

LA POLITIQUE MAIL

LA BONNE UTILISATION DE L'E-MAIL

A l'usage des étudiants et élèves

*Pour l'amélioration de l'utilisation de la boîte mail
et des relations au sein de l'Institut*



Table des matières

Introduction	3
I. Les règles d'utilisation de l'e-mail	3
A qui l'étudiant/élève peut-il envoyer un e-mail ?	3
1) Contenu du message	4
Indiquer de manière explicite l'objet du message	4
Etre respectueux envers le destinataire :	4
S'interroger sur le(s) destinataire(s) principal(aux) du message	5
Utiliser les options suivantes :	5
Vérification avant envoi	6
2) Moment d'envoi du message et réponse	6
Déterminer l'urgence du message / entre urgence et réponse rapide	6
S'interroger sur le moment le plus opportun pour l'envoi d'un message et les réponses.....	7
Faciliter l'exploitation des e-mails pour les destinataires	7
3) Les mails institutionnels	7
Tout mail reçu par le secrétariat	7

L'e-mail est un outil de messagerie, communication électronique par l'écrit, de nature asynchrone. Il s'est imposé comme l'outil le plus utilisé à l'institut car il permet de :

- Multiplier les communications indépendamment du nombre de correspondants et de leur disponibilité immédiate.
- Assurer la traçabilité et le suivi des échanges, gérer la diffusion de l'information, personnelle ou au sein d'un groupe, directe ou indirecte (destinataire en copie),
- Classer, archiver et rechercher les communications réalisées.

L'e-mail, par son caractère différé (asynchrone) et traçable, complète utilement les échanges téléphoniques.

Aujourd'hui pourtant se pose le problème de l'utilisation parfois abusive de la messagerie électronique :

- Stress
- Surcharge
- Sentiment d'urgence
- Interruption du travail
- Dépersonnalisation de la relation ...voir irrespect
- etc.



La croissance constante du volume des e-mails s'accompagne aussi, logiquement, de l'augmentation du temps consacré à les traiter. Cette activité prend des proportions significatives du temps total de travail

I. Les règles d'utilisation de l'e-mail

A qui l'étudiant/élève peut-il envoyer un e-mail ?

L'étudiant/élève **peut envoyer un e-mail en utilisant exclusivement son mail étudiant/élève** au :

- Secrétariat (au référent administratif de sa promotion) y compris s'il souhaite s'adresser à la direction
- Au formateur de son suivi pédagogique
- Au formateur référent de son lieu de stage (son nom est inscrit sur la feuille de bilan final de stage)
- A l'informaticien ou à la documentaliste
- Aux délégués de sa promotion



Cet envoi de mail concerne sa situation personnelle.

Pour une demande collective par exemple concernant un(e) UE / module, ou les remboursements des frais de déplacement... Un des délégués de la promotion concernée envoie un mail unique aux référents de l'UE / module ou des responsables des frais de déplacement.

Il ne sera pas répondu par les formateurs à un envoi individuel qui pourrait être groupé par l'envoi d'un mail par un délégué.

En cas de situation de crise, les délégués de promotion

Sont les interlocuteurs uniques, pivots du relai de l'information montante et descendante par mail.

A qui l'étudiant/élève peut-il envoyer un e-mail ?

Cas particuliers du cadre supérieur responsable de l'affectation en stages.

L'étudiant/élève **n'envoie jamais un e-mail** concernant son affectation en stage ou pour joindre un document en lien avec un stage.

Il utilise exclusivement:

- Le dossier prévu sur la plateforme pour le dépôt des documents. (*ex : demande individuelle de stage pour stage choisi ou préprofessionnel ...*)
- Les plages horaires déterminées par semaine, pour rencontrer le cadre supérieur sur ces sujets

L'imprévision de l'étudiant / élève au regard des dates butoirs posées ne constitue pas une urgence, ni un motif d'outrepasser ces règles.

1) Contenu du message

Indiquer de manière explicite l'objet du message

- Indiquer un objet en rapport avec le contenu du message.

Etre respectueux envers le destinataire en :

- Utilisant les formules de politesse telles que « madame », « monsieur », « bonjour », « merci », « s'il vous plait », « Cordialement », « respectueusement », etc.
- Evitant :
 - Les abréviations ou les raccourcis orthographiques (style « SMS »)
 - Les tournures de phrases du langage parlé ou trop familières
 - Le style trop télégraphique ou trop directif
 - Les points d'exclamation, les majuscules ou l'écriture en rouge
 - Les remarques désobligeantes...



- Signant son mail exemple pour les étudiant/élèves nom prénom promotion



Si le contenu d'un mail est trop irrespectueux, le formateur / l'adjoint administratif peut s'autoriser à ne pas répondre au mail et à en référer à la direction pour une éventuelle sanction disciplinaire.

S'interroger sur le(s) destinataire(s) principal(aux) du message

- Pour tous les e-mails, il s'agit de trier les destinataires et d'enlever ceux qui ne sont pas concernés (*ex : dans une liste de diffusion*).

Utiliser les options suivantes :

- La « copie conforme » (« cc ») permet à tous les destinataires de savoir qui est en réception du message.
- Le Transfert et réponse :
 - Préciser s'il s'agit d'un transfert pour information ou pour action (si possible dans le titre de l'e-mail).
 - Attention à la confidentialité des informations d'un échange d'e-mails transférés. Il se peut que le bas de l'échange ne concerne pas les personnes à qui vous transférez l'e-mail.
 - Supprimer les e-mails transférés si leur lecture n'est pas nécessaire au dernier destinataire



► **Retenir :** Destinataire = pour action et Copie = pour information



! Attention au Répondre à tous

Non systématique
et au transfert !



Vérification avant envoi

Relire vos e-mails avant de les envoyer.

Un mail reçu revêt une relative valeur probante, en tous les cas, la valeur d'un commencement de preuve par écrit.

Les e-mails peuvent être examinés lors de procédures disciplinaires, pédagogiques et judiciaires et les commentaires « informels » par e-mail peuvent être mis en lumière (et apparaître sous un éclairage différent).

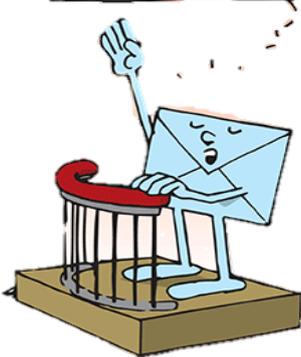
Les e-mails sont conservés sous forme électronique et dans leur format d'origine (msg/.pst/.ost pour Outlook) afin d'en conserver l'entête.



2) Moment d'envoi du message et réponse

Déterminer l'urgence du message / entre urgence et réponse rapide

...JE JURE DE RÉPONDRE
À MES MAILS ...
TOUS MES MAILS,
RIEN QUE MES MAILS !



L'e-mail n'est pas la voie de communication d'une situation urgente, qui reste de plus, très rare en institut de formation.

Le téléphone ou le « face à face » est une meilleure voie pour « l'urgence ».

Certains collaborateurs ou formateurs peuvent demander d'envoyer un e-mail pour prendre ou confirmer un rendez-vous, confirmer un échange téléphonique par e-mail ou bien pour toute autre demande. Ce type de mail est informatif et ne nécessite pas de réponse.

Que peut il y avoir d'urgent à l'institut de formation?

- Une situation de crise sanitaire
- Une mise en danger d'un étudiant/élève
- Une application immédiate d'une injonction ou d'un transfert d'information de l'ARS ou du Conseil régional

S'interroger sur le moment le plus opportun pour l'envoi d'un message et les réponses

Afin de préserver les temps de vie personnelle de chacun,

Les mails sont envoyés :

Pour les étudiant/élèves aux formateurs / au secrétariat/ **aux délégués** et inversement, **exclusivement** :

Du lundi au vendredi de 9H à 17H30

La réponse se fera au minimum sous **48h**, (**72H en cas d'envoi le vendredi**).

Le mail n'est pas un chat.



Il n'est pas nécessaire de relancer le formateur (de suivi pédagogique / référent du lieu de stage) ou le secrétariat / les délégués en dessous de ce délai.

Faciliter l'exploitation des e-mails pour les destinataires

Favoriser la lecture des e-mails :

- Titre explicite
- Message court et clair
- Synthèse des e-mails longs retransmis.



3) Les mails institutionnels

Tout mail reçu par le secrétariat



- Lors des congés ou absences d'un professionnel de l'institut de formation, la boîte mail générique de l'institut de formation (ifsi@chi-clermont.fr) est toujours consulté par l'adjoint administratif présent en plus de sa propre boîte mail.