

Charte d'utilisation des outils numériques

Septembre 2017

" NE LAISSER SUBSISTER AUCUNE INÉGALITÉ
QUI ENTRAÎNE DE DÉPENDANCE "

- CONDORCET

Les 4 pièges de la communication par les outils numériques

1 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.

2 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.
→ A mesure que s'accroît la communication à distance, recourir à l'empathie devient nécessaire.

3 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. Cette pratique repose sur un manque d'affirmation de soi, que les outils numériques peuvent ainsi entretenir.
→ La communication « directe » reste le meilleur moyen de gérer une situation conflictuelle.

4 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.

La charte académique du bon usage des outils numériques

La co-construction de la charte avec les utilisateurs de l'académie a permis d'identifier les bonnes et les mauvaises pratiques quant à l'usage des outils numériques.

Cette charte a pour objectif de :

- développer la qualité de vie au travail et la prévention des risques psychosociaux
- développer des pratiques saines d'utilisation des outils numériques

Les résultats attendus sont :

- une diminution des mauvaises pratiques d'utilisation des outils numériques
- une meilleure communication interne
- une diminution du stress potentiellement engendré par les outils numériques
- une amélioration des bonnes pratiques managériales

Les outils numériques désignent l'ensemble des techniques utilisées dans le traitement et la transmission d'information : courriels, sms, téléconférence, réseaux sociaux, téléphone portable,...

Les outils numériques permettent de communiquer au plus grand nombre, dans l'immédiat et sans limite géographique.

Politique académique de prévention des risques psychosociaux

Dans le cadre du projet académique 2015/2019, l'académie de Nice poursuit depuis plusieurs années une politique volontariste en matière de prévention des risques professionnels. Suite à l'accord-cadre DGAFP du 22 octobre 2013, relatif à la prévention des risques psychosociaux, l'académie s'est inscrite dans cette démarche afin d'impulser une dynamique favorisant la qualité de vie au travail.

Elle doit ainsi favoriser la performance de notre système éducatif grâce à l'amélioration des conditions de travail de nos personnels. En juin 2015, il a été proposé au comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail de mener une réflexion au niveau académique sur l'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication et notamment l'utilisation dans le cadre professionnel, des outils numériques tels que la messagerie électronique.

Cette thématique a été mise en évidence à l'occasion de l'analyse des fiches risques psychosociaux issues du document unique d'évaluation des risques de chaque établissement.

Cette analyse a été menée de manière concertée par les acteurs académiques de la prévention des risques (membres du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail académique, médecins de prévention, conseiller de prévention académique, service d'appui aux ressources humaines).



de sécurité et des conditions de travail ainsi que l'ensemble de la communauté éducative et visant à instaurer et à développer la qualité de vie au travail dans notre académie.

Je vous invite à prendre connaissance de ce document et à réfléchir à nos habitudes, « le bon usage » des technologies de la communication est un usage responsable qui fait appel au bon sens, à l'attention et à la prudence. Si le respect des règles minimales de courtoisie et de respect d'autrui peut suffire à assurer le « bon usage » de ces outils, un comportement abusif peut, en revanche, avoir des conséquences négatives pour tous.

Cette charte n'est pas conçue pour restreindre l'emploi d'outils devenus indispensables au bon fonctionnement des services, mais pour nous inciter à améliorer nos pratiques.

Emmanuel Ethis
Recteur de l'académie de Nice
Chancelier des universités

Le mot du recteur

La promotion de la qualité de vie au travail constitue l'un des objectifs du projet académique 2015/2019. L'académie de Nice s'est donc engagée depuis plusieurs années dans une politique de prévention des risques psychosociaux et continue d'impulser une véritable dynamique d'amélioration des conditions de travail de ses personnels afin de promouvoir le bien être 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 aussi une multiplication de risques inhérents aux nouvelles façons de raisonner, de communiquer, de travailler voire de se reposer.

Une charte académique « du bon usage » des outils numériques a été élaborée en associant des acteurs de terrain issus de l'ensemble de nos métiers. Elle constitue un guide de bonnes pratiques à adopter et vise à améliorer l'usage des outils numériques au quotidien. Elle a pour ambition de proposer un cadre déontologique pour sensibiliser et responsabiliser chaque utilisateur afin de s'assurer du respect du « droit à la déconnexion » de tous les personnels de l'académie.

Je tiens à remercier tous les acteurs qui ont contribué à la réalisation de cette charte académique « du bon usage » des outils numériques. Elle est le fruit d'un travail collectif mené depuis 2015, associant le comité d'hygiène

Les 7 règles

de la charte d'utilisation des outils numériques

1 Avoir une gestion efficace de l'envoi des messages



- **Favoriser les échanges directs.**
Ne pas résoudre une tension relationnelle par courriel. En cas d'urgence, téléphoner ou se déplacer.
- **Adapter son message au destinataire.**
Accorder la proximité relationnelle existante lors de l'écriture du courriel.
- **Se rendre disponible aux éventuelles interrogations des destinataires.** Répondre, si nécessaire, aux questions liées à son courriel.
- **Rédiger un message précis avec une mise en forme claire et synthétique :**
 - Fournir un objet explicite.
 - User du terme « urgent » uniquement lorsque c'est nécessaire. Codifier de manière formelle ce qui est urgent (les différents degrés) et ce qui est important.
 - Utiliser le mode de rédaction adapté à l'interlocuteur et à l'objet du courriel. Lettre au format administratif ou à minima formule de politesse.
 - Avoir une signature comportant nom et fonction de l'expéditeur. Créer une carte de visite.
 - Fixer un délai raisonnable de réponse au destinataire et s'il n'y a pas de réponse au-delà du délai fixé, le relancer. Faire preuve de bienveillance et d'empathie.
 - Faire preuve de rigueur dans la rédaction du message. Ne pas rédiger sous forme abrégée de type SMS.
 - Généraliser l'envoi de pièces jointes lisibles par tous. Privilégier l'usage du pdf.
 - Procéder à l'envoi d'un mail uniquement par nécessité afin d'éviter tout abus d'usage.
 - Avoir un organigramme clair pour envoyer son mail au(x) bon(s) destinataire(s).

2 Avoir une gestion efficace de la réception des messages



- **Mettre en place un message d'absence automatique si nécessaire et rediriger l'interlocuteur vers une autre personne.**
- **Soulever les éventuelles problématiques liées au message de l'expéditeur dans le cadre de sa délégation de compétences.**
Contacter l'expéditeur en cas d'incompréhension(s) sur le contenu du courriel.
- **Se laisser un temps de réflexion nécessaire avant de répondre.**
Eviter de faire une réponse sous le coup de l'émotion.
Etablir un temps de réponse acceptable et partagé.
- **Distinguer les destinataires principaux des destinataires en copie :**
Déterminer au préalable au sein du service qui doit faire une réponse de 1^{er} niveau.
Celui qui répond met en copie les autres destinataires pour les informer qu'une réponse a été apportée.
Dans le cadre de la ligne hiérarchique définir quel niveau doit être en copie et quand.
Répondre directement au 1^{er} intéressé (l'expéditeur).
Pratiquer le « Répondre à tous » uniquement si l'information donnée a un intérêt pour l'ensemble de la liste.
- **Définir un système d'archivage des messages.**

3 Limiter la surcharge informationnelle



- **Respecter les procédures administratives définies au niveau académique dans le cadre de la circulation de l'information.**
Appliquer strictement les circulaires académiques de gestion, notamment en ce qui concerne les interlocuteurs désignés.
- **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 et de l'organigramme 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.**
Stopper 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.**
Créer des espaces professionnels de partage avec des règles de confidentialité et mises à jour régulières des documents partagés.
Partager les agendas et les dossiers sur un serveur commun.
Mettre en place une lettre interne académique et numérique avec les informations principales qui pourraient intéresser l'ensemble du personnel.

4 Respecter l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle



- **Fixer des règles temporelles d'utilisation des outils numériques au niveau de l'académie.**
Les soirs et week-ends : autoriser le serveur entrant uniquement et pas le serveur sortant (envois différés).
Limiter les échanges professionnels en soirée, en week-end et en réunion aux urgences.
Rendre possible les envois différés : préparer son courriel pour l'envoyer dans les horaires d'activité.
- **Limiter l'usage du téléphone personnel aux situations exceptionnelles.**
Demander aux agents leur accord pour utiliser leur téléphone personnel (leur numéro ne doit pas être rendu public s'ils ne le souhaitent pas).
- **Encourager l'utilisation de la visio et de l'audio conférence en cas de déplacements réguliers.**
- **Etablir des plages horaires définissant les périodes d'accessibilité des services.**
Créer une plateforme téléphonique pour rediriger les appels aux bonnes personnes en fonction du sujet de l'appel (taper 1 pour..., 2 pour...).

5 Limiter le nombre d'interruptions



- **Couper le son des appareils électroniques en réunion (ordinateurs et téléphones portables).**
- **Se réserver des temps pour traiter les informations fournies par voie électronique.**
- **User uniquement d'adresses courriels professionnelles et non personnelles.**
Ne pas utiliser des adresses de type « tata06 ».

6 Fournir les moyens nécessaires à l'utilisation des outils informatiques



- **Former les utilisateurs aux outils informatiques.**
Mettre en place des tutoriels vidéos sur l'utilisation des nouveaux logiciels, applications, plateformes et sur l'utilisation plus poussée de la messagerie.
- **Favoriser l'entraide entre les agents.**
Faire la promotion d'un portail intranet, regroupant l'ensemble des informations et des applications nécessaire à chaque agent pour l'aider dans l'accomplissement de ses missions : « Estérel ».

7 Impliquer l'encadrement dans la promotion de la charte de bon usage des outils numériques



- **Faire preuve d'exemplarité.**
- **Encourager le partage et la circulation des informations au sein des services et de l'académie.**
Préférer l'envoi sur les boîtes fonctionnelles plutôt qu'individuelles lorsque l'information concerne le service.
- **S'appuyer sur les responsables pour distribuer l'information, l'explicitier et la prioriser.**
Transmettre, tant que possible, l'information au supérieur en amont qui la diffusera ensuite à son équipe, avec les modalités de mise en œuvre.
Positionner le chef de service en charge de la boîte fonctionnelle pour répartir ensuite l'information à son service (et désigner une personne s'il est absent).
- **Former les encadrants à la charte de bon usage des outils numériques pour leur permettre d'être exemplaires, de la déployer et d'être garants de la bonne utilisation de ces outils.**