

Champ d'application de la charte

La charte est applicable à l'ensemble des personnels des services académiques (rectorat, DSDEN) et des établissements d'enseignement du 2nd degré.

Objectifs de la charte

Grâce à une meilleure gestion des courriels et des appels téléphoniques, il s'agit :

- d'améliorer la communication en la rendant plus efficace ;
- de faciliter le pilotage des chefs d'établissement et des chefs de service ;
- de favoriser la qualité des échanges entre les services académiques et les EPLE.

Mise en application de la charte

L'élaboration de la charte s'inscrit dans une démarche collaborative d'amélioration continue des pratiques professionnelles. Le succès de sa mise en œuvre suppose la sensibilisation et l'adhésion de l'ensemble des personnels concernés.

A. Les bonnes règles d'utilisation de la messagerie électronique

NOTA BENE : ces règles d'utilisation viennent compléter

la **charte du bon usage des systèmes d'information par les personnels de l'académie de Dijon**.

Cette charte, élaborée par la DSIIA, est consultable :



PIA / espace documentaire / Informations et communications institutionnelles / Informatique et numérique / informations générales

Un message est un écrit qui engage l'agent.

Je me souviens donc de 3 points essentiels :

1. Je suis responsable de mes écrits.
2. Un document électronique peut avoir la même valeur de preuve qu'un document papier.
3. Les règles de respect et d'éthique professionnelle, de secret professionnel, de déontologie, d'obligation de réserve, de devoir de discrétion sont applicables à mes messages électroniques.

1. Pour améliorer l'usage de la messagerie

a) Avant d'envoyer un courriel :

- je m'interroge sur la pertinence d'utiliser la messagerie : en effet, l'usage de la messagerie n'est pas systématique et peut parfois être évité ;
- je réfléchis à d'autres outils alternatifs éventuellement mis à ma disposition et adaptés à mon besoin : messagerie instantanée (RocketChat, Tchap, téléphone, visioconférence, Cépages, etc.).

b) L'envoi d'un courriel est conseillé pour :

- diffuser des informations ;
- transmettre des consignes ou demandes ;
- garder une trace d'informations ou d'échanges jugés importants ;
- faire valider des propositions, obtenir un arbitrage ;
- transmettre un lien web ou un document.

c) L'envoi d'un courriel est déconseillé pour :

- les problèmes urgents exigeant une réponse immédiate ;
- le travail en mode collaboratif (partage de documents de travail ou conduite de projet) ;
- la transmission de données à caractère personnel dites sensibles ;
- l'obtention d'un arbitrage sur une question complexe.

2. Pour rédiger un courriel efficace

- formuler un message clair et concis : la règle des 3C : « **COURT** » - « **CONCRET** » - « **CORRECT** » ;
- préciser l'objet ;
- personnaliser le message ;
- bien choisir les destinataires (*ne mettre en copie que lorsque c'est réellement nécessaire*) ;
- gérer les pièces jointes.

3. Points à vérifier avant d'envoyer un courriel

- je relis mon message et m'assure qu'il sera bien compris par les destinataires ;
- je respecte les horaires de travail de mes collègues et collaborateurs et choisis de préférence le moment opportun et une plage horaire comprise dans le temps de travail ;
- j'indique une échéance dans mon courriel pour que la personne puisse s'organiser si c'est nécessaire ;
- j'identifie le degré de priorité / d'urgence du message que j'envoie. L'usage des mentions « Signalé », « Très signalé » voire « TTU » en début d'objet doit être principalement réservé aux directions de service ou d'établissement pour garantir à ces mentions toute leur signification ;
- je pars du principe que le/la correspondant/e va recevoir et lire le message : je ne demande pas systématiquement d'accusé de réception, cette fonctionnalité ne doit être utilisée que lorsque cela est strictement nécessaire.

4. Répondre à un courriel

a) Identifier les messages qui demandent une réponse :

- je prends connaissance du délai de réponse souhaité dans le cas d'une demande et j'indique par une réponse concrète que la demande est prise en considération ;
- je cible les destinataires qui ne sont pas nécessairement tous ceux à qui le courriel est adressé et j'évite de « répondre à tous ». Par exemple, la confirmation de présence à une réunion n'appelle pas de réponse à tous ;
- je réponds de manière efficace ;
- en cas d'absence prolongée, j'en informe l'émetteur (réponse automatique).

b) Signaler les cas d'absences (congrés, indisponibilité, etc.) :

Programmer une réponse automatique indiquant :

- la date de retour ;
- les coordonnées d'un collègue pouvant prendre le relais afin d'assurer la continuité du service dans la mesure du possible (à définir avec son responsable).

B. Les bonnes règles de la communication téléphonique

1. Répondre efficacement au téléphone

a) Répondre :

- je commence et je conclus par une formule de politesse ;
- je me présente dès le début de la conversation : prénom, nom, fonction et service le cas échéant ;
- j'identifie mon interlocuteur ;
- je détermine l'objet de son appel en le reformulant si nécessaire.

b) Si j'utilise une boîte vocale :

- j'indique les horaires auxquels on peut me contacter, tout en invitant à réitérer les appels ultérieurement ;
- je communique sur mes éventuelles absences et j'indique que je rappellerai dès mon retour ;
- je signale une alternative à l'appelant pour obtenir les informations souhaitées (site web, numéro d'un collaborateur ou contact d'urgence...).

c) Je transfère l'appel si :

- je ne peux pas ou ne sais pas renseigner mon interlocuteur, et je le dirige vers le collaborateur qui pourra lui répondre ;
- je suis en réunion ou absent ; je renvoie les appels vers des collègues.

2. Pour bien préparer sa communication téléphonique

a) Je recherche le correspondant adéquat

b) Je prends un rendez-vous téléphonique si nécessaire

c) Une permanence téléphonique et/ou des plages d'appel peuvent être organisées

En accord avec le supérieur hiérarchique et après un travail de réflexion de service :

- la permanence téléphonique est à organiser si possible lors des périodes de fermeture au public ou bien lors de réunions de service ;
- dans tous les cas : si le service est ouvert, aucun appel ne doit sonner « dans le vide ». A minima, une boîte vocale est programmée et ensuite consultée pour traitement des messages ;
- les plages d'appel doivent être communiquées à l'ensemble des interlocuteurs potentiels, et visibles par tout moyen (site ou page internet, signatures électroniques, courriers, etc.).