



13. Utiliser la messagerie et les listes de diffusion.

Problème posé

La communication et le transfert d'informations par courrier électronique sont une nécessité dans nos pratiques professionnelles. Comment développer un bon usage de la messagerie professionnelle ?

Constat

Notre communication professionnelle est majoritairement composée de courriers électroniques, ce qui a entraîné :

- Des modifications de la perception de la temporalité des échanges ;
- Des perturbations de la gestion des priorités ;
- Un non-respect des règles de rédaction ;
- Des atteintes à la confidentialité des échanges, au niveau du contenu et des adresses des destinataires ;
- Une augmentation massive du nombre de messages. Devenue chronophage, l'utilisation de la messagerie induit des difficultés organisationnelles et une baisse de l'efficacité du traitement de l'information.

Réponses possibles et pratiques à mettre en place

- Avant d'envoyer un message, se poser les questions suivantes :
 - Quels sont les destinataires légitimes, réellement intéressés ou concernés ?
 - Le message électronique est-il l'outil le mieux adapté au contenu de ma communication ?
 - Y-a-t-il des pièces jointes ? Si oui, combien ? Sous quel format ?
 - Leur volume est-il adapté ?
 - Le message est-il urgent ?
 - Si ce message attend une réponse, le délai est-il compatible avec la messagerie ?
 - Est-il confidentiel ?

La messagerie n'est pas adaptée aux envois confidentiels ou de gros fichiers. Les dépôts sur des sites sécurisés peuvent être une solution (*chiffrement, serveurs sécurisés*) comme par exemple sur **TRIBU** accessible à partir d'[ARENA](#) dans la rubrique **Formation et ressources**.

Si la messagerie se révèle le meilleur mode de communication utiliser la boîte mél académique pour les échanges professionnels Il convient de :

- **Choisir les destinataires :**

Préconisations

- Utiliser sa messagerie académique pour les échanges interprofessionnels.
- S'assurer que la messagerie est bien le canal de communication adapté à l'échange envisagé.
- Ne pas utiliser la messagerie, sans mesure de sécurité supplémentaire, comme le chiffrement, pour échanger des informations confidentielles ou des données à caractère personnel.
- Composer avec discernement la liste des destinataires.
- Respecter les règles élémentaires de la syntaxe et de l'orthographe, éviter le style SMS.
- Apposer sa signature en fin de message.
- Relire le message avant de l'envoyer.
- Utiliser **TRIBU** dans [ARENA](#) lorsque nécessaire.

Ressources

- [Portail Eduscol sur le RGPD et le droit d'usage](#)

- [BA spécial du numérique](#)

- Si la communication ne nécessite pas que les adresses de tous les destinataires soient visibles, les mettre en « copie cachée » (*Bcc ou Cci*) ;
- Pour communiquer au sein d'un groupe de travail, créer une liste fermée de diffusion, gérée par un administrateur ;
- Ne pas procéder à des envois massifs.

• **Rédiger :**

- Indiquer clairement l'objet du message ;
- De préférence, n'aborder qu'un sujet par message ;
- Se soucier de la forme et rester courtois ;
- S'efforcer d'être bref et aller à l'essentiel.

• **Gérer les pièces jointes :**

- Ne pas mettre de documents trop volumineux ;
- Utiliser au besoin des outils de compression ;
- Ne pas procéder à des envois massifs avec pièce jointe ;
- En cas de transfert d'un message, se poser la question de l'opportunité d'y laisser les pièces jointes.

• **Signer ses messages :**

- Insérer dans le texte du message son nom et sa fonction, le service ou l'établissement, voire la ville. Si le logiciel le permet, utiliser la fonction « insertion de signature ».

• **Utiliser l'outil de manière loyale :**

- Ne pas retransmettre un message sans l'accord de l'émetteur ;
- Ne pas masquer par copie cachée certains destinataires à l'insu des autres.

Lors de la réception de messages :

- porter attention aux messages frauduleux, ne pas cliquer sur les liens, ne pas communiquer les informations demandées et, en cas de doute, transférer le message à alerte@ac-aix-marseille.fr
- Être réactif, mais non impulsif ;
- Gérer la priorité, marquer les messages urgents.

Encadrer les usages :

- Elaborer une charte de bon usage de la messagerie électronique dans son établissement.

