



CHARTRE DE COMMUNICATION NUMERIQUE

CITE SCOLAIRE RABELAIS - MEUDON

Cette charte a pour objectif de :

- Développer la qualité de vie au travail et la prévention des risques psychosociaux
- Développer des pratiques saines d'utilisation des outils numériques
- Développer une éthique professionnelle partagée.

Les résultats attendus sont :

- Une diminution des mauvaises pratiques d'utilisation des outils numériques
- Une meilleure communication interne
- Une diminution du stress potentiellement engendré par les outils numériques
- Une harmonisation des pratiques au sein de la Cité Scolaire.

Les outils numériques désignent l'ensemble des techniques utilisées dans le traitement et la transmission d'information : courriels, SMS, téléconférence, réseaux sociaux, téléphone portable...

Les 4 Règles de la charte d'utilisation des outils numériques au sein de la Cité Scolaire Rabelais

1. **Avoir une gestion efficace de l'envoi des messages**
2. **Avoir une gestion efficace de la réception des messages**
3. **Limiter la surcharge informationnelle**
4. **Respecter l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle**

Avoir une gestion efficace de l'envoi des messages

- **Favoriser les échanges directs**
Eviter de résoudre une tension relationnelle par courriel. En cas d'urgence, téléphoner ou se déplacer.
- **Rédiger un message précis avec une mise en forme claire et synthétique**
 - **Procéder à l'envoi d'un mail uniquement par nécessité afin d'éviter tout abus d'usage.**
 - **Fournir un objet explicite.** Un mail = un objet (et non plusieurs objets sans lien)
 - **Envoyer le mail au bon destinataire.** Hormis pour des informations à des groupes de personnes, un mail = un destinataire (d'autres peuvent être en copie pour information). La réponse sera effectuée par le destinataire.
 - **N'utiliser une adresse collective que si l'on a une responsabilité particulière au sein de la communauté éducative** (ex : un parent ou un élève délégué de la classe aux parents ou aux élèves du groupe classe correspondant et non aux autres classes, un professeur principal à l'équipe pédagogique de la classe)
 - **Prêter attention à la confidentialité de certaines informations sensibles.** Ex : ne pas diffuser d'information nominative à une personne non concernée
 - **Utiliser le mode de rédaction adapté à l'interlocuteur et à l'objet du courriel. Le respect mutuel des uns et des autres est une exigence en toutes circonstances.**
 - **User du terme « urgent » uniquement lorsque cela est nécessaire et l'indiquer dans l'objet du mail.**
 - **Si un délai de réponse est nécessaire (ex : enquête), le fixer de manière raisonnable au destinataire et s'il n'y a pas de réponse au-delà du délai fixé, le relancer.**
 - **Ne pas attendre d'accusé réception à tout message envoyé. Si cela est attendu, utiliser la fonctionnalité « demander un accusé de lecture » ou « demander un accusé de réception ».**
 - Dans le cadre de la communication d'informations administratives, le professeur principal est en copie du message adressé aux parents de la classe.
- **User uniquement d'adresses courriels professionnelles et non personnelles**
Si le mail est destiné à un seul destinataire, n'utiliser qu'une seule adresse professionnelle. Ex : pour un mail à un personnel, il est inutile de lui adresser simultanément sur sa boîte mail académique et sa boîte mail ENT. L'un des deux suffit.

Avoir une gestion efficace de la réception des messages

- **Mettre en place un message d'absence automatique si nécessaire et rediriger l'interlocuteur vers une autre personne**
- **Se laisser un temps de réflexion nécessaire avant de répondre**
Eviter de faire une réponse sur le coup de l'émotion.
- **Distinguer les destinataires principaux des destinataires en copie**
Le personnel en charge du dossier effectue la réponse. Si le message n'a pas été adressé au bon destinataire, informer l'expéditeur et transmettre le message au bon destinataire pour traitement. Répondre directement au 1^{er} intéressé (l'expéditeur). Celui qui répond met en copie les autres destinataires pour les informer qu'une réponse a été apportée.
Afin de limiter la saturation des boîtes de messagerie électronique, le « répondre à tous » n'a a priori pas à être utilisé dans le cadre de la messagerie professionnelle interne, hormis si cela est clairement formulé par l'expéditeur.
- **Couper le son des appareils électroniques en réunion (ordinateurs et téléphones portables)**
- **Consulter sa messagerie si possible une fois par jour, et veiller à trier et supprimer les messages (démarche E3D)**
- **Se réserver du temps pour traiter les informations fournies par voie électronique**
Etablir un temps de réponse acceptable et partagé.

Limiter la surcharge informationnelle

- **Au plus tard avant les vacances de la Toussaint, paramétrer et actualiser régulièrement les listes de diffusion et l'espace partagé sur l'ENT**
Vérifications à effectuer :
 - par le secrétariat des personnels : pour l'usage de la messagerie académique et la mise à jour des documents sur l'espace partagé
 - par les référents numériques : pour les listes de diffusion sur l'ENT
- **Différer l'envoi, si nécessaire, afin d'avoir une information complète et confirmée**
- **Stocker les documents informatifs dans des espaces de travail à la disposition des personnels qui souhaitent les consulter**
Optimiser l'utilisation de l'ENT pour les documents partagés tels que : les différents formulaires, le livret d'accueil, les comptes rendus des différentes instances...
- **Favoriser la transmission d'information dans la « Lettre de Rabelais », parution hebdomadaire**
Faire de la Lettre de Rabelais l'outil principal informatif.
Par l'intermédiaire de la Lettre de Rabelais, Informer les personnels des différentes actualisations des outils partagés dans l'ENT.

Respecter l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle

- **Fixer des règles temporelles d'utilisation des outils numériques**
Pour les personnels, veiller à limiter les envois de mails ou les contacts téléphoniques aux horaires d'ouverture de l'établissement.
Utiliser si nécessaire l'envoi des mails en différé (préparer son courriel pour l'envoyer dans les horaires d'activité).
Limiter les échanges professionnels en soirée et en week-end, sauf urgences. Réserver les modes de communication intrusifs (SMS, téléphone) à ces urgences.
- **Ne pas attendre de réponse à un mail envoyé, un message ou à un appel téléphonique en dehors des horaires d'ouverture de l'établissement.**
Ex : mail d'un parent ou d'un élève à un enseignant.
- **Aucune demande urgente ne peut être effectuée de la veille au lendemain. Ex : préparation de travaux sans information préalable.**

« Le bon sens est la chose du monde la mieux partagée du monde (...) mais le principal est de l'appliquer bien »

René Descartes