

CHARTE CIFL

DE BONNE UTILISATION

DU COURRIER ELECTRONIQUE



🌐 Article 1- Un bon style :

Un bon message électronique doit répondre à plusieurs règles :

- **Être précis** : un sujet = un e-mail ; le sujet devra être clairement identifié dans la ligne Objet ; un bon message doit être concis (moins de 15 lignes), bien rédigé, bien orthographié ;
- **Être courtois** : utiliser systématiquement des formules de politesse en début et fin de message, signer, insérer vos coordonnées téléphoniques pour que le destinataire puisse vous joindre directement s'il a des questions ;
- **Ne pas utiliser de façon excessive** : la couleur, le surlignement, les majuscules, les sigles et le langage SMS ;
- **En cas d'absence** : indiquer la date de votre retour dans le message automatique d'absence et le nom d'un contact avec ses coordonnées. Penser à annuler ce message dès votre retour.

🌐 Article 2- Du bon usage des pièces jointes :

- Les pièces jointes doivent être en rapport avec l'objet du message. Ne jamais joindre de document confidentiel par ce biais : votre message peut être facilement transféré et votre document avec ;
- La pièce jointe doit faire moins de 2 Mo ; de nombreuses messageries bloquent les documents trop volumineux ou suspects (par le format, l'extension ou le nom) ;
- Elle doit pouvoir être ouverte par tout le monde, sur tout support (y compris smartphones et tablettes), favoriser soit le format PDF, soit le lien électronique ;
- Pensez à vérifier et/ou à supprimer l'historique des discussions avant d'envoyer un message ;
- Vérifiez le poids des images contenues éventuellement dans les signatures et éviter la répétition de celles-ci en cas d'échanges multiples.

🌐 Article 3- Aux bons destinataires :

- N'adressez votre message qu'aux personnes directement concernées par le sujet. Les autres destinataires seront en Cc. Si vous postez un message à une longue liste de destinataires (plus de 10), utilisez la fonction Cci pour que la fonction « répondre à tous » n'encombre pas toutes les boîtes de messagerie à chaque réponse de l'un des destinataires ;
- Utilisez la fonction « répondre à tous » à bon escient et uniquement si tous les destinataires sont concernés par votre réponse ;
- Dans certains cas : conflit, risque de mauvaise compréhension, confidentialité... privilégiez un entretien en face-à-face ou une conversation téléphonique.

🌐 Article 4- Au bon moment :

- Privilégiez les horaires et les périodes de travail pour vos envois afin de ne pas créer un stress chez votre destinataire, pensez au décalage horaire pour les messages internationaux ;
- Si vous êtes énervé ou en conflit avec votre destinataire, laissez passer une nuit et relisez votre message calmement avant de l'expédier ;

- N'exigez pas une réponse trop rapide et ne vous sentez pas obligé de répondre à un mail dans l'heure, surtout si vous devez effectuer des recherches ; ne relancez pas votre destinataire dans la journée, ni par mail ni par téléphone, il est peut-être occupé ailleurs...

Article 5- Le cas particulier des Smartphones :

Tous ces phénomènes sont particulièrement accrus en cas d'utilisation de smartphones, soyez donc particulièrement vigilants :

- Soignez votre style et respectez les règles de politesse, notamment avec les clients ;
- N'utilisez pas le langage SMS ;
- Si vos messages sont plus courts, veillez à ce qu'ils restent compréhensibles ;
- Accusez réception des demandes et prenez votre temps pour répondre correctement plus tard ; c'est préférable à une réponse immédiate et bâclée ;
- Précisez que vous répondez depuis votre smartphone, votre interlocuteur sera plus tolérant.