Direction du **numérique**

Université de Strasbourg

# L'usage raisonné de la messagerie électronique

## Centre de culture numérique | CCN

Damien Braun | 2024

# Attention !

**Ceci n'est ni une formation Outlook, ni une formation Thunderbird !**

Cette formation porte sur les bonnes pratiques à respecter pour optimiser ses échanges électroniques dans un environnement professionnel.

# Préambule

*« Ce que vous ne feriez pas lors d'une conversation réelle face à votre correspondant, **ne prenez pas internet comme bouclier pour le faire**. »* (Netiquette, 1995)

→ Nécessité de sensibiliser les usagers aux **codes et bonnes pratiques** de l'emailing (ceux-ci n'étant pas toujours naturels) :

1. Aspects réglementaires
2. Présentation et formulation
3. Courtoisie
4. Gestion des tensions
5. Réactivité
6. Excès de zèle et abus
7. Astuces pratiques

# 1. Aspects réglementaires

📖 Charte de bon usage des moyens numériques (page 7)

- ***Tout message est réputé professionnel*** *sauf s'il comporte en objet la mention "privé".*

→ Votre compte de messagerie professionnelle **ne vous appartient pas**. Votre correspondance non plus.

- *Les messages électroniques dont le contenu ou une partie du contenu comporte des mentions contraires aux bonnes mœurs et/ou portant atteinte à la vie privée ou à l'image d'autrui et/ou contrevenant au droit d'auteur sont* ***interdits****.*
- *Les auteurs de messages contenant de telles mentions sont susceptibles de faire l'****objet de poursuites pénales ainsi que de poursuites disciplinaires*** *par l'établissement.*

→ Tout ce que vous direz pourra être retenu contre vous !

# 2. Présentation et formulation (1/2)

Soigner la forme de son message, c'est **montrer au destinataire qu'on le respecte.**

- **Renseigner correctement l'objet du mail** :
  → Jamais vide : facilite les recherches ultérieures, évite de passer en spam
  → Si possible court : certains logiciels tronquent les titres trop longs
- **Utiliser une police standard** : Arial, Helvetica, Times New Roman, etc.
- **Ne pas rédiger tout en majuscules**
- **Expliciter tout ce qui peut être ambigu** :
  → Les dates (demain, après-demain : compléter avec le nom du jour)
  → Les adresses des lieux difficilement identifiables, les acronymes obscurs, etc.
- **Se relire**, **surveiller sa grammaire et son orthographe** :
  → Renvoyer une image positive de soi, de son service, de l'Université
  → Formation dédiée (page 51 du catalogue de la DRH)
- **Utiliser une signature claire et utile** :
  → Minimum syndical : fonction et téléphone
  → Générateur de signature

# 2. Présentation et formulation (2/2)

**BRAUN Damien**

Formation : L'usage raisonné de la messagerie électronique (jeudi 18 octobre de 14h à 16h)

À : [redacted]

Siri a trouvé 1 événement dans cet e-mail : demain, de 14:00 à 16:00

Bonjour,

Je vous remercie de vous être inscrits à la formation « L'usage raisonné de la messagerie électronique ».
Je me permets de vous rappeler qu'elle se déroulera demain (jeudi) de 14h à 16h dans la salle AT1 de l'Atrium ( http://mob.u-strasbg.fr/geoloc/index.html?permalinkId=27 ).
Cette salle se trouve au rez-de-chaussée du bâtiment et fait face au « spot numérique » (espace de travail collaboratif situé dans le hall).

A demain.

Bien cordialement,

**Damien Braun**
*Responsable "stratégie et transformation numériques" (PSTN)*
Tél : +33 (0)3 68 85 50 93 (extension : 55093)

Pôle **stratégie** et **transformation numériques**
Université de Strasbourg

Bâtiment "Atrium" - 3ème étage
16 rue René Descartes
CS 90032
F - 67081 Strasbourg Cedex
Page web : pstn.unistra.fr

# 3. Courtoisie

✉ Un mail peut faire beaucoup de dégâts : **(trop) vite écrit, (trop) vite envoyé, vite arrivé** !

- **À l'écrit, rien n'est implicite** !
  → Il est souvent nécessaire d'ajouter un sous-texte dont on pourrait se dispenser à l'oral (se relire !)
- **Formules de politesse**
  → 4 formules fondamentales : Bonjour / Au revoir / SVP / Merci
- **Formule bonus : Désolé** !
  → Les écrits restent et vous suivent : autant se montrer sous un jour positif !
- **Se cantonner aux informations objectives**
  → Pas de jugement de valeur ou d'attaque : on ne sait jamais où un mail peut atterrir lorsqu'il est forwardé (se relire !)
- **Respecter les règles de confidentialité**
  → Divulguer certaines informations à un tiers peut avoir des effets dommageables
  → S'assurer de l'autorisation des personnes concernées

# 4. Gestion des tensions (1/2)

Quelques règles basiques pour éviter les tensions inutiles :

- **Circulation de chaînes**

  → Éviter d'être complice de la chaîne malgré soi (ex : « Merci d'arrêter de polluer ma boîte mail avec vos messages » en mettant tous les destinataires initiaux en copie…)

- **Posture intrusive**

  → Éviter de noyer les destinataires sous un déluge de relances ou de correctifs (mieux vaut grouper ses remarques dans un seul message)

- **Messages forwardés**

  → Ne jamais transférer un message sans y ajouter un commentaire (synonyme de « je me débarrasse de cette tâche »)

  → « Pour information », « Pour action », « Parlons-en », etc.

- **Messages d'injonction**

  → Éviter de mettre des « témoins » en copie (par ex : le supérieur du destinataire ou des collègues n'ayant aucun rapport avec le sujet du message)

# 4. Gestion des tensions (2/2)

- **En cas de désaccord** :
  → S'exprimer posément (se relire !)
  → Éviter de mettre des « témoins » en copie
  → Au besoin, embrayer sur un autre mode de communication (oral)

- **Si le conflit se durcit** :
  → Utiliser le mail pour se défendre (laisser une trace, montrer sa bonne foi)
  → Éviter d'utiliser le mail pour attaquer (préférer le face à face pour les propos incriminants)

Centre de **culture numérique**
Université de Strasbourg

# Avant de passer à la suite…

**Un petit quiz sur la culture de la « non-réponse »**

# L'influence du contexte sur la réponse…

**Un message a plus de « chance » de rester sans réponse s'il relève de** :

A. la sphère familiale / amicale

B. la sphère amoureuse

C. la sphère professionnelle

# L'influence du contexte sur la réponse…

**Un message a plus de « chance » de rester sans réponse s'il relève de** :

A. la sphère familiale / amicale

B. la sphère amoureuse

**C. la sphère professionnelle : 72% des personnes sondées dans le cadre de l'étude Occurrence (2019) avouent ne pas répondre à certains messages professionnels**

*Plus de détails disponibles sur l'infographie de la diapositive 18*

# Le seuil de tolérance varie avec le médium

**En moyenne, les expéditeurs de courriels estiment avoir été ignorés par leur destinataire s'ils ne reçoivent pas de réponse sous 24 heures. En cas d'utilisation d'une messagerie instantanée (SMS, Messenger, WhatsApp, etc.) ce délai tombe à :**

A. 10 heures

B. 6 heures

C. 3 heures

D. 1 heure

# Le seuil de tolérance varie avec le médium

**En moyenne, les expéditeurs de courriels estiment avoir été ignorés par leur destinataire s'ils ne reçoivent pas de réponse sous 24 heures. En cas d'utilisation d'une messagerie instantanée (SMS, Messenger, WhatsApp, etc.) ce délai tombe à :**

A. 10 heures

B. 6 heures

**C. 3 heures**

D. 1 heure

*Plus de détails disponibles sur l'infographie de la diapositive 18*

# La tolérance varie avec la culture locale

**Le pays où les expéditeurs se « vexent » le plus facilement en cas de non-réponse est :**

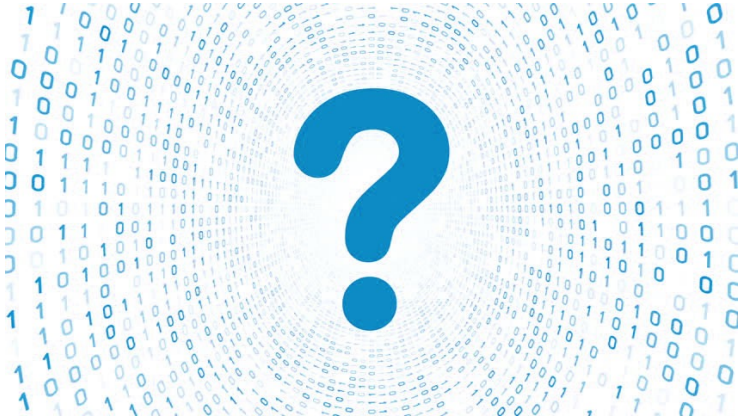
A. Le Danemark

B. La Corée du Sud

C. L'Allemagne

D. La France

E. Les États-Unis d'Amérique



# La tolérance varie avec la culture locale

**Le pays où les expéditeurs se « vexent » le plus facilement en cas de non-réponse est :**

A. Le Danemark

**B. La Corée du Sud : 68% des répondants affirment souffrir en cas de non-réponse**

C. L'Allemagne

D. La France

E. Les États-Unis d'Amérique

*Plus de détails disponibles sur l'infographie de la diapositive 18*

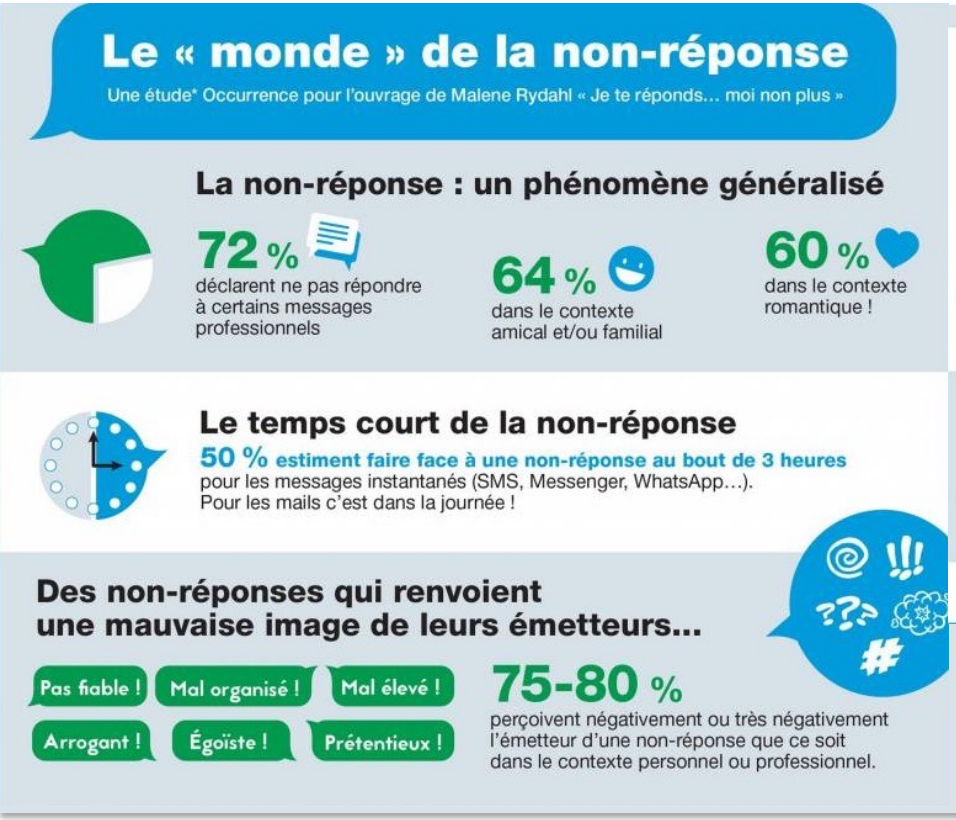
# 5. Réactivité (1/2)

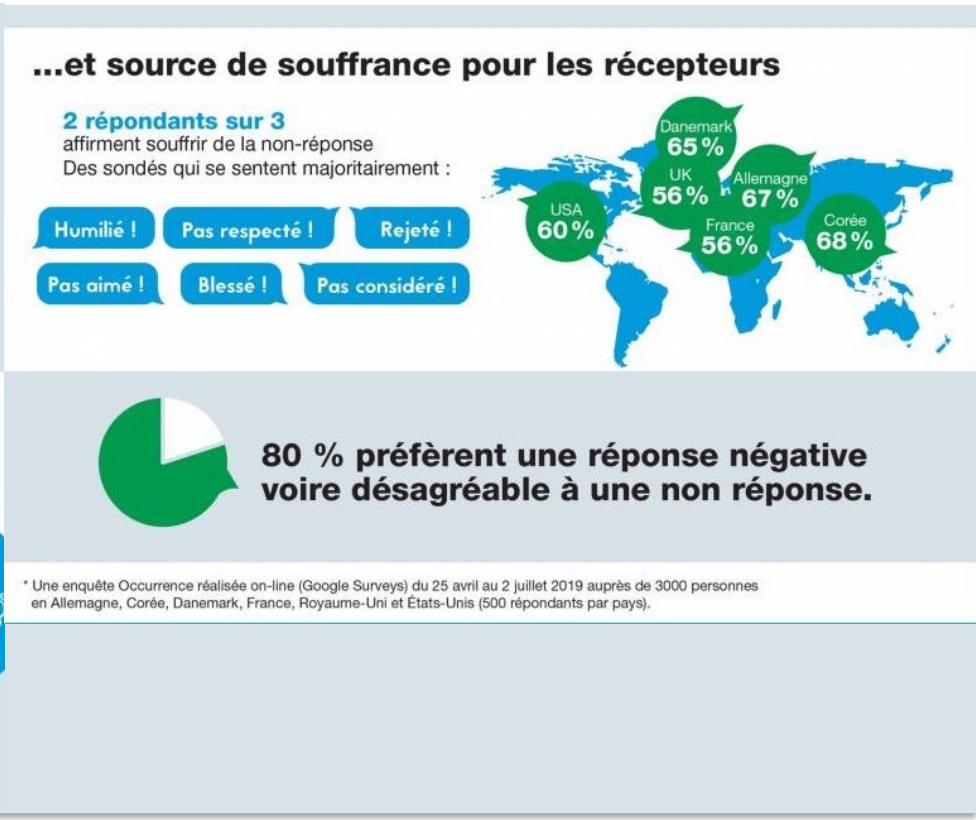
L'immédiateté du mail suscite des attentes chez les usagers

- **Tout émetteur de mail s'attend à obtenir une réponse** (si possible rapide) :
  → Engagements SP+ (« Nous traitons vos demandes par mail en moins de 7 jours »)
- **Ne jamais laisser une demande sans réponse** :
  → Répondre systématiquement, même quand on a pas de réponse immédiate
  → Par ex : annoncer qu'on enverra un deuxième mail ultérieurement, lorsqu'on aura trouvé la réponse adéquate
  → Un « non » vaut mieux que pas de réponse du tout, car le silence est réputé valoir accord
- **Nécessité de relever ses mails à intervalles réguliers** :
  → Minimum syndical : 1 fois par jour
- **Répondre également aux questions qui se trouvent en dehors de son champ de compétence** :
  → Transférer les demandes vers les bons interlocuteurs (et en informer les demandeurs)
- **En cas d'absence** : activer son répondeur (Préférences > Hors du bureau)
  → Indiquer a minima : 1 date de retour & 1 relais opérationnel

# 5. Réactivité (2/2)

Quelques chiffres éloquents (étude Occurrence)

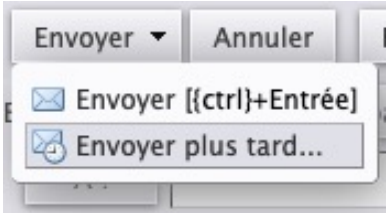


# 6. Excès de zèle et abus

Attention : l'abus d'emails est dangereux pour la cohésion d'équipe !

- **Posture intrusive** (rappel – cf. point 4) :
  → Éviter de noyer les destinataires sous un déluge de relances ou de correctifs
- **Attention à ne pas abuser des mails en « priorité élevée »** :
  → À force de crier au loup…
- **Éviter d'adresser ses messages à de trop nombreux destinataires** :
  → Problèmes de confidentialité (rappel – cf. point 3)
  → Risque pour le message d'être catalogué comme « pourriel »
  → Utilité des listes de diffusion Sympa : mode d'emploi détaillé
  → Éventuellement distinguer les types de destinataires (champs « À », « Cc » et « Cci »)
- **Être vigilant aux horaires d'envoi** :
  → Les mails tardifs peuvent être agaçants (y compris le vendredi soir ou une veille de vacances…)
  → Possibilité d'utiliser la fonction « Envoyer plus tard » dans Partage
  → Respect du droit à la déconnexion de vos collaborateurs



# 7. Astuces pratiques (1/4)

Pour faire gagner du temps à vos interlocuteurs :

- **Respecter les règles de base en matière de présentation et de formulation**
  → Permettre au destinataire de saisir rapidement l'objet et le fond du message (rappel – cf. point 2)
- **Joindre des fichiers facilement interprétables** lorsque cela est possible :
  → Tout le monde n'a pas Photoshop ou Illustrator (privilégier les format JPEG ou PNG)
  → Quelques rares usagers n'ont pas une version récente de MS Office (format .doc vs/ .docx, etc.)
- **Éviter de joindre des fichiers lourds** :
  → Privilégier Seafile (notamment pour des questions d'ordre écologique)
  → Formation dédiée (page 134 du catalogue de la DRH)
- **Si un message est très dense** :
  → Y répondre en citant des extraits du message original
  → Gain de temps pour le lecteur, mais aussi pour l'auteur !

# 7. Astuces pratiques (2/4)

**BRAUN Damien**

EVENEMENTS (ORGA) 8 octobre 2018 à 17:39

Détails

Rép : Programme de la Journée VR - 21 novembre 2018

À : [redacted], Cc : [redacted]

Bonjour [redacted],

Pour plus de rapidité (voici nos réponses dans le texte et dans le désordre) :

> D'autre part, j'ai rencontré [redacted] de [redacted] récemment qui me disait qu'ils se sont équipés en casques Oculus Go.
> Nous avons 2 de nos casques qui arrivent en fin de course (le S6 qui surchauffe) et le S7 qui est passé à la mise jour non compatible avec le logiciel de diffusion.
> C'est le genre de soucis techniques inhérents à la VR...
> Donc j'aurais aimé voir si cela serait possible d'utiliser 1 ou 2 casques de [redacted] pour maintenir la jauge de 15 places.
> Si cela ne pose pas de problème de votre côté, je souhaites poser la question directement à [redacted].

>> A priori, cela ne nous pose pas de problème. [redacted] a acheté une prestation incluant 15 casques, qu'importe leur provenance : nous laissons [redacted] s'arranger pour trouver la solution ad hoc.

> Sur les 3 personnes encadrantes prévues par [redacted], savez-vous déjà quels sont leurs profiles et disponibilités en amont de la démo ?
> Ce serait bien de les former avant la séance (en 15-20 min c'est suffisant).

>> Oui. Les 3 encadrants seront [redacted], [redacted] et [redacted]. Nous avons tous les 3 une bonne expérience de l'accueil des publics et sommes, a priori, versés dans les nouvelles technologies. Donc cela devrait être dans nos cordes (enfin, espérons).

> Est-ce qu'on les accueille la veille au [redacted] pour 20 min de formation ?

>> Malheureusement, cela sera impossible pour nous car nous donnerons une conférence [redacted] au même moment (« Les données personnelles à l'ère du RGPD »).
>> Idéalement, il faudrait donc que cette formation ait lieu le matin du 21 (en fin de matinée par exemple, un peu avant la conférence qui sera donnée à [redacted]). Ça irait pour [redacted] ?

> Pour la conférence, est-ce que c'est [redacted] qui intervient/présente seule ou bien avec quelqu'un de [redacted] ?

>> Normalement, il est prévu qu'elle intervienne seule. A moins que [redacted] veuille absolument participer à la conférence (à vous de voir), cela n'est pas nécessaire d'autant plus que le format sera assez court : le premier atelier démarre à 13h15.

> Pouvons-nous reparler de la programmation ?
> Je vous renvoie le catalogue, pour un programme de 20 min je vous propose :
> - 1 épisode de [redacted]
> - la version 5 min de Voyage en immersion : la flèche de la Cathédrale de Strasbourg
> - 1 épisode de Art Stories sur la Grotte Chauvet (les épisodes Wagner et Aix la chapelle sont encore inédits)

>> J'avoue que nous n'avons pas forcément été « emballés » par la démo de [redacted] que nous avions vue chez [redacted] : très statique.
>> Nous avions imaginé qu'une progression (du statique au dynamique) pourrait être intéressante. Evidemment, nous n'avons pas eu l'occasion de voir les films du catalogue (et ne nous basons que sur des descriptifs) mais voici par exemple ce que nous aurions envisagé :
1) Grotte Chauvet (nous imaginons qu'il s'agit ici essentiellement de visiter un lieu)
2) Flèche de la cathédrale (idem, mais plus vertical et plus « parlant » pour un public alsacien)
3) Un épisode du goût du risque pour finir en apothéose (wingsuit ?)

Peut-on en reparler ?

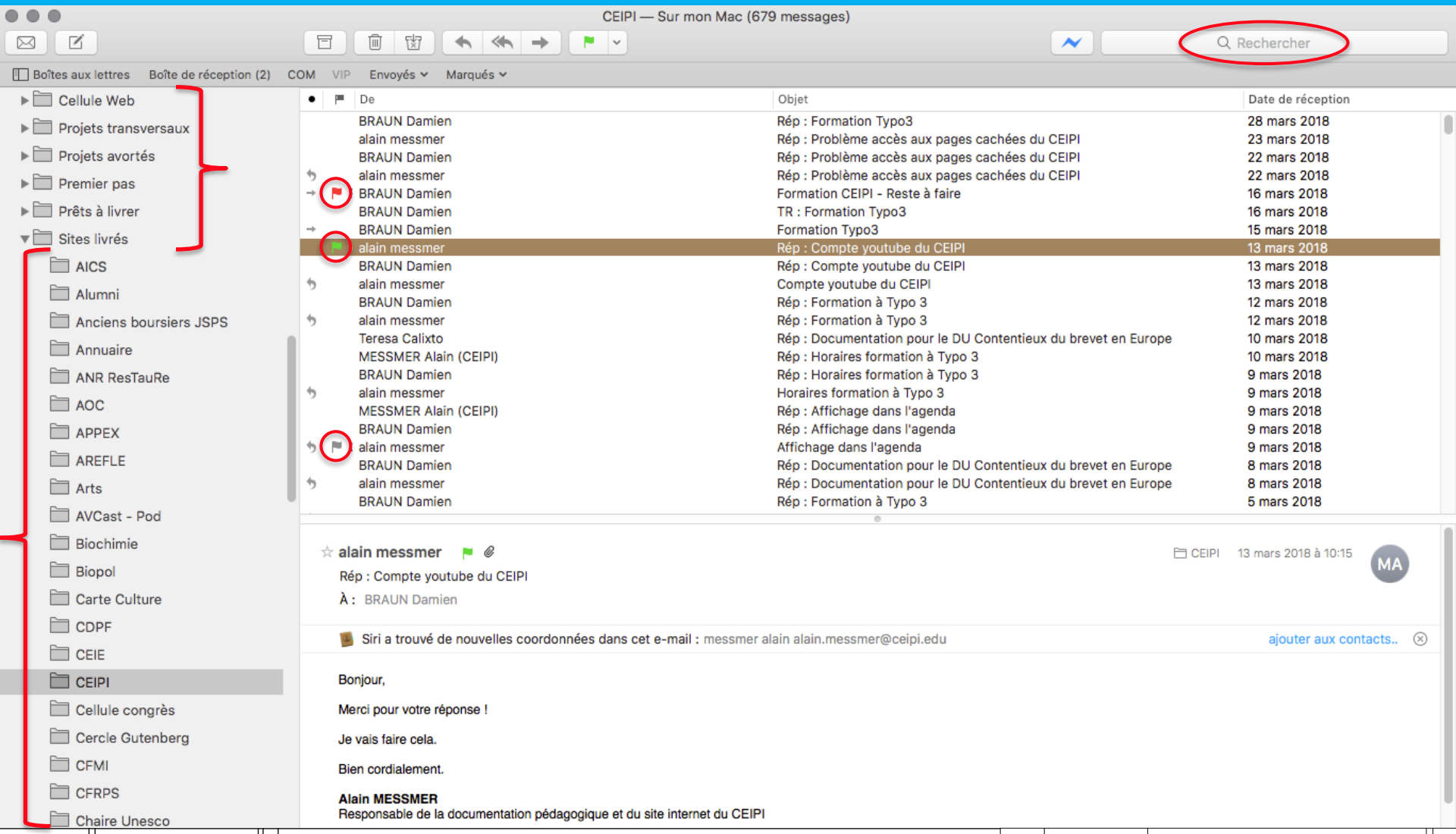
Bien cordialement,

# 7. Astuces pratiques (3/4)

Pour augmenter sa propre productivité :

- **Penser à activer son anti-spam** :
  → Meilleure lisibilité de la boîte mail & meilleure capacité à identifier les priorités
  → Limitation des risques de messages malveillants (attaques virales & phishing)
  *NB : Ne jamais communiquer un numéro de CB, un code secret ou un mot de passe par mail !*
  → Anti-spam du réseau Osiris, via Partage (Préférences > Filtres) : Vade-retro
  *NB : Système très efficace qui peut toutefois occasionnellement disqualifier des messages inoffensifs*
  → Anti-spam local : paramétrage de son propre client de messagerie
- **Utiliser son client de messagerie pour gérer son temps, ses tâches et ses projets** :
  → Création de dossiers et sous-dossiers
  → Utilisation de drapeaux et d'accusés de réception
  → Utilisation de la fonction recherche
- **Toujours se relire avant d'appuyer sur « Envoyer »** :
  → Prévenir sera toujours moins chronophage que guérir !

# 7. Astuces pratiques (4/4)



Centre de **culture numérique**
Université de Strasbourg

## Merci de votre attention !

S'il n'y avait qu'une seule règle à retenir :

**Toujours se relire avant d'appuyer sur « Envoyer »**

**Pour aller plus loin sur ce sujet** : une formation dédiée sur une journée pleine
→ Page 50 du catalogue de la DRH

**Pour se familiariser avec le webmail de l'université** : deux formations d'une ½ journée chacune
→ Pages 129 et 130 du catalogue de la DRH

---

**Contact** : Damien Braun - damien.braun@unistra.fr - 03 68 85 50 93 (extension : 55093)
Retrouvez ce support de formation (et bien d'autres) sur le site web du CCN