



Charte du bon usage des outils de communication numérique

I. QUELS SONT LES ENJEUX ?

Cette charte a pour but de partager et d'inciter à mettre en place des bonnes pratiques dans l'usage et entre usagers des outils de communication numérique.

L'implication de toutes et tous permettra d'améliorer la qualité des échanges ainsi que d'accroître l'efficacité, la sécurité et le confort d'utilisation de ces outils de communication.

Cette charte n'est pas un outil exhaustif d'autant que les usages et les outils évoluent continuellement. Elle présente avant tout des principes fondamentaux valables pour la communication électronique en général.

Cette charte engage toute la communauté éducative de l'ensemble scolaire. Sa rédaction partagée a été gouvernée par des enjeux fondamentaux émanant du projet éducatif de l'Ensemble scolaire :

a) Un enjeu pédagogique

Apprendre à communiquer, à échanger, à construire la relation est un enjeu pédagogique et éducatif fondamental. Cet apprentissage, tant sur sa forme que sur son fond, est essentiel pour contribuer à la sérénité de la communauté éducative et favoriser l'épanouissement de chacun, enjeux fondamentaux de notre projet éducatif.

b) Un enjeu écologique.

En 2021, chaque jour, 288 milliards de courriels étaient envoyés dans le monde. Chaque envoi équivaut à laisser une ampoule allumée pendant 24 heures. Il est devenu indispensable de réfléchir à la nécessité d'envoyer un courriel quand d'autres moyens de communication existent (échange de vive voix, téléphone...).

c) Un enjeu anthropologique.

Les relations et les échanges en distanciel sont-ils le mode de relation normal que nous souhaitons construire ? Réguler l'usage des outils numériques a pour objectifs de soustraire la communauté éducative à la culture de l'immédiateté et de l'exigence et de valoriser la réflexion, l'échange véritable, les apprentissages et l'information fiable. Les outils numériques ne sont que des moyens au service de ces objectifs.

II. PRINCIPES

L'accompagnement pédagogique et éducatif de l'élève est par excellence le lieu de l'échange oral partagé impliquant les acteurs concernés (enseignants, élèves, parents, responsables de niveau, éducateurs, chef d'établissement...). Cet accompagnement ne peut donc pas se faire par la voie de courriels.

Même lorsqu'il est motivé par une difficulté voire un conflit, l'échange de vive voix pose par principe aux interlocuteurs de chercher à trouver des solutions au service de l'élève.

L'accompagnement de l'élève dans la construction de son projet d'orientation doit aussi bénéficier de l'échange oral.

Le courriel est le moyen par lequel on envoie une information, on demande un rendez-vous, on sollicite une information. Il ne peut servir à une conversation, ni donner lieu à une accumulation de réponses.

La communauté éducative dans son ensemble s'engage à privilégier l'échange oral et une communication bienveillante, respectueuse.

"S'enrichir mutuellement par une écoute et des échanges favorables aux apprentissages et au développement des talents". Extrait de notre projet éducatif.

III. PRÉSENTATION DES OUTILS NUMÉRIQUES

a) Sur Ecole Directe, vous pourrez :

- Réaliser des paiements en ligne : pour abonder la carte de restauration, payer un voyage...
- Avoir des informations sur votre situation financière,
- Avoir accès aux documents administratifs à charger,
- Accéder à un espace de travail dans lequel vous pourrez avoir accès à différents documents,
- Informer (et justifier) la vie scolaire des absences et retards de votre enfant,
- Avoir accès à l'emploi du temps et au cahier de texte de votre enfant,
- Trouver un espace de travail collaboratif/cloud concernant la matière où le professeur dépose des cours/documents/vidéos/exercices...
- Accéder à un PAD (document collaboratif) et discussions/chats
- Accéder à des évaluations comme les QCM,
- Avoir accès à un cloud : espace de stockage

Remarques : Élèves et parents ont des comptes différents et n'ont donc pas accès aux mêmes informations ni à la même interface.

b) Sur It's learning, vous pourrez :

It's learning est une plateforme d'apprentissage utilisée par certains enseignants pour le lycée Jeanne d'Arc, en complément d'École Directe, pour :

- Partager des documents, cours, vidéos...
- Réaliser des évaluations
- Avoir accès aux manuels numériques
- Échanger grâce à la messagerie (avec les élèves uniquement)

IV. COMMENT RÉALISER MES DÉMARCHES SI JE SUIS ÉLÈVE OU PARENT ?

Je souhaite...	Je peux...	Je dois...
Inform er du retard ou de l'absence de mon enfant	Contacter l'accueil ou le responsable de la vie scolaire par École Directe	
Justifier de l'absence de mon enfant	Justifier par École Directe ou par le carnet de correspondance	
Prendre un rdv avec un personnel de l'établissement	Informer la personne par la messagerie d'École Directe ou le carnet de correspondance de votre demande de rendez-vous	
Échanger sur la scolarité de mon enfant (notes, retard, orientation...)		Échanger oralement par téléphone ou en présence : <u>Au sujet des notes</u> : avec le maître/le professeur de la matière concernée/avec le professeur principal <u>Au sujet des retards</u> : avec le responsable de la vie scolaire. <u>Au sujet de l'orientation</u> : avec le maître/le professeur principal / le BDI pour le lycée JDA

V. COMMENT GÉRER AU MIEUX L'ENVOI DES MESSAGES ?

a) Le destinataire : utiliser à bon escient les À/Cc/Cci

Faire attention aux destinataires et à leur niveau de besoin d'information.

- **Les destinataires en « À »** : veiller à ce que seules les personnes listées dans la clause « À » soient directement concernées par le courriel et doivent répondre à celui-ci ou traiter l'action demandée.
- **Les destinataires en « Cc »** : l'usage du « Cc », vieil acronyme de « Copie Carbone » est réservé aux destinataires à titre d'information, dans le cas où il n'est pas attendu d'action particulière en retour. L'ajout du ou des membres de la direction dans cette partie ne doit pas être systématique mais doit être pertinent par rapport au « sujet du courriel » et « à son importance ». L'usage du « CC » doit impérativement être restreint à son caractère informationnel.
- **Les destinataires en Cci** : l'usage du « Cci », vieil acronyme de « Copie Carbone Invisible » permet de masquer des destinataires. Il est habituellement réservé au seul cas exceptionnel suivant : transmission d'une information à plusieurs destinataires qui n'ont in fine pas lieu de se connaître ou de connaître la liste des adresses électroniques utilisées. Cette utilisation exceptionnelle n'a pas lieu d'être car tous les membres se connaissent et les adresses sont aussi connues.
- **Les listes de diffusion** : Une liste de diffusion est une liste de contacts (liste de membres d'un groupe de travail ou d'un projet par exemple). Il est indispensable de bien cibler un message envoyé à une liste afin de ne toucher que les personnes qui doivent recevoir l'information. Autrement, un sentiment de lassitude peut s'installer chez les destinataires qui mettront automatiquement de côté les messages issus de la liste.

Remarque : Le carnet d'adresses est un outil très intéressant à utiliser. Il permet notamment de créer et de gérer ses propres groupes

b) Objet : Être explicite dès le titre/objet du courriel

Faire simple. Ce qui se conçoit bien s'énonce clairement...

- Le titre doit être concis et explicite ; il vise à identifier rapidement le sujet du courriel et à permettre de le retrouver rapidement.
- L'envoi d'un courriel sans objet défini est à proscrire, de même la modification de l'objet au cours d'une discussion.
- Utilisation modérée du marquage « Urgent » uniquement lorsque c'est vraiment nécessaire afin d'éviter qu'il perde rapidement tout son sens.
- Utiliser « important », « pour suite », « pour rappel », « pour information » ou « pour relecture ».
- **Un sujet = un courriel.** Il est possible d'aborder différents thèmes dans un courriel mais il faut faire le choix d'un titre/objet suffisamment explicite pour que les destinataires comprennent bien toutes les informations présentes dans le courriel.
- Ne pas envoyer un courriel en faisant réponse à un courriel portant sur un autre objet ; le sujet de votre communication sera totalement déconnecté du titre qui apparaîtra au destinataire. Votre courriel risque de ne pas être lu.

c) Rédaction du courriel : Appliquer la règle des 3 C

Le contenu du courriel doit être Court, Correct et Concret.

- Le contenu doit être court (dans la mesure du possible < à 10 lignes). Dans le cas contraire, envisager un autre mode de communication.
- Lorsque le message demande une action particulière à son destinataire, il est préférable de toujours préciser un délai qu'il soit impératif ou seulement de l'ordre du souhait. Cette précision permet au destinataire d'organiser ses priorités.
- Lorsque le message demande une action ou une information particulière, il faut veiller à être exhaustif et précis dans sa demande dès le premier message.
- Le message doit être clair, aussi il est recommandé de le relire en se mettant à la place du destinataire afin d'éviter les formulations ambiguës.
- Il convient de veiller à l'orthographe, à la grammaire, à la ponctuation.
- Dans ce même souci de clarté, il faut éviter le style SMS et les abréviations.
- Dans la forme, la courtoisie doit rester de rigueur : il est donc important d'utiliser systématiquement des formules de politesse en début et fin de message, de signer. Les parents préciseront le nom et la classe de leur enfant. La familiarité, le dénigrement et les propos injurieux ou diffamatoires sont proscrits.
- La présentation doit être sobre (éviter les couleurs vives, les caractères gras, les phrases en majuscules qui pourront être ressenties comme traduisant une forme d'agressivité).

d) Les pièces jointes : une réflexion à avoir.

Ajouter une ou plusieurs pièces jointes à un message est très pratique mais peut complexifier le travail du ou des destinataires à cause de la taille des fichiers joints, à cause de leur type (quel logiciel est requis pour les lire ?) ou tout simplement à cause de la longueur.

- Les pièces jointes doivent être en rapport avec l'objet du message.
- Nommer les pièces jointes de façon explicite (ne pas laisser des numéros ou lettres attribués automatiquement à certaines pièces).
- Faire une synthèse des documents volumineux au lieu de les envoyer.
- Utiliser les formats d'échanges standards (pdf, jpg...).
- N'envoyer en pièces jointes que des documents qui ne sont pas disponibles sur le Web sinon indiquer le lien électronique.
- Utiliser des espaces collaboratifs pour les documents volumineux ou lors d'un envoi massif.

VI. COMMENT GÉRER AU MIEUX LA RÉCEPTION DES MESSAGES ?

Lire et traiter à bon escient ses courriels

Un courriel n'a pas toujours vocation à être traité immédiatement. Il s'agit d'un outil de travail parmi d'autres : son traitement doit s'harmoniser avec les autres tâches à effectuer et non venir les perturber.

- Consulter sa messagerie quand il le faut. Traiter convenablement ses courriels, commence par une consultation raisonnée de sa boîte. Selon la fonction exercée, il est recommandé de consulter à minima sa boîte 2 fois par jour. C'est donc un usage raisonné qu'il convient d'adopter : ni trop de messagerie, ni trop peu.
- S'autoriser à ne pas traiter immédiatement les messages. Il est possible/recommandé d'indiquer que le message a été reçu mais n'oblige pas un traitement ni une décision immédiate.
- Respecter les règles d'écriture de la réponse. La réponse doit respecter les règles d'écriture précédemment explicitées.
- Éviter de « répondre à tous » les destinataires initiaux. La fonctionnalité « répondre à tous » doit être employée en se posant les questions de la pertinence de chaque destinataire, et de sa propre légitimité à s'adresser directement à ceux-là. Une réponse individuelle est souvent plus efficace.
- Avoir le réflexe de trier ses mails afin d'éviter le stockage inutile de données et son impact écologique. La suppression de 30 mails économise la consommation d'une ampoule allumée pendant 24h (source <https://www.cleanfox.io/fr/>)

VII. GESTION DE L'OUTIL NUMÉRIQUE

a) Limiter la dépendance aux médias numériques

Le courrier électronique est un outil asynchrone, c'est-à-dire qu'il n'appelle pas de réponse immédiate contrairement à la messagerie instantanée ou au téléphone. Chaque utilisateur est donc libre d'envoyer et de traiter les messages au moment qui lui semble le plus opportun dans sa vie professionnelle.

Néanmoins, cet outil de communication facilitateur dans notre vie professionnelle, peut devenir rapidement envahissant et aliéner cette opposition structurante vie personnelle/professionnelle.

Diversifier les moyens de communication en redonnant une place aux échanges oraux, limitera cette accessibilité « à tout prix ».

L'usage d'une adresse courriel professionnelle (adresse académique par exemple) et non personnelle permet de ne pas être sollicité durant ses temps de pause.

Dans un cadre professionnel, il est vivement déconseillé de communiquer ses coordonnées personnelles aux élèves et aux familles (courriel, téléphone...).

b) Limiter la surcharge informationnelle

Stocker les documents informatifs dans des espaces de travail à la disposition des personnes concernées par les informations évite d'utiliser des listes de diffusion et l'encombrement des boîtes courriels.

c) Limiter le stress : Droit à la déconnexion

Ne pas exiger des enseignants ni des autres usagers qu'ils répondent aux sollicitations en dehors des horaires d'ouverture de l'établissement ni pendant les périodes de fermeture de l'établissement.

Le personnel doit limiter aux urgences les échanges professionnels en soirée, en week-end et durant les réunions.

VIII. EN CAS DE NON-RESPECT DE LA CHARTE

Cette charte a vocation à fixer des règles pour bien vivre la communication numérique au service de l'accompagnement de l'élève et pour contribuer à la qualité des échanges au sein de notre communauté éducative.

Chacun s'engage à respecter ces règles.

Les situations de non-respect caractérisées doivent être signalées au chef d'établissement.

En fonction de la gravité et du caractère répétitif, après rappel par écrit, cela pourra être considéré :

- Comme un non-respect du règlement intérieur des élèves ou du règlement de l'établissement pour les personnels
- Comme une remise en cause de notre projet éducatif et par conséquent du contrat de scolarisation de l'élève pour l'année suivante.

L'ESSENTIEL A RETENIR

- Vérifier que l'envoi du mail est pertinent : n'existe-t-il pas d'autres supports plus efficaces et plus rapides ?
- S'assurer du choix pertinent du(es) destinataire(s).
- Un sujet = un courriel.
- Être précis dans la qualification de l'objet du courriel.
- Respecter les règles d'une rédaction adaptée à l'interlocuteur = règle des 3C (court, correct, concret).
- Ne pas utiliser d'abréviations.
- Insérer une formule de politesse.
- S'identifier de façon explicite à la fin du message.
- Afin d'éviter la surcharge d'informations, j'informe les personnes concernées à bon escient : diffuser n'est pas informer.
- J'utilise les espaces de travail collaboratifs pour partager des documents et j'évite ainsi les pièces jointes.
- J'utilise les ENT exclusivement pour de l'information à vocation professionnelle, pédagogique et éducative en lien avec les missions de l'ensemble scolaire.

Remarque : Cette charte est évolutive et sera revue en fonction des besoins et des usages.