualité de Vie au Travail.

Participation de nombreux personnels -enseignants, enseignants-chercheurs, personnels administratifs et techniques- aux différents groupes d'analyse.

Relecture par les représentants des personnels au CHSCT (Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail de l'établissement).

Conception graphique :

Agence Kraftambule.

