



**ACADÉMIE
DE STRASBOURG**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Charte des bonnes pratiques du numérique

Janvier 2021

Édito

L'académie de Strasbourg, qui s'est engagée depuis plusieurs années dans une politique de prévention des risques psychosociaux, impulse une véritable dynamique d'amélioration des conditions de travail de ses personnels afin de promouvoir la qualité de vie au travail.

Le développement des outils numériques de diffusion de l'information et des connaissances implique une transformation de l'organisation du travail et des modes de fonctionnement professionnels et personnels, mais il est à l'origine de risques inhérents aux nouveaux moyens de communiquer. Si ces outils de communication sont porteurs d'une amélioration sensible de l'efficacité du travail, ils peuvent parfois conduire à une surcharge informationnelle et communicationnelle et avoir avec un impact direct sur les conditions au travail.

La charte des bonnes pratiques du numérique vise à améliorer l'usage quotidien des outils numériques. Elle a pour ambition de proposer un cadre de « bonnes pratiques » afin de sensibiliser et responsabiliser chaque utilisateur et de garantir le « droit à la déconnexion » de tous les personnels.

Je tiens à remercier tous les acteurs qui ont contribué à la réalisation de cette charte académique des bonnes pratiques du numérique avec l'objectif d'instaurer et développer la qualité de vie au travail dans notre académie. Elle est le fruit d'un travail collectif, associant le comité d'hygiène de sécurité et des conditions de travail académique ainsi que l'ensemble des acteurs de prévention.

Je vous invite à prendre connaissance de la plaquette « charte des bonnes pratiques du numérique » et à veiller à un usage raisonné des outils de la communication électronique.

Élisabeth Laporte
Rectrice de l'académie de Strasbourg



Les **5** règles de la charte d'utilisation des outils numériques

1 Avoir une gestion efficace de l'envoi des messages.....	4
2 Avoir une gestion efficace de la réception des messages.....	5
3 Limiter la surcharge informationnelle.....	5
4 Respecter l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.....	6
5 Savoir se rendre disponible.....	6

1 Avoir une gestion efficace de l'envoi des messages

Favoriser les échanges directs

- Privilégier d'autres moyens de communication à l'envoi d'un mail ;
- Préférer, en fonction des services, avoir une discussion collective au lieu d'utiliser le mail ;
- Choisir le bon moyen de communication et utiliser le mail uniquement lorsque cela est nécessaire ;
- Afin de prévenir les tensions relationnelles, favoriser les échanges directs (rencontre, téléphone). Un écrit a plus de risque d'être mal compris.

Adapter son message au destinataire

- Adapter la formulation au niveau de proximité avec l'interlocuteur ;
- Le formalisme d'un courriel doit trouver un équilibre entre la facilité permise par l'outil et les règles d'un écrit administratif ;
- Limiter l'envoi en copie aux seules personnes directement concernées (exemples : ne mettre son supérieur hiérarchique en copie que lorsque cela est nécessaire, limiter les remerciements aux personnes à qui ils s'adressent).

Se rendre disponible aux éventuelles interrogations des destinataires

- Penser à informer de sa disponibilité pour répondre à d'éventuelles questions ;
- Inviter ses interlocuteurs à formuler ces interrogations sans utiliser l'option « Répondre à tous ».

Rédiger un message précis avec une mise en forme claire et synthétique

- Fournir un objet explicite qui correspond au contenu du message ;
- Privilégier l'envoi d'un mail par thématique abordée ;
- Limiter l'emploi du terme « urgent ». Codifier de manière formelle ce qui est urgent (les différents degrés) et ce qui est important ;
- Avoir une signature comportant nom et fonction de l'expéditeur ;
- Indiquer un délai raisonnable de réponse au destinataire et s'il n'y a pas de réponse au-delà du délai fixé, le relancer ;
- Préciser si vous attendez une réponse ou s'il s'agit d'une « simple » information. Si une réponse est attendue fixer un délai de réponse ;
- Faire preuve de bienveillance et d'empathie ;
- Faire preuve de rigueur dans la rédaction du message ;
- Rédiger sous la forme non abrégée sans employer le « type SMS » ;
- Limiter au strict nécessaire les pièces jointes et généraliser l'envoi de pièces jointes lisibles par tous. Privilégier l'usage du format PDF ;
- Identifier les administrateurs des listes de diffusion ;
- Indiquez que cette liste est modérée si vous êtes modérateur d'une liste de diffusion ;
- Prendre le temps de relire ses messages avant de les envoyer.

Présenter et discuter collectivement la charte d'utilisation des outils numériques.

2 Avoir une gestion efficace de la réception des messages

Mettre en place un message d'absence automatique en cas d'indisponibilité prolongée ou en cas d'urgence, si nécessaire rediriger l'interlocuteur vers une autre personne.

Soulever les éventuelles problématiques liées au message de l'expéditeur

- Préférer prendre contact avec l'expéditeur en cas d'incompréhension(s), par un autre moyen de communication.

Se laisser un temps de réflexion nécessaire avant de répondre

- Préférer une réponse à froid à une réponse sous le coup de l'émotion ;
- Définir en équipe un temps de réponse acceptable et partagé.

Distinguer les destinataires principaux des destinataires en copie :

- Préférer répondre directement au premier intéressé (l'expéditeur) ;
- Éviter l'option « Répondre à tous » sauf si l'information donnée a un intérêt pour l'ensemble de la liste.

Prendre garde au respect du secret de la correspondance

- La diffusion de la correspondance professionnelle doit respecter la législation sur le secret de la correspondance (Article 226 du Code Pénal).

Faire preuve d'exemplarité

- Ne pas fixer d'échéances pendant les vacances ;
- Considérer la période estivale comme un temps de déconnexion (fixer les plages de vacances).

3 Limiter la surcharge informationnelle

Clarifier les circuits, rôles et missions de chacun et de chaque service pour mieux cibler le(s) destinataire(s)

- Communiquer sur l'existence de l'annuaire académique de boîtes fonctionnelles pour cibler les personnes au sein d'un service en fonction de leurs missions.

Paramétrer et actualiser régulièrement les listes de diffusion

- Éviter l'envoi de courriels en double exemplaires (adresses fonctionnelles et personnelles).

Différer l'envoi, si nécessaire, afin d'avoir une information complète et confirmée

Stocker les documents informatifs dans des espaces de travail à la disposition des agents qui souhaitent les consulter

- Inviter à créer des espaces professionnels de partage avec des règles de confidentialité et mises à jour régulières des documents partagés ;
- Privilégier les agendas et les dossiers sur un serveur commun.

Utiliser un mail par objet

4 Respecter l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle

Fixer des règles temporelles d'utilisation des outils numériques au niveau de l'académie

- Limiter les échanges professionnels en soirée, le week-end et en réunion aux urgences ;
- Privilégier l'enregistrement des messages dans les brouillons afin de l'envoyer dans les heures d'activité.

Limiter l'usage du téléphone personnel aux situations exceptionnelles

- Demander aux agents leur consentement explicite pour utiliser leur téléphone personnel (leur numéro ne doit pas être communiqué).

Utiliser uniquement les adresses académiques

- Refuser d'utiliser les adresses privées même lorsque c'est le souhait de l'agent.

5 Savoir se rendre disponible

Limiter l'usage du téléphone au strict minimum pendant les réunions

- Éviter les alertes sonores lorsqu'elles ne sont pas nécessaires ;
- Éviter de répondre au SMS en réunion, sauf nécessité absolue.

Se réserver des temps pour traiter les informations fournies par voie électronique

Les 4 pièges de la communication par les outils numériques

Les outils numériques peuvent amplifier le « bruit » dans la communication,

car la quantité d'informations disponibles nuit à la qualité de la compréhension.

Une bonne information doit être claire et concise et surtout bien présenter son intérêt.

Les outils numériques peuvent amplifier les risques d'incompréhension, voire de conflits.

Ce mode de communication limite l'information sur les réactions non verbales et para verbales de l'interlocuteur.

À mesure que s'accroît la communication à distance, recourir à l'empathie devient nécessaire.

Les outils numériques peuvent faciliter l'évitement dans les situations de

conflit. Plutôt que de se voir pour arranger les choses, on préfère passer par le mail, en mettant l'ensemble de l'organisation en copie.

La communication « directe » reste le meilleur moyen de prévenir une situation conflictuelle.

Les outils numériques peuvent faciliter un style de management directif et

descendant où l'interlocuteur n'a pas son mot à dire. On pense que la qualité du contenu suffit à engager son interlocuteur. C'est oublier que donner envie à l'autre d'écouter passe déjà par le fait d'établir une relation constructive.

Écouter, mettre les formes, consulter, prendre en considération.

