

Charte de communication
entre responsables légaux et personnel éducatif du collège
annexe du Règlement Intérieur du collège

Nous rappelons que les informations fondamentales doivent toujours être diffusées par le carnet ou par un courrier cacheté adressé au destinataire.

L'utilisation de la messagerie Pronote est obligatoire pour sécuriser les échanges.

La communication par mail fonctionne de la même manière que la communication par le carnet. Les mêmes règles doivent être respectées.

1. S'interroger sur la **pertinence de l'utilisation de la messagerie**, au regard des autres outils de communication : rendez-vous, téléphone, courrier, carnet de correspondance (est-elle plus efficace en terme de temps, de compréhension ?). Favoriser les échanges directs dans la mesure du possible lorsqu'il y a un risque de mauvaise interprétation ou lorsque l'échange devient conflictuel. Le mail est intéressant pour la transmission rapide d'une information.
2. **Cibler de façon précise le destinataire**, penser au temps pris à lire les messages, adapter le mail à son interlocuteur.
3. Etre **précis dans sa communication** : indiquer un objet clair correspondant au contenu du message, n'aborder qu'un seul sujet à la fois.
4. Etre **rigoureux et courtois** dans la rédaction du message comme dans la vie : introduire le message par un "bonjour" ou en identifiant le destinataire, éviter de s'adresser à son interlocuteur de manière trop personnelle ou affective, éviter les tournures de phrases issues du langage parlé, s'interroger sur la manière dont réagirait un tiers s'il lisait le message, signer le message. Etre vigilant sur le contenu du message peut limiter les risques de conflit : ne pas écrire en majuscule (sentiment d'agression), attendre plutôt que d'envoyer un message sous le coup de la colère. Ne pas utiliser de **!!**. Terminer son message par une formule de politesse type : « Cordialement ».
5. Un mail peut arriver à toute heure en fonction de l'organisation de chacun. Quelle que soit l'heure d'envoi, cela n'impose **pas une réponse immédiate : un délai de 3 jours semble raisonnable** (hors week-end et vacances) pour ne pas être dans l'urgence et pour ne pas se retrouver surchargé de mails non traités. Accordez-vous un temps de réflexion, surtout si la situation est conflictuelle, pour ajuster votre réponse sans être trop réactif. Laissez également aux autres le temps de répondre.
6. Lorsque vous ne pouvez pas répondre ou que cela n'est pas indispensable, nécessité d'un **"accusé de réception"** afin que votre expéditeur sache que vous avez pris connaissance du message (surtout si le message est important ou urgent). Une réponse du type : « J'ai pris bonne note de votre demande et vous répond dès que possible » est aussi un moyen de faire patienter l'émetteur. Actionner le gestionnaire **"absence de bureau"** lors des vacances par exemple afin d'éviter les relances pour non réponses.
7. Attention, **tout message est susceptible d'être transféré à un tiers de l'établissement**. Une trace est conservée. Chacun est responsable de ce qu'il écrit. Tout propos diffamatoire tombe sous le coup de la loi.

Charte votée le 22 septembre 2015 en commission permanente. En vigueur le 23 septembre 2015. Publiée par les carnets de correspondance, le site internet et Pronote.

La Principale
V. Lincot

Charte d'utilisation du mail entre les personnels du collège et de l'utilisation de Pronote (annexe du RI)

Nous sommes amenés à formuler une **charte pour les personnels du collège** pour la gestion de mails.

1. s'identifier
2. ne jamais répondre sur un message avec un objet différent du contenu du mail
3. un seul message par objet (pour le retrouver dans recherche)
4. limiter le nombre de destinataires
5. utiliser avec modération les fonctions "copie conforme" et "copie cachée". **Utiliser le "répondre à tous" à bon escient** : un e-mail à large diffusion ne nécessite pas toujours une réponse à large diffusion. Sauf cas particulier, veiller à ne répondre qu'à l'expéditeur du mail initial et non à l'ensemble de la liste en copie.
6. ne pas abuser des pièces jointes
7. pour confronter les points de vue, et pour limiter les "interprétations", préférer une conversation téléphonique ou en face à face à une longue série d'échanges d'e-mails. N'écrire que ce qu'on est capable de dire en face à face à l'interlocuteur.
8. Raisonner par priorité (urgence et/ou important) dans le traitement des mails.
9. Transformer l'information en action : transformer le message en tâche.
10. Supprimer ou archiver (en fonction de leur importance) les messages traités

Charte de la bonne utilisation du cahier de textes et notes dans Pronote

1. Trace obligatoire de la progression (cahier de textes)
2. Dans Pronote, **rentrer les notes au fur et à mesure et avec la bonne date du devoir + intitulé**
3. Travail à la maison : Leçon du jour + exercices

Charte votée le 22 septembre 2015 en commission permanente. En vigueur le 23 septembre 2015 par note de service n°6 15-16

La Principale
V. Lincot