

Charte emails

Pourquoi une charte ?

Pour développer une attitude professionnelle dans l'usage de notre messagerie

Rappels

- L'ordinateur est une machine-outil qui met à disposition des fonctionnalités en appui des missions à réaliser.
- **Déconnexion, principe d'hygiène mentale** : cette machine-outil a vocation à n'être opérationnelle que durant la période d'exercice de la mission. Il est déconseillé d'avoir ses mails sur son téléphone personnel.
- **Un mail est un acte professionnel**. Il devient donc nécessaire de se poser la question de son intérêt.
- **Risque de génération d'un sentiment d'urgence** : pour certaines missions, l'afflux d'emails en provenance de l'extérieur est inhérent à l'activité de l'ANRT.
Pour d'autres missions, l'accumulation de mails qui s'empilent, pour un sujet qui aurait pu faire l'objet d'un seul message, peut engendrer un stress en augmentant la charge mentale.
- **Impact environnemental, dimension oubliée** : les emails ont un impact carbone avéré notamment en relation avec le poids des pièces jointes, du temps de stockage sur un serveur mais aussi du nombre de destinataires.

1. La fonction de l'email

L'email, un acte réfléchi pour :

- Transmettre des informations ou des documents.
- Impliquer dans cette transmission d'informations ou de documents plusieurs destinataires en vue d'une action ou d'une information, d'où l'usage de la copie.
- Constituer une preuve de transmission à laquelle on pourra se référer ; c'est l'avantage au regard d'un propos oral.

2. J'envoie un email

- **Raison d'être d'un email** : est-il nécessaire ? pourquoi j'écris ?
- **Des destinataires bien choisis** : un email clair est aussi un email adressé aux bonnes personnes ! J'envoie mon message uniquement à ceux qui sont directement concernés et j'utilise les champs CC et CCI avec parcimonie. Trop de destinataires peuvent noyer l'information et ralentir les échanges.
- **L'email, uniquement quand il fait jour** : il est déconseillé d'adresser des mails durant des horaires en écart avec les périodes de travail. Mais il est aussi déconseillé d'ouvrir sa messagerie à des horaires où la déconnexion est de mise.
- **La messagerie mail ne constitue pas un chat** : je ne discute pas à plusieurs sur un mail car le niveau de conversation ne s'adresse pas systématiquement à tout un ensemble d'interlocuteurs ; s'il s'agit d'entretenir un dialogue alors j'opte davantage pour le téléphone ou je vais voir la personne.
- **Un langage courtois, diplomatique et professionnel** : un email passe mieux avec des mots choisis avec soin ! Eviter les mots en majuscules, soulignés ou en couleur vive, et limiter

Charte emails

l'usage de l'impératif. Des emails courts et professionnels, un ton respectueux et posé facilitent des échanges plus fluides et agréables.

- **Un objet d'email clair et pertinent** : l'objet du message doit être explicite et représentatif du contenu. Il permet aux destinataires de comprendre immédiatement le sujet et de prioriser leur lecture.
- **Pieces-jointes, à manipuler avec précaution** : uniquement si nécessaire.
- **Confidentialité et données personnelles** : les emails professionnels doivent être utilisés avec rigueur pour garantir la confidentialité des échanges et le respect des réglementations en vigueur sur la protection des données personnelles. Toute utilisation doit être conforme aux politiques internes et externes, et préserver l'intégrité des informations sensibles

3. Je reçois un email

- **Lire un email c'est travailler, cela appelle un engagement du récepteur** : réciprocité d'engagement entre celui qui envoie et celui qui reçoit.
- **Risques cyber attaques, je suis méfiant** : je suis très attentif à l'émetteur, je n'ouvre pas si j'ai un doute (email et pièce-jointe) et je signale au secrétariat général. (Cf. la charte informatique)
- **Archivage** : vraiment nécessaire ou rassurant ? : avant de classer un email il faudra se poser la question de l'utilité de le conserver.

4. Je réponds à un email

- **Ma réponse est nécessaire et qualifiée ?** : éviter de répondre de manière impulsive.
- **Restons calme et courtois** : parfois nous faisons face à la réception d'un mail qui nous fait réagir, voire surréagir. Il est alors tentant de répondre immédiatement de manière vive. Un conseil : libérez votre énergie en écrivant ce qui vous fait du bien, ne l'envoyez pas, et revenez-y 1 h plus tard en reformulant la réponse ou en ayant échangé oralement avec votre interlocuteur (qui mérite tout de même qu'on lui réponde ce qu'on pense).
- **Tous les destinataires d'un email ne sont pas concernés par notre réponse** : on ne répond donc pas à tous mais à la/les personne/s à qui je souhaite délivrer un message.