



GUIDE

USAGE RAISONNÉ DES OUTILS NUMÉRIQUES ET DE COMMUNICATION

- Développer une pratique réfléchie des outils.
- L'implication de chacun est attendue, notamment celle de l'encadrement pour promouvoir ces bonnes pratiques.



RECOMMANDATIONS

POUR UN BON USAGE DES OUTILS NUMÉRIQUES ET DE COMMUNICATION

- p4** UTILISER AU MIEUX SES MESSAGERIES (ACADÉMIQUE, ENT, PRONOTE...)
- p5** ENGAGER UNE RÉFLEXION SUR LA RÉDACTION DE SES COURRIELS
- p6** AVOIR UN USAGE RAISONNÉ DU TÉLÉPHONE PORTABLE
- p6** L'ORGANISATION DE RÉUNION PAR VISIO-CONFÉRENCE
- p7** LIMITER LA SURCHARGE INFORMATIONNELLE





UTILISER AU MIEUX SES MESSAGERIES (ACADÉMIQUE, ENT, PRONOTE...)

- **privilégier, quand cela est possible, les échanges directs par téléphone ou en face à face.** Un écrit a plus de risque d'être mal compris ;
- **utiliser uniquement les messageries et les adresses électroniques professionnelles** nominatives, fonctionnelles ou organisationnelles mises à disposition par l'institution (adresses académiques). Les adresses personnelles ne peuvent avoir un usage professionnel. Il convient de ne pas transférer sa messagerie professionnelle vers sa messagerie personnelle ;
- **réserver des temps spécifiques dans votre journée de travail pour le traitement des courriers électroniques ;**
- **attendre avant d'envoyer un message écrit sous l'émotion** et dont on présume le caractère conflictuel ;
- **limiter l'option « copie à » aux seules personnes directement concernées ;**
- **éviter l'option « répondre à tous »** sauf si l'information donnée à un intérêt pour l'ensemble de la liste ;
- **adapter le délai de réponse** selon les interlocuteurs et les sujets ;
- **privilégier le format PDF pour l'envoi de pièces jointes (ce format est accessible à tous types de destinataires).** Pour le partage de documents de travail, préférer les espaces collaboratifs ;
- **mettre en place un message d'absence automatique en cas d'indisponibilité prolongée** (au-delà de 3 jours), paramétrage accessible par l'intranet via la messagerie web. Si nécessaire, rediriger l'interlocuteur vers une autre personne.





ENGAGER UNE RÉFLEXION SUR LA RÉDACTION DE SES COURRIELS

- **privilégier la rédaction d'un message précis** avec une mise en forme claire et synthétique. Éviter l'emploi de points d'exclamation, de phrases implicites, d'humour et de sous-entendus ;
- **indiquer un objet/sujet explicite** qui correspond au contenu du message (un message par sujet abordé). Limiter l'emploi du terme « urgent » aux sujets qui le nécessitent ;
- **adapter son message au destinataire**, notamment son formalisme ;
- **préciser si vous attendez une réponse**. Si besoin, fixer le délai de réponse. Utiliser l'option « copie à » signifie ne pas être en attente d'une réponse de cette personne ;
- **inviter les destinataires à formuler leurs interrogations, leurs besoins d'éclaircissement**. Proposer un échange direct par téléphone ou en face à face en cas d'incompréhension ;
- **prendre le temps de relire et de corriger son message avant de l'envoyer**. Penser à vérifier l'ajout d'une pièce jointe ;
- **disposer a minima d'une signature** comportant vos nom, prénom et fonction accompagnés de vos coordonnées téléphoniques et **ajouter une mention indiquant que les courriels envoyés en dehors des heures de travail ne requièrent pas de réponse immédiate** (<https://intranet.ac-amiens.fr/3560-generer-ma-signature-mel.html>) ;
- **veiller à ne pas transférer un message qui n'aurait pas vocation à l'être**. La diffusion de la correspondance professionnelle doit respecter la législation sur le secret de la correspondance notamment pour les messages dont l'expéditeur peut attendre qu'il bénéficie d'un minimum de confidentialité.





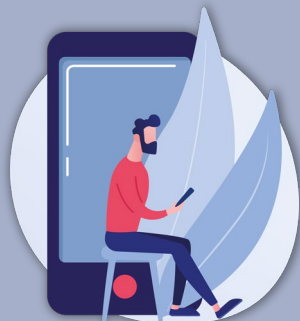
AVOIR UN USAGE RAISONNÉ DU TÉLÉPHONE PORTABLE

- **proscrire les échanges professionnels avec des applications personnelles et non institutionnelles** (réseaux sociaux, WhatsApp, SMS, etc.) en direction des usagers (familles, élèves) ;
- **limiter l'usage du téléphone au strict minimum** pendant les réunions ou formations ;
- **couper les alertes sonores des téléphones portables notamment en réunion ou formation ;**
- **demander à vos collègues leur consentement explicite** pour utiliser leur numéro de téléphone personnel. Ne le communiquer à une autre personne qu'avec leur accord ;
- au besoin, masquer votre numéro personnel pour un appel d'ordre professionnel.



L'ORGANISATION DE RÉUNION PAR VISIO-CONFÉRENCE

- **fixer un horaire précis de réunion** (heure de début et de fin) ;
- **limiter l'organisation de réunion en fin de journée.**





LIMITER LA SURCHARGE INFORMATIONNELLE

- donner la bonne information, au bon interlocuteur, au bon moment ;
- **s'interroger sur le risque d'installer des applications professionnelles (ex : pronote) sur du matériel personnel (téléphone portable) ;**
- **se libérer de l'instantanéité en désactivant notifications et alertes, et en planifiant des temps de réponse ;**
- **s'interroger sur la pertinence de l'utilisation de la messagerie électronique en comparaison à un échange direct avec la personne.**
Les échanges interpersonnels permettent le maintien du lien social et limitent les risques d'incompréhension et de tensions ;
- **différer l'envoi d'un message, si nécessaire, afin d'avoir une information complète et confirmée en un seul message ;**
- inviter à stocker les documents partagés dans des espaces de travail (TRIBU, RESANA, iCLOUD, etc.) à la disposition des agents qui souhaitent les consulter ;
- respecter le droit à la déconnexion en établissant des règles de fonctionnement concernant les plages horaires d'accessibilité du service dans le respect des horaires de travail et temps de repos des personnels. Les modalités de communication avec les usagers sont réfléchies en concertation.



POUR QUE LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION SOIENT PERÇUES COMME DE VÉRITABLES OUTILS D'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE RÉALISATION DU TRAVAIL, LEUR USAGE DOIT S'ACCOMPAGNER DE RÈGLES QU'IL CONVIENT DE RESPECTER.



GUIDE

USAGE RAISONNÉ DES OUTILS NUMÉRIQUES ET DE COMMUNICATION