



TOUTES LES BONNES RAISONS QUE VOUS AVEZ  
DE NE PLUS ENVOYER UN COURRIEL

# GUIDE DE BONNES PRATIQUES *d'utilisation de la messagerie*

*40 mails non lus ??...*  
*Mais je suis partie seulement*  
*2 heures !*

Si vous vous êtes déjà fait cette remarque, ce petit guide est fait pour vous.

Le CH Esquirol a fait de la Qualité de Vie au Travail et du Développement Durable deux axes forts de son projet d'établissement.

Après la mise en place de la charte du télétravail et le dispositif de parrainage, nous vous proposons ce petit guide sur l'utilisation des mails. Il se veut pédagogique et décline les conseils à appliquer pour plus de sérénité et d'efficacité au travail.

Vous le savez, un usage raisonné des mails, c'est également adopter une attitude éco-responsable en limitant les flux et le stockage de ces derniers ; on compte sur vous !

*Vous en souhaitant bonne lecture,*

**Salomé FRADET**  
Directrice des Finances,  
Système d'Information et Travaux

# *N'écrivez pas ce courriel !*

Au travail, nous envoyons des courriels sans réfléchir, c'est un vrai réflexe. En moyenne, 2100 courriels émis et 63 000 courriels reçus par jours transitent sur les serveurs de notre établissement.

Scrutez votre boîte mail et repérez ceux qui n'auraient jamais dû être envoyés! Vous savez, cet e-mail qui voudrait remplacer – sans être aussi efficace – un coup de fil, cet autre qui ressemble à un post sur un réseau social ; celui envoyé pour vous rappeler des choses à faire en lieu et place d'une « to-do list » ou encore ce courriel dont vous êtes en copie juste parce qu'on a l'impression que cela peut faire pression sur le destinataire !

## ON EST TENTÉ DE FAIRE...

Utiliser le mail pour tout échange.

Mélanger e-mails pro et perso, et engorger les boîtes.

Écrire comme ça nous vient.

## CE QUE L'ON DEVRAIT FAIRE

**Choisir le moyen le plus adapté à la situation : Visite directe quand c'est possible ? Téléphone ? Courriels ?**

**Au travail, utiliser l'adresse professionnelle.**

**Se former comme un pro : avec ce petit guide.**

## WA.CA.MA

Walk, Call, Mail (Marche, Appelle, Écris)... La règle est simple et redoutablement efficace. Posez-vous la question dans cet ordre avant l'envoi d'un e-mail : ne devrais-je pas me déplacer pour en parler directement (en prenant soin de ne pas déranger et convenir d'un rendez-vous si c'est le cas) ou passer un coup de fil ?

Cela permet d'avoir une réponse immédiate, et surtout évite les multiples va-et-vient dans les « Re: Re: Re: Réponses » qui ne débouchent souvent sur rien.

# Prenez et donnez le temps de répondre

Ne confondons-nous pas trop souvent réactivité et précipitation ?

Souvent, parce que nous ne voulons pas que les courriels s'accumulent, nous avons tendance à répondre trop rapidement.

Notre réponse n'est alors pas claire et produit de nouveaux échanges. Parfois, notre réaction est carrément agacée, voire emportée.

Restons cordiaux : en réalité, il y a moins d'urgences que de gens pressés !

## ON EST TENTÉ DE FAIRE...

Se sentir obligé de répondre rapidement.

Attendre une réponse e-mail immédiate, parce que l'on est pressé, imposer aux autres ses urgences.

Réagir de manière impulsive et non adaptée alors que l'on est en contexte professionnel.

## CE QUE L'ON DEVRAIT FAIRE

**Prendre le temps de répondre : la réflexion est plus efficace que la précipitation.**

**Laisser aux autres le temps de répondre sans urgence ni pression.**

**Rester calme et courtois.**

# Sachez à qui vous écrivez

Retournons à votre boîte de réception.

Vous les voyez ces courriels qui ne vous sont pas destinés directement mais pour lesquels vous êtes en copie ? La fonction « Cc : » est très pratique... tant que l'on n'en abuse pas. Inutile de mettre en copie des personnes qui ne sont pas concernées ou que l'on utilise pour faire pression (fallait-il vraiment mettre le chef de pôle en copie pour cette commande de trombones ?).

Quant aux destinataires cachés (Cci) dont le destinataire principal ne sait pas qu'ils sont en copie, il vaut mieux les oublier en contexte professionnel.

## ON EST TENTÉ DE FAIRE...

## CE QUE L'ON DEVRAIT FAIRE

"Répondre à tous"  
Mettre en copie des gens non-concernés et encombrer leur boîte et leur patience.

**Envoyer l'e-mail à un minimum de gens qui sont directement concernés. Le "répondre à tous" est à limiter.**

Mettre en copie des destinataires pour faire pression ou pour se couvrir. Si c'est le cas, ce n'est pas un mail qui va résoudre le problème.

**S'il y a un souci avec le mail et que l'on sent qu'il peut être mal interprété : en parler au téléphone ou directement avec la personne concernée.**

Mettre en copie cachée des destinataires ou transférer des messages sans motif ou autorisation.

**Bannir les Cci de nos usages...**

Envoyer à une adresse générique.

**Cibler un destinataire si cela ne concerne pas tous le monde.**

## KÉSAKO ?

**À :** destinataire(s) principal(aux) pour action

**Cc :** « copie conforme » pour information

**Cci :** « copie conforme invisible » à éviter

**Répondre :** 1 destinataire

**Répondre à tous :** tous les expéditeurs

**Transférer :** Choisir 1 tiers à qui on envoie

## Soyez clair et concis

Votre destinataire s'attend à lire un mail, pas un roman ni un dialogue entre plusieurs destinataires. Un message clair commence par un objet clair : « Annullation réunion direction du 12/01 » et non « Urgent : changement de programme ».

C'est ensuite un corps de texte qui va droit au but et qui est expurgé des échanges précédents (vous savez ceux dont le « Sujet » commence par « Re:Re:Re:Re:Re: » et que l'on invite à lire de bas en haut pour trouver l'information dans un mail cité bien plus bas).

Cela n'empêche pas la courtoisie bien sûr.

### ON EST TENTÉ DE FAIRE...

Remplir le champ « Objet » sans être précis et clair.

Laisser tout l'historique en pensant (espérant) que le destinataire va relire les 18 messages pour contextualiser votre commande de dosettes de café.

Donner des détails inutiles, charger le message d'informations secondaires : le lecteur ne sait pas ce qui est important.

Copier l'ancien courriel avec adresse.

### CE QUE L'ON DEVRAIT FAIRE

**Soigner les en-têtes qui permettent de s'y retrouver et annoncer le message : nouveau sujet, nouvel en-tête.**

**Dans la mesure du possible, nettoyez le fil de la conversation quand vous faites «répondre» ou «transférer». Si besoin, citez des extraits du message et veillez à respecter la confidentialité des contenus.**

**Être court, correct, concret.**

**Faire un nouveau message.**

### DÉCODER LE PRÉFIXE

Re (ou Rép.) : est inscrit automatiquement dans l'objet du message lorsque vous cliquez sur « Répondre ».

Fwd (ou Tr.) : est ajouté lorsque vous cliquez sur « Transférer ».

Ainsi, vous connaissez le statut du message envoyé.

# Gérez les pièces-jointes

D'accord, il est extrêmement utile d'ajouter des pièces jointes à un message. Mais savez-vous qu'elles ont un coût écologique extrêmement important ? De plus, elles sont parfois sources de confusion lorsque l'on invite le destinataire à trouver « la réponse à la question dans la PJ » (il doit alors épilucher les annexes en plus du message) ou lorsqu'on l'on a oublié de cliquer sur le petit trombone (avouez, vous l'avez déjà fait !).

## ON EST TENTÉ DE FAIRE...

Laisser les PJ lorsque l'on transfère.

Ajouter les pièces-jointes dans un courriel avec de nombreux destinataires.

Envoyer des fichiers lourds.

## CE QUE L'ON DEVRAIT FAIRE

**Ôter les PJ lorsqu'elles ne sont pas nécessaires ou ne conserver que celles qui sont indispensables.**

**Privilégier le dépôt des fichiers sur le lecteur S:// et envoyer un lien. (Limite courriel de 10 Mo en interne)**

**Pour les fichiers vraiment très volumineux rapprochez-vous du service informatique.**



SKM\_C458220415  
09560

## SKM

*SKM\_XXXXX* que contient cette pièce jointe ?

Dans ce cas là, on la renomme explicitement.

# Droit : des points à rappeler

## **Le courriel professionnel est soumis au devoir de réserve, de discrétion professionnelle et de secret professionnel.**

Extrait du site service-public.fr :  
<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F530>

(Direction de l'information légale et administrative - Services du Premier ministre).

### **DEVOIR DE RÉSERVE**

Les fonctionnaires et agents non titulaires sont soumis au devoir de réserve. Cette obligation concerne le mode d'expression des opinions et non leur contenu. Elle s'applique plus ou moins sévèrement selon le contexte et la place de l'agent dans la hiérarchie. Les fonctionnaires et agents non titulaires sont également soumis à la discrétion et au secret professionnels.

Tout agent public doit faire preuve de réserve et de mesure dans l'expression écrite et orale de ses opinions personnelles.

Cette obligation ne concerne pas le contenu des opinions (la liberté d'opinion est reconnue aux agents publics), mais leur mode d'expression.

L'obligation de réserve s'applique pendant et hors du temps de service.

Le manquement au devoir de réserve est apprécié par l'autorité au cas par cas.

Ce devoir s'applique plus ou moins rigoureusement selon :

- La place dans la hiérarchie, l'expression des hauts fonctionnaires étant jugée plus sévèrement,
- Les circonstances dans lesquelles un agent s'est exprimé, un responsable syndical agissant dans le cadre de son mandat bénéficie de plus de liberté,
- La publicité donnée aux propos, si l'agent s'exprime dans un journal local ou dans un important média national,
- Et les formes de l'expression, si l'agent a utilisé ou non des termes injurieux ou outrancier.

Cette obligation impose aussi aux agents publics d'éviter en toutes circonstances les comportements susceptibles de porter atteinte à la considération du service public par les usagers.

Cette obligation continue de s'appliquer aux agents suspendus de leurs fonctions et en disponibilité.

### **DISCRÉTION PROFESSIONNELLE**

Un agent public ne doit pas divulguer les informations relatives au fonctionnement de son administration.

L'obligation de discrétion concerne tous les documents non communicables aux usagers.



Cette obligation s'applique à l'égard des administrés, mais aussi entre agents publics, à l'égard de collègues qui n'ont pas, du fait de leurs fonctions, à connaître les informations en cause. Les responsables syndicaux restent soumis à cette obligation.

Cette obligation peut être levée par décision expresse de l'autorité hiérarchique.

## SECRET PROFESSIONNEL

Un agent public ne doit pas divulguer les informations personnelles dont il a connaissance.

Cette obligation s'applique aux informations relatives à la santé, au comportement, à la situation familiale d'une personne, etc.

Le secret professionnel peut être levé sur autorisation de la personne concernée par l'information.

La levée du secret professionnel est obligatoire pour assurer :

- La protection des personnes (révélation de maltraitances, par exemple),
- La préservation de la santé publique (révélation de maladies nécessitant une surveillance, par exemple),
- La préservation de l'ordre public (dénonciation de crimes ou de délits) et le bon déroulement des procédures de justice (témoignages en justice, par exemple).

En outre, les administrations doivent répondre aux demandes d'information de l'administration fiscale.

Le secret professionnel n'est pas opposable au Défenseur des droits.

La révélation de secrets professionnels en dehors des cas autorisés est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende.

*Texte de référence :*

*Code général de la fonction publique.*

# Le numérique, ses impacts environnementaux

## D'où viennent ces impacts ?

**Les impacts environnementaux des opérations testées proviennent surtout de votre ordinateur, de celui de votre correspondant et du stockage des données dans les Data centers.**

La consommation électrique, la production et l'obsolescence des équipements et des composants, les systèmes de climatisation (pour les data centers) sont extrêmement énergivores.

Limiter l'impact écologique des outils numériques est néanmoins possible ! Les éco-gestes sont toujours bons à rappeler à soi-même et à ses collaborateurs qu'ils soient vos collègues directs ou des personnes extérieures de notre établissement.

Côté courriels, quelques règles de bon sens sont faciles à mettre en œuvre.

## *Limitez l'impression des mails*

Diminuer de 10 % le taux d'impression des mails reçus par les employés d'une organisation de 100 personnes permettrait un gain de 5 tonnes équivalent CO2 sur un an (soit l'équivalent d'environ 5 aller-retour New York / Paris). La lecture à l'écran d'un document peut parfois prendre du temps, l'impression papier peut alors devenir préférable, à la condition de la faire en

noir et blanc, recto/verso et 2 pages par face. Pensez à paramétrer votre imprimante en conséquence !

## *Préférez les liens plutôt que les pièces jointes*

L'impact climatique de l'envoi d'un courriel avec pièces jointes augmente sensiblement avec le poids des pièces jointes, le nombre de destinataires et leur temps de stockage sur un serveur. Selon l'ADEME, un mail d'1Mo contenant une pièce jointe émet l'équivalent de 19 grammes de CO2. Chaque jour, des dizaines de milliers de mails transitent, ce qui génère chaque année des émissions équivalentes au minimum à plus de 40 tonnes équivalent CO2.

Attention ! Multiplier par 10 le nombre des destinataires d'un courriel multiplié par 4 son impact climatique.

## *En faire plus avec le tri des messages*

En tant qu'éco-communicant, vous pouvez sensibiliser votre entourage et agir de façon responsable dans l'usage des outils numérique. Chacun à son niveau devient un acteur d'une communication responsable.



*Pour aller plus loin*

<http://eco-communication.ademe.fr/digital-eco-responsible/tic-et-impacts-environnementaux/tic-comprendre-les-impacts-environnementaux>

# CENTRE HOSPITALIER *Esquirol*

LIMOGES



15, rue du Dr Raymond Marcland  
BP 61730  
87000 LIMOGES

05 55 43 10 10

[www.ch-esquirol-limoges.fr](http://www.ch-esquirol-limoges.fr)