



Principes de « netiquette » pour une utilisation avisée de l'e-mail

Les principes de netiquette suivants visent à assurer une meilleure communication par e-mail, à mieux utiliser cet outil pour renforcer les pratiques collaboratives et à limiter les risques psycho-sociaux et environnementaux liés à une communication inadaptée ou abusive.

La définition commune d'un e-mail (courriel) désigne le service de transfert de messages envoyés par un système de messagerie électronique par l'intermédiaire d'un réseau informatique vers la boîte aux lettres électronique d'un·e destinataire choisi·e par un·e expéditeur·trice. On distingue généralement l'e-mail en tant que tel (le message) de la boîte e-mails (la messagerie électronique).

Considérés comme une forme de communication temporaire, asynchrone et personnelle, les e-mails sont utilisés pour communiquer des décisions importantes pour l'activité professionnelle, voire engageante juridiquement. Il est dès lors important de les rédiger avec toute l'attention requise.

1. Communiquez une information utile.

- Le transfert de vidéos humoristiques ou les envois publicitaires sont à éviter. Le courriel est un outil de travail.

2. Interrogez-vous sur le choix du média pour communiquer une information.

- Pour communiquer avec des collègues direct·e·s, préférez la communication directe.
- Renoncez à utiliser l'e-mail lorsqu'un risque conflictuel existe : la communication orale permet de s'adapter en temps réel aux réactions de son interlocuteur·trice et d'éviter les conflits dus à de simples malentendus, fréquents avec le courrier électronique.
- Privilégiez un ton professionnel.

3. Soyez précis·e·s et orienté·e·s vers l'action.

- Respectez la règle : « un sujet = un e-mail ».
- Utilisez de préférence des phrases courtes, des *bullets points*, des sous-titres quand nécessaire.

- Indiquez un objet du message explicite, contenant toutes les informations nécessaires pour une compréhension et un traitement rapide. Modifiez l'objet quand ce n'est pas le cas.

4. Précisez vos attentes et le degré d'urgence.

- Spécifiez la demande et le délai attendu.
- Faites un usage limité du critère d'urgence. Au besoin, le terme « [URGENT] » peut être inséré directement dans l'objet du message.
- Taguez vos mails selon un code convenu : A pour Action, I pour Information, R pour Réponse attendue, U pour Urgence.

5. Respectez les règles de savoir-vivre.

- Utilisez une formule d'ouverture et de fermeture des messages.
- Soignez l'orthographe et la grammaire. Prenez le temps de relire et de corriger.
- N'utilisez pas de texte en majuscules. Un texte en majuscules est équivalent à CRIER.
- Utilisez avec parcimonie les signes de ponctuation ou les couleurs. Une ponctuation multiple peut être ressentie comme une agression.

6. Utilisez de manière raisonnée les « copies carbonées » (Cc)

- Envoyez des « copie carbone » (Cc) uniquement aux personnes qui sont réellement concernées.
- Evitez les Cc pour des courriers conflictuels, ils peuvent être interprétés comme une prise à témoin embarrassante pour toutes les parties.

7. Utilisez le champ « copie carbone invisible » (Cci) ou une liste de diffusion pour les envois de masse

- Lors d'envoi de messages d'information adressés à plus de dix personnes, utilisez le champ « Cci » ou créez une liste de diffusion.
- N'utilisez pas la fonction « Cci » pour informer une personne sans que les autres destinataires soient au courant (Privilégiez le « Cc »).

8. Respectez le rythme de travail et les horaires des destinataires

- N’attendez pas une réponse dans la minute, ni en dehors des heures de bureau. La messagerie électronique fonctionne sur un mode asynchrone.
- Evitez la formule « Sans réponse de votre part à [heure et date précises] » lorsque vous vous adressez à un petit nombre d’interlocuteur·trice·s.

9. Utilisez la possibilité d’envoi de messages différés (logiciel Outlook)

- L’envoi de message différé permet de définir la date et l’heure d’envoi/de livraison d’un e-mail. Utilisez cette fonctionnalité si vous devez écrire un message en dehors de vos heures de bureau et que vous désirez que votre correspondant·e le reçoive durant ses heures de travail.

10. Activez un message d’absence et complétez votre signature

- En cas d’absence, activez un message d’absence indiquant les dates de retour et éventuellement les collaborateur·trice·s remplaçant·e·s.
- Créez une signature courte et informative, évitez d’y inclure des pièces jointes ou des images. Outre votre nom et prénom, complétez votre signature avec votre fonction, unité de rattachement, bâtiments, bureau, adresse, numéro de téléphone, et toute autre information utile.
- En cas d’horaire particulier, de temps partiel, ou si des créneaux horaires fixes sont mis en place pour le traitement des e-mails, indiquez-le dans votre signature.

11. Soyez attentif·ve aux coûts environnementaux de votre messagerie.

- Evitez de vous abonner à des « mailing lists » qui ne sont pas directement utiles à vos activités. Préférez des forums que vous consultez à votre initiative.
- Evitez d’envoyer des pièces jointes par e-mail. Préférez des liens vers GEDUNIL ou vers les outils de collaboration sur lesquels se trouve le document (serveur partagé, SWITCHDrive, Teams, etc.).
- Faites régulièrement de l’ordre (classement/destruction) dans votre boîte mail pour limiter les coûts de stockage et la surabondance de message.
- Videz régulièrement votre dossier « Boîte de réception » pour vous libérer l’esprit et mieux suivre vos tâches restantes à effectuer.

12. Soyez attentif·ve aux attaques informatiques et aux risques sécuritaires.

- Lorsque vous recevez un message de provenance douteuse ou que vous ne reconnaissez pas l'adresse d'envoi, ne l'ouvrez pas. Détruisez-le et avertissez le Help Desk du Centre informatique (helpdesk@unil.ch).
- Ne transmettez jamais de mot de passe ou de numéro de carte de crédit par e-mail.
- Soyez vigilant·e lorsque vous échangez des informations confidentielles ou sensibles par la messagerie électronique. Vérifiez bien l'adresse du destinataire (attention aux homonymes), éventuellement, chiffrez votre message et précisez que ce message ne doit pas être transféré.