

Guide des bonnes pratiques pour l'usage des outils numériques

Pôle Ressources humaines et développement social

20/21

université
de **BORDEAUX**

Sommaire

Pour mon équilibre personnel et le bien-être au travail de tous.....4

- › Respecter le droit de chacun à la déconnexion4
- › Séparer sa vie numérique personnelle et professionnelle5
- › Veiller à la e-réputation à titre individuel
ou professionnel sur les réseaux sociaux5
- › Organiser son temps de travail
en intégrant la gestion de sa messagerie 6

Pour une meilleure collaboration avec mes collègues7

- › Veiller au contenu compréhensible et bienveillant
des messages et à l'utilisation adaptée des outils numériques7
- › Adapter le moyen de communication selon le sujet à traiter 9
- › Gérer efficacement sa messagerie11

Tous acteurs des bonnes pratiques numériques

Depuis plusieurs années, la révolution numérique transforme les rapports au travail et les moyens de communication.

Bien que ces nouveaux outils numériques permettent un transfert d'informations rapide et pluripersonnel, ces supports peuvent être également porteurs d'une surcharge informationnelle et de l'appréhension de l'urgence. Avec l'affaiblissement des frontières de l'espace et du temps, l'utilisation de ces outils numériques peut modifier, voire dégrader la démarcation entre la vie personnelle et professionnelle.

Une enquête menée en 2019 au sein de l'université de Bordeaux a révélé que 81 % des personnels restaient joignables et connectés aux outils professionnels en dehors des horaires ouvrables et que 59 % souhaitaient bénéficier d'une déconnexion.

Par ailleurs, ces outils de communication et d'information numérique ont aussi un impact sur l'environnement. L'empreinte carbone d'un mail est équivalente à celle d'un sac plastique, ce qui contribue à ce qu'on appelle la « pollution numérique ». Il est nécessaire de mieux maîtriser ces outils afin d'avoir des comportements plus écologiques.

Soucieuse du bien-être de sa communauté, l'université s'engage dans des grands principes d'amélioration de l'usage du numérique professionnel dans une optique d'amélioration de la qualité de vie au travail de tous.

Ce guide s'appuie sur les axes identifiés dans la **charte du bon usage du numérique**, en proposant une **déclinaison de bonnes pratiques et de recommandations à adopter individuellement** vis-à-vis de ces outils. Ces notions s'appliquent aussi bien en situation de travail en présentiel qu'en travail à distance souhaité ou imposé. En situation de crise, le numérique devient un élément central dans la continuité de l'activité, il est ainsi essentiel de protéger notre communauté en prônant sa bonne utilisation, sous réserve des missions exercées. **Que vous soyez Biatss, enseignants-chercheurs, chercheurs, enseignants, et quel que soit votre degré d'utilisation de l'outil numérique, vous participez à l'amélioration de la qualité de vie au travail.**

L'établissement est garant de la bonne utilisation des outils numériques et du droit à la déconnexion. Il est essentiel que chacun d'entre nous soit **acteur du respect des bonnes pratiques du numérique**.

Nicole Rascle, chargée de mission Qualité de vie au travail

*Marie-Béatrice Celabe, directrice générale des services adjointe,
déléguée au pôle Ressources humaines et développement social*

Pour mon équilibre personnel et le bien-être au travail de tous

Respecter le droit de chacun à la déconnexion

Que ce soit dans un contexte de travail en présentiel ou à distance,

- › J'évite de solliciter un collègue en dehors de ses horaires de travail pendant ses congés, ou lorsqu'il est en arrêt de travail.
- › Je privilégie l'envoi différé de messages rédigés en dehors des horaires de travail.
- **Consulter** [la note de cadrage relative à la gestion des horaires et congés : personnels.u-bordeaux.fr/Horaires-conges-absences-Hamac](https://personnels.u-bordeaux.fr/Horaires-conges-absences-Hamac)
- › Je considère qu'un mail reçu en dehors de mon temps de travail, ou sur mon temps de pause méridienne n'exige pas de ma part, et de

celle de mes collègues, une lecture et une réponse immédiate. Je peux dans un message relayer une information à un collègue en congé, mais je ne dois pas solliciter une réponse de sa part avant sa reprise.

Je m'accorde des pauses numériques/ temps de déconnexion

Pour optimiser ma concentration durant un travail de conception-réflexion, travail de fond, en réunions :

- › Je préviens mes collègues que je ne souhaite pas être sollicité sur un temps spécifique en activant mon message d'absence.
- › Je désactive les notifications visuelles et sonores de mes mails et sur mon téléphone (voir le réglage de votre appareil).

En situation de télétravail, respectez vos temps de repos et planifiez-vous des temps de déconnexion.

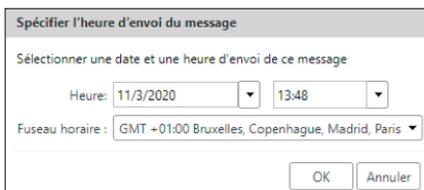
Je limite le sentiment d'urgence, même en situation de crise

- › Je laisse un délai raisonnable de réponse à mes interlocuteurs avant de les relancer (sauf délai juridique lié à une demande spécifique). Si cela est opportun et selon le degré d'importance et d'urgence du sujet, je leur précise une échéance souhaitée/souhaitable (jour/heure).
- › J'utilise les termes « urgent, important » avec parcimonie et uniquement lorsqu'ils sont vraiment nécessaires.



Astuce

À partir de la messagerie Zimbra, cliquez sur la flèche à droite de l'onglet « Envoyer ». Sélectionnez « Envoyer plus tard », puis entrer l'heure et la date à laquelle vous souhaitez que votre message soit délivré.



Séparer sa vie numérique personnelle et professionnelle

Je dissocie mes outils professionnels et personnels, même lors de travail à distance

- › J'évite d'installer ma messagerie professionnelle sur mes équipements personnels (mobile, tablette, ordinateur).
- › J'évite d'utiliser ma messagerie personnelle pour un usage professionnel.
- › J'utilise exclusivement ma messagerie professionnelle dans le cadre de mes missions.
- › Je fais attention à ne pas prêter mon identifiant.

Veiller à la e-réputation à titre individuel ou professionnel sur les réseaux sociaux

J'applique mon devoir de réserve dans la sphère numérique

- › Je veille aux respects de mes obligations déontologiques, surtout dès lors que mes propos ou images sont accessibles sans restrictions.
- › Je fais attention à ce que je poste en commentaire ou statut en mode public et non public sur ses réseaux sociaux concernant l'établissement. Aujourd'hui tout acte discriminatoire (insultes, propos homophobes, raciales, sexistes) à l'encontre d'un personnel peut aboutir à des sanctions même dans le cadre privé (conversation dans un groupe privé par exemple). À noter que dans la

À noter



Les bonnes pratiques à adopter en terme de sécurité informatique :

→ Consultez

personnels.u-bordeaux.fr/Le-numerique-et-vous

- › J'utilise mon adresse de messagerie professionnelle uniquement dans le cadre de mes missions.
- › Je transmets mes fichiers via les espaces de partage de documents de l'université.
- Consultez personnels.u-bordeaux.fr/FileSender-transfert-de-fichiers
- › Je veille à ne pas laisser mon terminal numérique sans surveillance.

À noter



Un arrêt du Conseil d'État du 20 mars 2017 rappelle que les agents publics restent soumis à leurs obligations déontologiques sur les blogs et réseaux sociaux. Les obligations déontologiques s'appliquent aux fonctionnaires, aux contractuels mais également aux vacataires et aux stagiaires de la fonction publique, ainsi qu'aux agents suspendus de leurs fonctions et aux agents en disponibilité.

jurisprudence les réseaux sociaux sont considérés comme des espaces publics notamment si la personne a laissé son profil en mode public.

Bon à savoir



« Mes tweets n'engagent que moi » n'a aucune valeur juridique.

Je distingue ma vie professionnelle de ma vie personnelle dans la sphère numérique

- › Je ne poste pas des informations personnelles sur la page professionnelle de l'entreprise par exemple.
- › Je fais attention à ne pas transmettre d'informations personnelles (adresse mail personnelle, vie privée, numéro de téléphone personnel etc.) sur mes collègues dans le monde professionnel.

- › En situation de télétravail, je reste discret sur les informations relevant de la vie personnelle de mes collaborateurs (logement, vie familiale etc.).
- › Pour un usage personnel, je ne mets pas mon profil en mode public sur les réseaux sociaux si je ne souhaite pas que mes collègues ou des inconnus puissent voir mes photos et vidéos personnelles de vacances par exemple.

Organiser son temps de travail en intégrant la gestion de sa messagerie

Je planifie mes activités et priorise mes tâches

- › Dans un contexte de travail à distance, j'identifie mes objectifs et les moyens à ma disposition afin de définir les tâches nécessaires au maintien des activités en situation de crise, et celles reportées à la reprise des activités. Je priorise les tâches à effectuer à la reprise, afin de revenir plus sereinement.
- › Je donne suite à mes mails en fonction de leur degré d'urgence et d'importance.
- › J'applique des filtres à mes messages afin de les trier et les hiérarchiser.

→ **Consultez l'aide en ligne Zimbra** rubrique *Fonctionnalités* > *Filtres de messages*

- › En fin de journée, je planifie mes tâches pour le lendemain en différentes plages de travail et les priorise : temps de traitement des mails, temps de concentration...
- › Je ne débute pas systématiquement ma journée par traiter mes mails.
- › Pendant mes temps de travail de fond, je désactive mes notifications dans mon agenda Zimbra.

→ **Consultez les préférences de Zimbra** rubrique *Calendrier* « *afficher les rappels* » - *décocher les actions*.

→ **Attention** *Il est nécessaire de cocher à nouveau ces actions si vous souhaitez recevoir les notifications*

Pour une meilleure collaboration avec mes collègues

Veiller au contenu compréhensible et bienveillant des messages et à l'utilisation adaptée des outils numériques

J'utilise une forme de message adaptée pour ne pas heurter mon interlocuteur et pour éviter le sentiment de harcèlement et de discrimination

- › J'adopte un ton courtois, poli et respectueux dans la rédaction de mon message.
J'utilise des formules de politesse : « Bonjour », « Madame, Monsieur », « Cordialement », « En vous remerciant » etc.
- › Je n'utilise pas des tournures de phrases trop familières ou personnelles.
- › Afin d'éviter de susciter un sentiment d'agression chez le destinataire, j'utilise avec parcimonie les effets de mise en forme (gras, majuscules, rouge, souligné).
- › Je limite l'usage du smartphone pour l'envoi de mails professionnels.

Je maintiens le lien social avec mes collègues, d'autant plus en situation de travail à distance généralisé

- › J'organise des temps d'échange informels pour maintenir le lien social en privilégiant les outils de

communication instantanée (appel téléphonique, visioconférence etc.).

- › [Consultez les outils numériques personnels.u-bordeaux.fr/Travail-a-distance-outils-numeriques](https://personnels.u-bordeaux.fr/Travail-a-distance-outils-numeriques)
- › [Les outils de web conférence personnels.u-bordeaux.fr/Outils-de-web-conference](https://personnels.u-bordeaux.fr/Outils-de-web-conference)

- › J'identifie au préalable mon interlocuteur afin d'éviter les sur-sollicitations.
- › J'évite les envois larges et indifférenciés, sans tenir compte de l'organisation fonctionnelle de l'établissement.
- › Je m'assure que mes sollicitations relèvent bien des missions et du niveau de responsabilité du destinataire.
- › Je ne mets pas systématiquement ma hiérarchie en copie si elle n'a pas besoin d'être immédiatement informée, je privilégie d'autres modalités de reporting.
- › Je fais attention à ne pas répéter la même information à une même personne et/ou via des canaux différents afin de limiter la surcharge informationnelle.

Je veille à la bonne compréhension du message

- › Je rédige des phrases courtes et simples.
- › Je fais attention à ce que le vocabulaire et les sigles utilisés soient compréhensibles par tous.

- › J'utilise un sujet/objet de mail court, simple, explicite et qui correspond au contenu du message.
- **Par exemple** *Sujet: [Nom du dossier] – Action demandée*
- › Je précise le comportement attendu par le destinataire
« Pour information », « Pour validation », « Comme convenu », « Suite à donner »...
- › Avant l'envoi de mon mail, j'effectue un travail de relecture et je vérifie que toutes les informations sont bien présentes (objet du mail, corps du texte, pièce jointe etc.).
- › Lors d'un transfert de mail(s), je justifie cette action (Pour information, pour suite à donner...).

Je veille à suivre les recommandations spécifiques à l'accessibilité numérique

- › Tous les documents numériques doivent être accessibles pour les personnels en situation de handicap.
- › J'utilise la bonne police : Verdana, Arial, Calibri, Helvetica ou Trebuchet.
- › J'utilise une taille d'écriture adaptée : Taille 12 pour un document, taille 16 pour une présentation.
- › J'évite de justifier mes textes.
- › Je limite les animations dans mes présentations.
- › Je privilégie un fort contraste entre la couleur de fond et la couleur la police, et j'évite d'utiliser le rouge, l'orange et le vert sur la même page/diapositive.

En qualité de manager, vous êtes au cœur de la diffusion des bonnes pratiques numériques

- › Je m'implique en tant que porteur du projet et fais preuve d'exemplarité
- › En situation de travail en présentiel ou à distance, je facilite la diffusion et le partage d'informations au sein de mon service/composante/structure/direction quel que soit le vecteur de communication, en mêlant partage d'information électronique (mails, comptes rendus, relevés de décision) et oral (réunion, feedback collectif ou individuel).
- › Je respecte le droit à la déconnexion de chacun et incite mes collaborateurs à en faire de même, même en télétravail.
- › J'incite mes collaborateurs à planifier un temps dédié au traitement des messages électroniques.
- › Je m'assure que mes collaborateurs participent aux formations sur l'usage des outils numériques, qu'ils aient pris connaissance de la documentation dédiée sur l'intranet des personnels qu'ils actualisent leurs compétences afin d'être en capacité de travailler à distance et qu'ils favorisent le partage d'expérience et de connaissance.
- **Consultez** personnels.u-bordeaux.fr/Travail-a-distance-outils-numeriques

Adapter le moyen de communication selon le sujet à traiter

Je recherche l'information au préalable

Avant toute demande de renseignements auprès des services concernés, je vérifie si l'information recherchée est disponible sur l'intranet des personnels :

personnels.u-bordeaux.fr/

Avant tout envoi d'un message électronique, je me pose les questions suivantes

> Est-ce le bon canal de communication ?

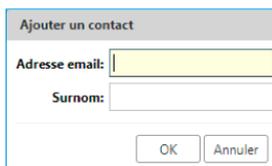
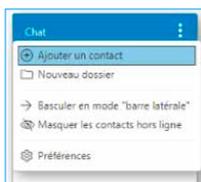
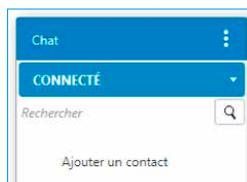
Si l'utilisation de la messagerie électronique n'est pas pertinente, vous pouvez utiliser d'autres canaux de communication (discussion instantanée) qui permettent de communiquer plus rapidement et de gagner en compréhension.

- **Le chat** : cette fonctionnalité est disponible via votre page Zimbra.



Astuce "Chat"

Pour l'activer, allez dans l'onglet « Préférences », puis sélectionnez « Zimlets » dans la colonne de gauche. Cochez la case « Zimbra Talk Zimlet ». Ouvrez l'écran de chat qui se trouve en bas à droite de votre page Zimbra, ajoutez un nouveau contact en cliquant sur les trois points à droite, et indiquez l'adresse mail de la personne avec qui vous souhaitez chatter.



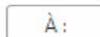
- **Le téléphone** pour des sujets nécessitant des informations complexes, détaillées ou sensibles.
- **En face-à-face** si la situation et/ou la disposition géographique le permettent.

Si l'information est complexe, conflictuelle ou sensible, je conviens d'un rendez-vous, d'un temps d'échange téléphonique ou d'une réunion avec la/les personnes concernée(s) plutôt que d'envoyer un mail.

> Est-ce vraiment urgent ?

J'estime au préalable le degré d'urgence pour transmettre ou répondre à une information.

> Qui est le destinataire principal du message ?



J'identifie le destinataire en m'assurant que ma demande relève bien de sa responsabilité.

- Le destinataire correspond à la/les personne(s) qui est/sont directement concernée/ées par le contenu du mail.

› Qui mettre en copie ?

Cc :

- Je mets en copie d'un mail uniquement la/les personne(s) qui nécessite(nt) d'être informée(s), mais qui n'est/ne sont pas directement impliquée(s) par le contenu du mail.
- Afin d'éviter la surcharge informationnelle, je mets mes encadrants et collaborateurs en copie uniquement lorsque l'information nécessite vraiment de leur être transmise.
- Lorsque l'information relève d'un caractère confidentiel ou sensible, je limite la mise en copie.

› À qui répondre ?

Je fais bien la **distinction entre la fonctionnalité « Répondre » et « Répondre à tous »**, et je n'abuse pas de la fonctionnalité « Répondre à tous » afin de limiter la surcharge informationnelle :

- J'utilise la fonctionnalité « Répondre » si l'information concerne uniquement l'émetteur du message.
- J'utilise la fonctionnalité « Répondre à tous » si l'information nécessite d'être communiquée à l'émetteur et aux personnes en copie de ce message.

J'utilise d'autres canaux d'information et de communication et je m'engage à me former et à actualiser régulièrement mes compétences sur les outils adaptés

Dans une situation de travail à distance généralisé, je privilégie les outils de communication instantanée (téléphone, visioconférence...) afin de limiter l'utilisation de la messagerie

- › Je partage mon agenda Zimbra avec mes collègues.
- › Je privilégie les outils collaboratifs :
 - Outil de sondage Eventio pour l'organisation d'une réunion
 - Outil d'envoi de gros fichiers volumineux File Sender
 - Outil de réservation de ressources GRR
 - Webconférence

→ **Consultez** personnels.u-bordeaux.fr/Outils-de-web-conference



Astuce

Tous les outils numériques sont disponibles sur l'intranet des personnels

Consultez personnels.u-bordeaux.fr/Travail-a-distance-outils-numeriques

Gérer efficacement sa messagerie

Je réduis l'envoi et le stockage de mes mails

- › Je réalise un tri régulier de ma messagerie et supprime les messages inutiles ou déjà traités.
- **Attention** *Afin de réduire au maximum le stockage, pensez à vider régulièrement la corbeille de votre messagerie et à trier votre boîte d'envoi*
- › Je mets en pratique l'archivage des messages importants à conserver ou nécessitant une traçabilité.
- **Consultez l'aide de Zimbra** rubrique « Fonctionnalités » Archivage »

Pendant les réunions, je me déconnecte de ma messagerie électronique afin de faciliter ma concentration

- › Je désactive mes notifications Zimbra.
- **Consultez les préférences** rubrique Calendrier « afficher les rappels » - décocher les actions.
- **Attention** *Il est nécessaire de cocher à nouveau ces actions si vous souhaitez recevoir les notifications*
- › Dans la mesure du possible, je ne traite pas mes messages professionnels.

J'active mon message d'absence

Lorsque je suis absent, j'active mon message d'absence, en indiquant la date de retour et/ou, en cas d'urgence, en orientant, dans la mesure du possible, l'émetteur du mail vers un collaborateur et/ou une boîte fonctionnelle pour suivre cette activité.

À l'ouverture d'un mail, j'effectue immédiatement l'action adéquate

Répondre, accuser réception dans l'attente d'une réponse, différer la réponse, classer le mail, ou le marquer comme « non-lu »...

Je n'abuse pas des pièces jointes

- › Je me questionne sur la pertinence des fichiers à transmettre.
- › Lors d'envois massifs de mails/ liste de diffusion, j'évite l'envoi de pièces jointes trop volumineuses.
- › Quand je dois envoyer des fichiers volumineux, je privilégie les outils adéquats (outils professionnels de stockage collaboratif)
Je privilégie l'utilisation de FileSender .
- **Consultez** personnels.u-bordeaux.fr/FileSender-transfert-de-fichiers



Astuce

Sur l'Ent, sélectionnez l'onglet « Services en ligne », puis « Échange de fichiers »

En savoir +

personnels.u-bordeaux.fr/Qualite-de-Vie-au-travail



@univbordeaux



univbordeaux



universitedebordeaux