

## **Préconisations relatives à l'usage des outils numériques de communication.**

L'évolution numérique de la société a entraîné de profonds bouleversements dans les pratiques professionnelles. Si elle apporte une autre gestion du temps de travail et une nouvelle manière de travailler, elle a également conduit à estomper la perception des temps personnels et professionnels, supprimant même dans certains cas la frontière entre ces temps.

En effet, les nouveaux outils numériques, en particulier le courrier électronique, mais aussi les sites, les plateformes, les réseaux sociaux, et la multiplication des appareils, ordinateurs, smartphones, tablettes offrent une facilité remarquable pour la transmission des informations et les échanges professionnels. Leur développement entraîne des pratiques diversifiées dont certaines peuvent quand elles sont mal maîtrisées entraver l'efficacité professionnelle. Le volume d'information peut être pléthorique et la gestion de cette information est en elle-même un enjeu.

Un certain nombre de précautions et de mesures d'organisation peuvent en limiter les inconvénients et en conserver la richesse. Il faudra prendre en considération les pratiques déjà constatées : les professionnels hyper-connectés, la fongibilité des heures de travail et de vie chez soi. C'est en raison même de ces comportements nouveaux et parfois revendiqués (création du terme pro-perso), qu'il convient de réfléchir à un usage raisonné de ces outils dans le cadre professionnel.

**D'un point de vue juridique**, le droit à la déconnexion imposé aux employeurs privés depuis janvier 2017 par la Loi travail [art. L2242-8](#) n'est pas obligatoire pour les employeurs publics. Cependant, la réflexion est engagée sur ce sujet dans le secteur public et peut faire l'objet de dispositions internes fondées notamment sur la notion de règles de bienséance et « d'actions de formation et de sensibilisation à un usage raisonnable des outils numériques. »

D'autre part, la communication externe via les réseaux sociaux ou autres vecteurs médiatiques est soumise à l'obligation de réserve et de neutralité rappelés par la loi [n° 2016-483 du 20 avril 2016](#).

**D'un point de vue déontologique**, il convient de s'interroger sur les conditions d'un usage raisonné des outils numériques, tant dans le souci du respect des conditions de travail des agents que dans l'attention à une organisation efficace des charges de travail de chacun. L'administration se doit en effet de préserver la qualité de vie au travail des agents, sans perdre de vue l'exigence de continuité et d'efficacité du

service public. L'administration se doit aussi de prendre en compte de manière résolue la place croissante des nouveaux outils dans les démarches de travail et d'en tirer les conséquences au niveau organisationnel.

Le comité a pris en compte qu'il existe désormais deux dynamiques de travail : la première est linéaire et hiérarchique. Elle prescrit des normes et des procédures. La deuxième est horizontale et transversale. Elle développe des comportements comme l'adaptabilité et la réactivité. Le comité pense qu'il convient de combiner ces deux dynamiques.

## **A partir des valeurs déontologiques exposées dans la charte académique, le comité propose des conseils de comportement et souligne des points de vigilance.**

### **Responsabilité / bienveillance / respect :**

- S'interroger sur la quantité et la pertinence des courriers émis, tant pour les émetteurs que pour les destinataires. Utiliser les mails à bon escient ; se demander quel est le mode de communication le mieux adapté à l'objectif.

Faciliter la lisibilité des informations : indiquer explicitement l'objet, prévoir des échanges courts, préciser si besoin le délai de réponse attendu. S'en tenir à une action précise pour chaque mail.

Recomposer les listes de destinataires utiles pour les mails groupés ; s'interroger sur l'usage de la fonction « répondre à tous ». Ne pas répondre à tous lorsque l'information n'est pas indispensable à l'ensemble des destinataires.

Ce faisant, distinguer les destinataires : « A » pour attribution et « CC » pour information. Les personnes en copie peuvent être les responsables hiérarchiques des deux principaux interlocuteurs, de manière à les informer de l'échange.

- Distinguer les communications relevant de la fonction professionnelle de celles relevant du domaine privé, en se questionnant sur l'usage que l'on fait de son titre ou de sa fonction professionnelle.

La superposition des sphères privée et professionnelle peut conduire à publier des textes, des messages personnels privés sous une signature professionnelle. Ceci est particulièrement problématique dans une utilisation élargie des réseaux sociaux.

**Veiller à son e-réputation et à celle de « l'institution »** ainsi qu'aux conséquences professionnelles de l'image publique de soi via les réseaux sociaux.

Ainsi, sur un compte twitter, ne pas poster commentaires personnels et messages *ès qualité* dans le même fil. Sur un réseau social semi-public, être attentif à la publication de données privées, textes ou images, qui pourraient éventuellement entacher tant la réputation de l'agent que la dignité de la fonction professionnelle.

Utiliser l'adresse académique pour les courriers professionnels. Indiquer privé pour les messages non professionnels.

- Respecter la séparation temps professionnel et vie privée.

Eviter l'envoi de mails lors des temps de repos hebdomadaire, périodes de congés ou en dehors des horaires habituels de travail. Activer le répondeur d'absence pour la période des congés.

Recourir à la fonction « envoi différé » de la messagerie afin de retarder l'expédition de messages rédigés hors temps de travail.

- Respecter les règles du savoir-vivre et de la courtoisie.

Tenir compte des conventions stylistiques et orthographiques valables dans les échanges professionnels écrits. Le mail, dans le cadre professionnel, doit garder une forme correcte, dans lequel la familiarité n'a pas lieu d'être. Il est une forme nouvelle de correspondance.

- Etre attentif à la bonne transmission des informations nécessaires aux missions des agents, en veillant à équilibrer la délégation des charges, aussi bien descendante qu'ascendante.

Anticiper et organiser dans le temps la gestion des questionnaires adressés aux services.

Pour gagner en qualité, et protéger vos collaborateurs d'un stress inutile susceptible de dégrader leurs conditions de travail, éviter de susciter à mauvais escient le sentiment d'urgence.

### **Confiance /travail collectif:**

- Diffuser les informations utiles en évitant la rétention comme la submersion.

Exemple : déterminer les bonnes personnes destinataires d'une information très précise sur la gestion technique d'une situation.

- Se fier à la capacité des autres agents de faire un usage pertinent des données et exercer sa capacité à opérer un tri stratégique.

Exemple : se demander s'il convient de transmettre à tous les agents le texte complet d'une circulaire dont la parution a été expressément signalée par les voies d'information institutionnelles.

- S'approprier les outils numériques de communication ou d'organisation susceptibles de faire évoluer positivement le fonctionnement d'un service.

Exemple : se familiariser avec les outils de partage en ligne de documents numériques qui permettent de limiter les échanges de courriers.

## **LE COMITE DE DEONTOLOGIE RECOMMANDE AUX PERSONNELS D'ENCADREMENT DE METTRE EN ŒUVRE PLUSIEURS MESURES :**

### **Pour la diffusion des informations**

- réviser régulièrement les listes de destinataires et le mode de diffusion des informations, dans les services comme dans les établissements.
- prévoir et communiquer les calendriers d'envoi de questionnaires d'enquêtes et de statistiques

### **Pour l'usage du courrier électronique**

- élaborer un vade-mecum académique des usages du courrier électronique, qui pourrait aborder les questions de formulation, de fréquence, de codes hiérarchiques, etc.
- rappeler à tous les agents l'usage impératif de l'adresse académique pour les échanges professionnels.

### **Pour faciliter l'organisation du travail**

- à l'échelle des établissements ou de groupes d'établissements, engager un travail de concertation sur les bons usages professionnels des réseaux sociaux.
- développer l'organisation concertée du temps de télétravail dans les services qui le permettent, en prenant en compte les conditions matérielles et les modalités du télétravail, notamment en termes d'horaires, de disponibilité, ainsi que d'équipement nécessaire.

## Annexe

### Quelques conseils pour un bon usage des outils de communication numérique.

#### Remarques générales :

- **Rester attentif à la distinction entre mail professionnel et mail personnel pour protéger la séparation entre vie professionnelle et vie privée.**
- **Dans l'usage des outils de communication numérique, notamment de partage en ligne, le souci de la confidentialité des informations doit être permanent.**
- **Utiliser les e-mails à bon escient : se demander si le mode de communication choisi est le mieux adapté à l'objectif visé.**

#### Quelques bonnes pratiques.

##### Respecter les règles du savoir-vivre

Faire des messages polis et courtois : chercher l'équilibre entre la concision efficace et l'amabilité requise dans les relations sociales.

Eviter l'usage de la messagerie lors des réunions : tenir compte de l'impression désobligeante produite sur les personnes qui s'expriment.

Penser à remercier l'interlocuteur pour l'envoi des informations demandées : on évitera ainsi, en outre, un nouveau mail s'enquérant de leur réception et de leur adéquation.

Ne pas envoyer de messages de rappel trop rapidement, préciser d'emblée le délai de réponse souhaité, indiquer de manière explicite si une réponse est attendue.

##### **limiter l'envoi de messages hors des temps de travail.**

Respecter un équilibre vie professionnelle-vie personnelle : s'auto-discipliner en définissant soi-même des plages de lecture/envoi de mails qui permette une respiration face aux flux de courriels.

Eviter les formules culpabilisantes, en particulier relatives aux congés : par exemple « si vous avez la chance d'en prendre », qui rappelle que ce n'est pas votre cas.

## **L'usage de la fonction « en copie »**

Les personnes en copie peuvent être les responsables hiérarchiques des deux principaux interlocuteurs, afin de les informer de l'échange.

Si l'émetteur n'a mis personne d'autre que vous en copie, interrogez-vous avant d'introduire dans la réponse de nouveaux destinataires de l'échange :

- Est-ce respectueux de la démarche de l'émetteur ?
- Sa demande avait-elle un caractère confidentiel ?

Souvent, le fait d'introduire d'autres personnes ne répond qu'à l'objectif de gagner du temps. C'est un objectif qui peut être légitime en soi, mais qui peut aussi entrer en contradiction avec le respect dû à l'émetteur.

## **Pour gagner en qualité**

Éviter le sentiment d'urgence : éviter les messages trop pressants, éviter les messages le week-end ou tardivement le soir, afin de protéger les collaborateurs d'un stress inutile susceptible de dégrader leurs conditions de travail.

Évaluer le degré d'urgence de la demande et savoir parfois différer la réponse. On peut ainsi éviter des réactions émotives inappropriées.

Concernant les sujets sensibles, préférer une conversation directe, dans la mesure du possible.

**Focus**

**Quel mode de communication choisir ?**

**Quelques questions à se poser.**

Mode communication	Points forts	Points faibles
Présentiel	Personnalisation du contact Permet de s'adapter à l'interlocuteur Permet de transmettre et de comprendre la communication non-verbale et plus grande finesse dans la compréhension de l'interlocuteur	Risque de dilution du message ou de digressions. Perte de temps possible.
Téléphone	Réduction de la distance géographique.  Pertinent pour communiquer une information/question urgente	Caractère intrusif lorsqu'il prime sur des relations en présentiel.  Perte de temps possible.
SMS	Rapidité, réactivité accrue Concision du propos	Contenus limités Moins de civilité Risques de malentendu
Courriel	Permet la traçabilité de l'information ; Favorise la réactivité, Communication directe, affranchie des circuits hiérarchiques traditionnels)	Risque de se perdre dans la quantité des courriels reçus Rapports dépersonnalisés. Manque de hiérarchie des informations et de priorités des destinataires Choix des destinataires en « copies à »
Visioconférence	Gain de temps de déplacement physique des personnes Diversité des interlocuteurs	Gestion de la prise de parole Renforce le poids de l'autorité hiérarchique
Messagerie instantanée	Instantanéité Gain de temps sur l'envoi d'emails Gain d'efficacité dans certains types d'échanges professionnels	Pas de nuances possibles Nombre de caractères réduit
Outils collaboratifs : plateformes de partage, workflows	Potentialités très importantes pour instaurer de la transversalité et de la collaboration	Outils à intégrer de manière prioritaire dans un schéma directeur informatique Nécessité de former les

## Faciliter la lisibilité et la compréhension des informations

Indiquer l'objet et le destinataire de manière explicite.

S'identifier clairement comme expéditeur, en particulier dans l'usage des messageries fonctionnelles.

Privilégier les échanges courts et limiter le nombre de thèmes évoqués dans un même mail.

⇒ Une action par mail, un mail par action.

Veiller à supprimer, classer, éventuellement marquer "non lu" les mails qui ne sont pas à traiter aussitôt.

Utiliser les outils de tri, de stockage, d'étiquetage inclus dans les messageries.

### Distinguer les fils de discussion.

Distinguer les destinataires : A pour attribution et CC pour information.

En réponse à une demande collective n'appelant que des réponses individuelles, garder seulement l'expéditeur principal et éviter le "répondre à tous".

⇒ Ne pas répondre à tous lorsque l'information n'est pas indispensable à l'ensemble des destinataires.

Répondre sans créer un nouveau fil de discussion : répondre à partir du message reçu en gardant le même objet.

## Focus

### *La responsabilité professionnelle, ce qu'il faut savoir.*

**La faute professionnelle peut être avérée** lorsque la signature professionnelle et la qualité professionnelle sont mises en avant dans la participation à tout mode de communication public (réseaux sociaux, blogs, articles...), pour exprimer ou rapporter des opinions qui seraient contraires aux valeurs de la République.

**Même si la fonction professionnelle n'est pas citée**, le fait d'exprimer ses opinions via des outils numériques accessibles au public peut nuire gravement à votre réputation en tant qu'agent de l'Éducation nationale, notamment dans toutes les fonctions en relation directe avec les élèves.



## Quelques règles de vigilance.

**Attention à ce que l'on transfère :** lors de transferts de mails, veiller aux informations sensibles et confidentielles, PJ, fils de discussion, suppression ou ajouts d'interlocuteurs... qui pourraient être envoyés à mauvais escient.

**Veiller à la forme des mails et à la teneur des propos.**

Ne pas abuser des traits d'humour : il n'est pas certain que votre interlocuteur en partage le goût.

Eviter les signes de ponctuation répétés et les majuscules inutiles qui peuvent être diversement interprétés.

Proscrire les « smileys » dans les courriers professionnels.

**Répondre aux mails que l'on reçoit :** dans le cadre des échanges professionnels, il est très important que chaque mail reçoive une réponse, au moins qu'il en soit accusé réception.

Les flux de courriers gérés par les services sont considérables. Il est donc important que chacun veille à identifier au mieux le service compétent pour répondre à sa demande et s'adresse en premier lieu au supérieur hiérarchique direct.

**Ne pas rudoyer votre destinataire.**

**Rester zen en attendant la réponse !**

**Activer le répondeur d'absences pour congés :** votre interlocuteur n'attendra pas en vain une réponse rapide à son courrier.

**Utiliser l'adresse professionnelle à des fins professionnelles.**

Il est souvent indispensable de changer de messagerie pour accéder aux outils participatifs en ligne qu'on ne peut pas associer à la boîte académique. En cas d'usage nécessaire d'une adresse privée, privilégier une adresse simple : prénom.nom@...

**Le courriel, c'est ma réputation et celle de mon établissement ou de mon institution**