

INSEAMM CA 14/12/2022

Délibération n°DELIB_08_RH_22_12_14_CHARTE_BON_USAGE_MESSAGERIE

INS EA MM

Institut national supérieur
d'enseignement artistique
Marseille Méditerranée

**ÉTABLISSEMENT PUBLIC DE COOPÉRATION CULTURELLE
INSTITUT NATIONAL SUPÉRIEUR D'ENSEIGNEMENT ARTISTIQUE
MARSEILLE MÉDITERRANÉE**

Siège social : 184, avenue de Luminy - CS 70912 - 13288 Marseille Cedex 9

**Conseil d'administration
Séance du 14 décembre 2022**

**CHARTE
DU BON USAGE DE LA MESSAGERIE
ÉLECTRONIQUE**

Délibération n°DELIB_08_RH_22_12_14_CHARTE_BON_USAGE_MESSAGERIE

L'an deux mille vingt-deux, le quatorze décembre,

Le Conseil d'administration s'est réuni, en la salle du conseil au conservatoire Pierre Barbizet, à l'invitation de Monsieur le Président en date du 2 décembre 2022.

VU

- Le code général de la fonction publique (article L430-1) ;
- L'accord-cadre du 13 juillet 2021 relatif au télétravail dans les trois versants de la fonction publique
- la délibération du 14 octobre 2022 du conseil d'administration relative au télétravail;
- les statuts de l'Établissement ;

CONSIDÉRANT

- L'avis favorable du Comité Technique de l'INSEAMM du 15 novembre 2022;

INSEAMM CA 14/12/2022

Délibération n°DELIB_08_RH_22_12_14_CHARTE_BON_USAGE_MESSAGERIE

Le Président,

EXPOSE

« Le développement des technologies d'information et de communication (TIC), s'il est mal maîtrisé ou régulé, peut avoir un impact sur la santé des salariés. Il peut notamment amplifier les facteurs à l'origine des risques psychosociaux (stress, épuisement professionnel, etc.). Parmi eux, la charge de travail et la surcharge informationnelle, le brouillage des frontières entre vie privée et vie professionnelle sont des risques associés à l'usage du numérique. (...) En lien avec l'organisation du travail et le management, les TIC participent à l'accroissement des rythmes de travail. Leur utilisation n'implique pas globalement pour les salariés une intensification du travail, mais ceux qui en font une utilisation soutenue y sont particulièrement exposés. » (Extrait de l'étude d'impact de la loi Travail) »

Cette charte des bonnes pratiques de l'usage numérique au travail du droit à la déconnexion a pour objectif de concourir et à l'amélioration de la qualité de vie au travail des agents.

I. Communiquer avec raison

A. Principes généraux

Le droit à la déconnexion est défini comme le droit de l'agent-e à ne pas être connecté-e aux outils numériques professionnels et de ne pas être contacté-e par son employeur y compris sur ses outils de communication personnels pour un motif professionnel en dehors de son temps de travail habituel ou en dehors des périodes d'astreinte.

Pendant les congés, le principe est celui de la non-connexion.

Les outils informatiques de messagerie permettent d'envoyer automatiquement un message d'absence. Pendant les congés, ou dans tout autre cas prévisible (missions, formations, etc.), l'agent-e doit penser à le paramétrer. Cela peut aussi être aisément effectué à distance.

B. Bien choisir son canal de communication

L'envoi d'un courriel est une modalité de communication parmi d'autres. Il convient donc de se demander fréquemment quel est le meilleur moyen de communiquer : le face-à-face, le téléphone, le courriel, la visioconférence, le SMS (sur les téléphones professionnels), la réunion.

Le but est-il de délivrer ou de partager une simple information ? d'ouvrir une discussion impliquant un échange approfondi ?

Le courriel n'est pas approprié dans le cadre :

- d'urgence majeure où l'usage du téléphone est préférable ;
- de travail collaboratif ;
- de transfert de documents se trouvant déjà dans un espace partagé ;



INSEAMM CA 14/12/2022

Délibération n°DELIB_08_RH_22_12_14_CHARTE_BON_USAGE_MESSAGERIE

- d'animation d'équipe ;
- de situation polémique ou conflictuelle. Une communication directe associant le langage verbal et non verbal favorise la résolution. Le courriel ne se substitue pas à l'explication orale.

Les conférences téléphoniques où les visioconférence peuvent être une solution en lieu et place d'une réunion physique si les protagonistes ne sont pas disponibles en présentiel.

En revanche, le courriel est utile pour donner une instruction à ses collabrateur-ice-s et en garder trace. En règle générale, il doit être utilisé lorsque le contenu des échanges doit être opposable.

C. La définition des interlocuteurs lors de l'envoi d'un courriel

Le champ "À" ne comprend que l'agent-e qui va agir. Il s'agit du destinataire "pour action". Je l'adresse uniquement aux personnes concernées par le message. En règle générale, il y a un seul récepteur principal. J'évite d'utiliser systématiquement des listes de diffusion groupées.

Le champ "Cc": ne comprend que les personnes qui doivent être informées de l'échange mais dont on n'attend précisément ni action ni réaction. Ce champ est à utiliser avec modération.

L'utilisation du "Cci" Copie conforme invisible doit être évitée. Les destinataires reçoivent le message mais ne connaissent pas la liste des co-destinataires. La confiance étant nécessaire dans la communication, l'utilisation de ce champ est à éviter.

Faire suivre un courriel, implique l'apport d'une valeur ajoutée, par exemple, une synthèse des différentes données/échanges avant la transmission. Attention à l'envoi de l'historique des messages. Il est important de s'interroger systématiquement sur la nécessité de supprimer les échanges précédents dans le corps du courriel. L'historique est conservé, il ne doit pas être trop long et être adapté à la situation.

L'objet du courriel doit être précis et concis. L'objet peut donner une indication sur le degré de priorité et comporter la mention "pour information" ou "pour avis".

INSEAMM CA 14/12/2022

Délibération n°DELIB_08_RH_22_12_14_CHARTE_BON_USAGE_MESSAGERIE

D. Communiquer avec politesse et empathie

- Utiliser des formules de politesse simples, un langage neutre ;
- Demeurer factuel et concis, sans aucun jugement sur les personnes ;
- Utiliser un registre de langue écrit ;
- Limiter les abréviations ou les raccourcis orthographiques. Éviter d'écrire en majuscules (cela peut être interprété comme une expression agressive) ;
- Utiliser la fonction « signature » du logiciel de messagerie pour préciser le nom, le prénom, la fonction et si possible le numéro de téléphone. Il est possible de différencier la signature selon que le message est adressé à l'intérieur ou à l'extérieur du service.

II. **Du bon usage du courriel**

La bonne gestion d'Outlook

Pour une consultation raisonnée de la boîte de messagerie, limiter la fréquence des consultations à des plages fixes dans mon agenda, par exemple à partir de 16h pour les managers et maîtriser l'affichage des alertes sonores et visuelles d'arrivée de nouveaux messages.

Créer un repérage automatique des courriels entrants (l'utilisation de filtres et de couleurs selon que l'on est destinataire, en copie, que le message provient du-de la N+1, d'une liste de diffusion...)

Pour retrouver un courriel particulier rapidement, créer des dossiers avec une arborescence structurée selon les priorités et/ou par type d'activités. Penser à utiliser la fonction de recherche et des codes couleurs.

Pour faciliter l'organisation de temps d'échange et faciliter l'organisation du suivi des projets, partager son calendrier Outlook avec ses collègues et leur demander de partager le leur. Rester attentif aux informations personnelles mentionnées. Pour que celles-ci ne soient pas visibles, utiliser l'icône "privé" ou à droite du gestionnaire d'agenda.

A. Les pièges à éviter

- Utiliser l'accusé de réception et l'accusé de lecture à bon escient (messages importants ou valant preuve) ;
- Limiter l'envoi de pièces jointes. Pour les plus lourdes, utiliser un espace de travail partagé sur le réseau Vdesk ou le Onedrive ;

INSEAMM CA 14/12/2022

Délibération n°DELIB_08_RH_22_12_14_CHARTE_BON_USAGE_MESSAGERIE

- Éviter de traiter un courriel sous le coup de l'énerverment. Enregistre dans les brouillons. Prendre le temps d'une relecture à froid avant envoi ;
- Éviter de créer un sentiment d'urgence chez le destinataire ;

B. Vérification avant envoi des courriels

Avant envoi du courriel, il convient de procéder à quelques vérifications :

- Les destinataires sont-ils tous concernés par cette communication ?
- Le titre du courriel ainsi que son contenu sont-ils clairs ?
- Le cas échéant, la pièce jointe est-elle bien ajoutée ?
- La demande est-elle claire, même dans le cas d'un transfert de courriel ?
- Le moment de l'envoi est-il bien opportun ?

Les règles de l'émetteur

- Le titre : l'objet du courriel doit être clair et précis. On ne change pas le titre d'un courriel transféré.
- Pour quelles raisons envoyer ce courriel à une personne ? à plusieurs ?
- Est-ce que la demande est explicite ?
- Pourquoi ?
- Pour quand ?
- Signer son courriel à l'aide du pavé de signature ;
- Veiller au respect du secret professionnel et garder à l'esprit que chaque personne peut avoir communication des courriels dans lequel elle est citée (protection de la vie privée L311-6 du code des relations entre le public et l'administration)

Les règles du récepteur

- Accuser réception du courriel en cas de non-réponse dans un délai d'une semaine.
- Proposer une rencontre en présentiel, en visioconférence ou téléphonique quand c'est préférable à un échange écrit formalisé
- Vérifier toujours et personnaliser la liste des destinataires

C. Droit à la déconnexion

1. Respect du droit à la déconnexion de ses interlocuteurs



INSEAMM CA 14/12/2022

Délibération n°DELIB_08_RH_22_12_14_CHARTE_BON_USAGE_MESSAGERIE

Le droit à la déconnexion impose d'éviter l'envoi de courriel entre 20h et 7h, sauf en cas d'astreinte de situation de crise. Hors horaires habituels de travail des collaborateurs, privilégier un envoi différé. Le logiciel fourni par l'établissement permet de le faire (onglet « option »).

En dehors du temps de travail habituel ou en dehors des astreintes, admettre que son interlocuteur n'est pas tenu de répondre à une sollicitation professionnelle avant l'heure de reprise de son poste de travail. Ainsi, hors situation d'urgence, l'emploi de courriels et de messages professionnels ainsi que les appels téléphoniques professionnels sont à proscrire.

Limiter l'envoi de courriels aux personnes pendant leurs périodes d'absences.

2. Organiser son absence/ le retour d'une absence

Pour les absences de courte durée, paramétrer le gestionnaire d'absence du bureau sur sa messagerie électronique. En cas d'oubli ou d'absence imprévue telle que l'arrêt maladie d'un collègue, dans un souci de continuité de service le responsable hiérarchique peut demander au service informatique de paramétrer à distance un message d'absence depuis la boîte aux lettres électronique de la personne absente inopinément.

Au retour d'une absence prolongée (supérieur à une semaine), il est recommandé de prévoir une demi-journée à une journée banalisée, c'est-à-dire sans réunion afin de traiter les courriels reçus en son absence.

III. Du bon usage de l'ordinateur/ téléphone portable

L'implication de toutes et tous permettra d'accroître l'efficacité, la sécurité et le confort d'utilisation de ces outils si populaires qui ont parfois tendance à accaparer trop de temps, voire parfois à générer un certain stress.

A. Utilisation des appareils connectés en réunion

L'utilisation des appareils connectés lors des réunions ne doit pas détourner l'attention des participants, ni pouvoir être interprétée comme une marque de désintérêt à l'égard des participants. L'usage du téléphone portable y compris pour la consultation des courriels est fortement déconseillé pendant les réunions.

Il faut veiller à laisser son téléphone en mode vibreur ou silencieux lors des réunions

L'animateur d'une réunion peut tout à fait demander aux participants de ne pas consulter un téléphone ou un ordinateur pendant tout ou partie des échanges.

Il peut organiser les pauses au cours desquelles les participants peuvent consulter ou envoyer les courriels lorsque la réunion dure plus de 2 heures



INSEAMM CA 14/12/2022

Délibération n°DELIB_08_RH_22_12_14 CHARTE_BON_USAGE_MESSAGERIE

B. Droit à la déconnexion

Si le téléphone professionnel à vocation à rester allumé toute la journée, certaines précautions sont à prendre pour éviter d'importuner son entourage professionnel.

Lorsque vous appelez vos contacts professionnels sur les portables, soyez attentif aux horaires auxquels vous passez ces communications .

Les soirées sont à proscrire sauf cas d'urgence. S'il n'y a pas d'urgence, il est préférable de reporter son appel au lendemain.

Si la personne n'est pas d'astreinte, ne pas la contacter pendant les weekends.

Hors période de congés, il est conseillé d'identifier des plages hebdomadaires réservées aux temps d'analyse et à la préparation des dossiers de fond de la semaine à venir. L'alternance du temps de connexion et de réflexion contribue au bien-être au travail.

Telles sont les raisons pour lesquelles je demande au Conseil d'administration d'adopter ma proposition.

INSEAMM CA 14/12/2022

Délibération n°DELIB_08_RH_22_12_14 CHARTE_BON_USAGE_MESSAGERIE

Le Conseil d'administration, après en avoir délibéré,

DÉCIDE

Article 1 : de valider la charte, conformément à l'annexe jointe (Pj 1).

Nombre de membres en exercice	27
Nombre de membres présents	16
Nombre de suffrage exprimés	22
Votes pour	22
Votes contre	0
Abstentions	0

La présente délibération mise aux voix est :

- ~~Adoptée~~
- ~~Rejetée~~

Fait à Marseille, le 14 décembre 2022.

Le Président



Jean-Marc Coppola

Transmise au représentant de l'État le

Monsieur le Président certifie, sous sa responsabilité, le caractère exécutoire de cet acte, et informe qu'il peut faire l'objet d'un recours auprès du tribunal Administratif de Marseille dans un délai de deux mois à compter de sa publication et sa transmission aux services de l'état.

Publiée le :