

La Charte sur les usages de la messagerie



L a présente charte d'utilisation des courriels a pour objectif de permettre à chacun, quel que soit son niveau hiérarchique, de mieux utiliser un outil susceptible de renforcer les pratiques coopératives en préservant la santé des personnels.

Ainsi, la messagerie électronique est un outil de travail moderne devenu incontournable.

D'usage aisément accessible et fiable, intégrant une capacité de stockage, elle présente, par rapport aux courriers postaux qu'elle n'a pas pour autant remplacé, l'intérêt d'une transmission quasi instantanée d'informations professionnelles à un ou plusieurs destinataires. Accessible à tout agent disposant sur son poste de travail d'un ordinateur, elle peut même être, selon les sites, consultée à distance.

Ses qualités n'en sont pas moins porteuses de risques qu'un usage non maîtrisé peut accentuer. Ses effets contraignants peuvent être appuyés par un certain nombre de constats chiffrés par des chercheurs au cours de leurs travaux¹:

- 56 % des utilisateurs consacrent plus de deux heures par jour à la gestion de leur boîte de réception;
- 65 % des utilisateurs déclarent vérifier leur messagerie toutes les heures mais le font en réalité bien plus souvent: toutes les cinq minutes;
- 64 secondes, c'est le temps que l'on met en moyenne pour reprendre le fil de sa pensée lorsqu'on est interrompu par l'arrivée d'un message;
- 38 % des utilisateurs reçoivent plus de 100 messages par jour;
- 70 % des managers déclarent souffrir de surcharge informationnelle.

Sur l'année 2011, plus de 24 millions de courriels ont ainsi été réceptionnés par les agents du ministère qui en ont eux-mêmes adressé 18 millions².

Une analyse de son usage, autant à travers ses atouts que de son utilisation parfois inadéquate, permet d'émettre certains conseils et recommandations propres à préserver la qualité des conditions de travail de chacun.

Cette charte doit faire l'objet d'un avis du CHSCT compétent.

¹ Observatoire de la Responsabilité Sociétale des Entreprises, octobre 2011

² MCC SDSI soit 6261 personnes physiques (effectifs MCC hors opérateurs)



Les recommandations

Les possibles dérives, nuisent à l'efficacité du travail et mettent en jeu, la santé des personnes, qui se construit aussi dans le travail. Afin d'éviter les travers d'un usage inadapté et d'échapper aux écueils présentés ci-après quelques recommandations méritent d'être mises en œuvre pour garantir le bon usage d'un outil dont chacun s'accorde à reconnaître l'utilité.

1 Les moyens de communication directs et synchrones sont souvent plus efficaces et doivent être privilégiés.

- En proximité, la visite dans le bureau de l'interlocuteur concerné, un appel téléphonique, une réunion pour un sujet concernant un collectif, prennent sur l'usage du courriel.
- L'organisation d'une réunion implique qu'elle soit initiée sur un ordre du jour connu des participants, dont la liste est communiquée, sur un créneau horaire précis et respecté. L'attention des participants exclut l'usage simultané d'outils électroniques (type smartphone) et téléphone, et un compte rendu ou relevé de décision doit en synthétiser le résultat.
- Dans les cas de commandes et d'échanges entre interlocuteurs éloignés les conférences téléphoniques et visioconférences constituent une alternative souvent plus efficace.



2 Pour la gestion de projets professionnels particuliers ou pour échanger sur une problématique spécifique, il est préférable d'utiliser des espaces collaboratifs créés sur l'intranet SémaPhore.

Ces espaces sont mis à la disposition des services pour partager des documents, diffuser de l'information et faciliter les échanges professionnels entre collègues ou avec des partenaires extérieurs. Ils évitent d'encombrer les messageries et favorisent la collaboration en centralisant dans un même espace les différentes conversations et documents associés.

3 Afin d'optimiser l'usage de l'outil et d'en favoriser la maîtrise, l'accès à un poste informatique, pour ceux qui n'en disposent pas, mais également à la formation pour le système de messagerie utilisé, doivent être favorisés.

- Cette formation porte notamment sur l'organisation des dossiers, la gestion des listes de contacts, l'activation des fonctions de message d'absence, la désactivation de la fonction de signalement de nouveaux messages.
- La charte doit être intégrée au livret d'accueil des nouveaux arrivants et sa communication commentée faire partie de toutes les formations relatives à l'utilisation de la messagerie.
- Les modalités d'archivage et de conservation doivent être définies et concertées en liaison avec les services d'archives compétents.

4 Le courriel adressé doit être précis et orienté vers l'action.

- Il est donc utilisé avec parcimonie et doit répondre à un objectif clairement identifié.
- Le contenu des courriels doit comporter, en dehors d'un sujet ou thème abordé unique, un objet clairement identifiable («pour avis, pour décision, pour action, pour suite à donner, pour information, pour mémoire»).

Les recommandations

- Un courriel de commande doit préciser une échéance (exemple : « pour action avant le 15 février »).
- Les demandes très très urgentes (TTU) sont déconseillées. Dans tous les cas elles doivent être expliquées en direct.
- Il est conseillé de se laisser le temps de la réflexion pour répondre même si le destinataire demande une réponse urgente.
- Le destinataire et/ou la liste de diffusion d'un message doit être déterminée avec discernement. Les copies de courriels adressés pour information doivent être limitées. Les modalités de transmission en copie du message au responsable hiérarchique de l'agent directement saisi doivent être concertées et explicitées.

5 Le cas échéant, le circuit de validation par courriel des notes, fiches ou courriers, doit être défini et organisé avec la hiérarchie.

6 En dehors des horaires de travail du destinataire, les courriels ne sont pas présumés être lus.

Chaque organisation dispose de cycle de travail défini. Le travail en dehors de ce cadre est un dysfonctionnement.

7 L'envoi d'un message ne constitue pas en soi un transfert de charge.

- Le courriel n'est pas opposable à celui qui le reçoit mais reste un sujet pour celui qui l'envoie. La forme et le contenu de tout courriel engagent la responsabilité de son auteur.
- Une demande, une commande doit être concise et précise. Pour s'assurer de sa bonne compréhension elle nécessite souvent de pouvoir être expliquée voire parlée. Pour autant, hormis un courriel adressé « pour information » ou « pour mémoire », la réception d'un message d'interrogation implique de la part du destinataire une réponse, fut-elle d'attente.
- Un destinataire en copie du message initial ne doit pas répondre à la place du destinataire principal.

8 En cas d'absence programmée et durable, l'usage du répondeur ou du message d'absence précisant le contact à joindre en cas d'urgence est conseillé.

9 Un courriel est un message adressé à une personne. Il implique donc une rigueur formelle dans sa rédaction.

La correction, la modération des propos, une tonalité adaptée à l'interlocuteur s'imposent :

- Il convient ainsi d'identifier son destinataire : Madame, Monsieur, prénom, cher collègue, à défaut un mot introductif : « bonjour » ;
- Éviter de s'adresser à son interlocuteur de manière trop personnelle ou trop affective (*de manière positive ou négative*) ;
- Se laisser le temps de la réflexion pour répondre même si le destinataire demande une réponse urgente ;
- S'interroger sur la manière dont réagirait un tiers à la lecture du message dans l'hypothèse où on le lui aurait transféré ou mis en copie ;
- S'identifier et laisser ses coordonnées à la fin du message ; cela est utile si le destinataire cherche à vous joindre rapidement ou s'il n'a pas compris la teneur du message ;
- Les destinataires de courriels ne respectant manifestement pas l'un des principes exposés ci-dessus sont expressément invités à en faire la remarque factuelle en répondant au seul émetteur du message concerné.





L'analyse de situation

Atouts de l'outil et écueils d'un usage non maîtrisé

→ Effets ambivalents des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans les entreprises³

	Effets facilitateurs	Effets contraignants
SUR LA GESTION DU TEMPS	Améliore les temps de réponse Raccourcit les délais de prise de décision Accélère l'exécution des tâches...	Peut impliquer le sentiment de perte de temps Génère le sentiment d'urgence Augmente les interruptions Diminue la rapidité dans la négociation Accélère les rythmes de travail...
SUR LA GESTION DE L'INFORMATION	Facilite le stockage de l'information Augmente la circulation des documents Permet le partage d'information et de documents de natures et de sources différentes Unifie les dispositifs et procédures de diffusion d'information...	Provoque la surcharge et l'accumulation d'information Entraîne des difficultés à traiter l'information Génère de l'incompréhension, des difficultés d'interprétation...
SUR L'EXÉCUTION DES TÂCHES	Améliore la productivité Facilite la répartition des tâches Permet de mieux organiser son travail...	Diminue la performance Génère de la surcharge d'activité Peut laisser croire à un transfert de charge Favorise le sentiment d'isolement Diminue l'efficacité dans la résolution d'un problème ou dans la prise de décision Déclenche du stress, de la pression...
SUR LA COMMUNICATION	Augmente l'accès à l'individu Renforce les normes de communication S'affranchit (en partie) des barrières spatiales et temporelles Améliore la fréquence de communication Facilite la communication directe sans intermédiaire...	Détériorie les relations entre les individus Déclenche des conflits ou favorise l'escalade du conflit Autorise les comportements abusifs Exacerbe les émotions Génère de l'agressivité Supporte une communication moins riche...
SUR LE TRAVAIL EN ÉQUIPE	Améliore la constitution des équipes Favorise le travail collaboratif Permet de structurer le travail en équipe Permet une meilleure coordination horizontale...	Réduit la cohésion du groupe Réduit la performance du groupe Diminue la présence sociale dans le groupe Génère des problèmes de coordination...
SUR LES RELATIONS VERTICALES	Réduit les barrières hiérarchiques Facilite la communication verticale Permet une meilleure implication des collaborateurs Permet une meilleure responsabilisation des collaborateurs Peut être utilisé comme levier dans les dispositifs de motivation...	Implique un renforcement de la hiérarchie Est utilisée comme moyen de contrôle et surveillance de la part des supérieurs Est utilisée comme moyen de contrôle de la performance Renforce la hiérarchie Provoque le court-circuit de la hiérarchie...

³ Source : document inspiré par l'Observatoire de la Responsabilité Sociétale des Entreprises, octobre 2011