



# Charte du bon usage de la messagerie électronique

Cette charte, adoptée par le conseil d'administration de Sorbonne Université le 1<sup>er</sup> décembre 2020, propose un ensemble de conseils et de bonnes pratiques.

Il s'agit d'éviter que l'usage de la messagerie électronique en contexte professionnel n'ait des conséquences néfastes sur le bien-être au travail comme en matière environnementale.

Les recommandations qui suivent ont pour but de sensibiliser chacune et chacun aux questions à se poser et de donner des éléments de cadrage pour y parvenir.

# SYNTHÈSE EN 8 POINTS ESSENTIELS

## 4 QUESTIONS À SE POSER :

### 1. Un message... mais quand ?

- S'interroger d'abord sur le **moment du recours à la messagerie**. Respecter la différence entre temps professionnel et temps personnel et recourir à des messageries distinctes. **Respecter le droit à la déconnexion**. L'usage de la messagerie professionnelle hors du temps professionnel ne peut qu'être **exceptionnel** et justifié par la gravité et l'urgence du sujet.
- Apprécier le moment le plus opportun pour l'envoi d'un mail. Recourir le cas échéant à la fonction d'envoi différé. **Ne pas créer de sentiment d'urgence**. Désactiver les notifications de mails professionnels sur le smartphone ou l'ordinateur personnel.

### 4. Est-ce que je réponds ?

- C'est **inutile** si on n'a rien à apporter au sujet ou si on n'est pas directement concerné.
- C'est **important** si on comprend qu'il y a erreur de destinataire et qu'on sait à qui le mail devrait être adressé.
- C'est **indispensable** si on est la destinataire principale ou le destinataire principal du message, ou si on a une réponse à la question posée.

Si l'on ne peut traiter la demande de suite, répondre en disant qu'elle sera traitée en indiquant le délai. Ne pas répondre sous le coup d'une impulsion. Éviter que l'échange prenne une tournure conflictuelle.

### 2. Pourquoi un mail ?

Avant d'écrire, se poser la **question de l'utilité et de l'efficacité du recours au mail sur le sujet à traiter**.

→ **Pour traiter les erreurs ou les conflits, préférer d'autres moyens de communication.**

### 3. À qui je m'adresse ?

- Bien identifier les destinataires selon l'objet ou l'utilité du traitement. **N'adresser le message qu'aux personnes qui sont concernées ou pour leur information**. La fonction répondre à tous doit être réservée à une réponse constructive dans l'échange. **Ne pas mettre la hiérarchie du ou de la destinataire en copie du message si ce n'est pas nécessaire**.
- Manipuler avec précaution la fonction de transfert. Éviter la fonction « Cci ».

# SYNTHÈSE EN 8 POINTS ESSENTIELS

## 5. Conseils pour la rédaction de vos messages

- Un message électronique correspond à **une demande, une réponse ou une information à communiquer** : il doit avoir un **objet bien identifié**, sa rédaction doit être professionnelle et courtoise, claire, efficace et concise. **Éviter les messages trop longs** et ne pas aborder plusieurs sujets dans un même message. Convenir d'un intitulé de message en commun avec vos collègues impliqués sur un même projet.
- **Garder un ton courtois et professionnel**. Proscrire les majuscules et le rouge. Ne pas abuser des mentions URGENT ou IMPORTANT, ni des fonctions « d'accusé de réception ». Si une réponse rapide est indispensable, informer du délai de réponse attendu.
- Veiller à la manière dont chacun de vos messages peut être perçu. Garder à l'esprit que votre message pourra éventuellement être transmis à d'autres personnes.
- **Les propos racistes, sexistes, discriminatoires, injurieux ou diffamatoires sont prohibés.**

## 6. Les pièces jointes

- **Surveiller et limiter la taille de vos pièces jointes**, demandez-vous si elles sont toutes indispensables. Si elles sont trop lourdes, utiliser l'espace de stockage et de partage DropSU ou l'outil FileSender.
- Si vos interlocuteurs ont accès, par ailleurs, aux pièces jointes, il est inutile de les joindre à votre message.
- Dans le cas d'un transfert d'email, demandez-vous si toutes les pièces jointes sont nécessaires.

## 7. Conseils pour une gestion efficace de votre boîte mail

- Créer des dossiers et sous-dossiers afin de **classer les échanges** par thèmes ou missions. Mettre en place des filtres pour automatiser le traitement par dossier des messages.
- **Nettoyer** (supprimer les messages inutiles) **régulièrement** votre boîte mail pour ne garder que ce qui doit être archivé ou traité.
- En cas d'absence prolongée, **activer le « gestionnaire d'absence du bureau »** et indiquez le nom de la personne à contacter dans le message de réponse automatique. En cas d'absence de courte durée (1 à 2 jours), éviter l'emploi de cette fonction.

## 8. Points de vigilance

- **Attention aux campagnes d'hameçonnage ou phishing**. Aucun courrier électronique légitime ne vous demandera de fournir des informations sensibles par mail. En cas de message suspect, survolez et contrôlez les adresses sans cliquer, une adresse abrégée ou trop complexe (voire trompeuse) doit éveiller votre suspicion.
- N'hésitez pas à signaler tout message suspect à [abuse@sorbonne-universite.fr](mailto:abuse@sorbonne-universite.fr)

# Charte du bon usage de la messagerie électronique

Conseil d'administration du 1er décembre 2020

## Préambule

Les conditions actuelles de travail à distance et de déploiement du télétravail amènent à définir de bonnes pratiques en matière d'usage de la messagerie électronique pour que ces nouvelles conditions d'exercice des missions s'articulent au mieux à nos politiques de santé et de prévention. Les recommandations de cette charte visent à accompagner ce mouvement en amorçant la réflexion relative à la qualité de vie numérique et au droit à la déconnexion.

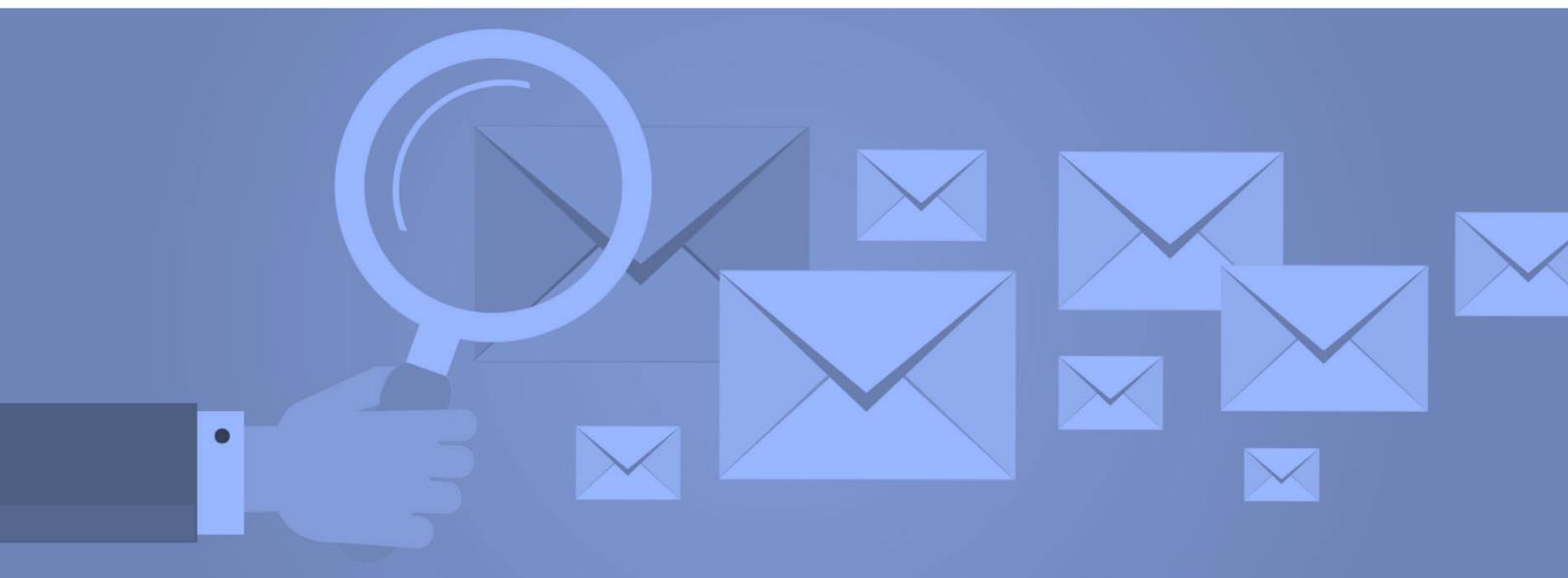
L'objet de cette charte est de proposer à l'ensemble du personnel de Sorbonne Université, des communautés enseignantes, administratives et techniques, un ensemble de conseils et de bonnes pratiques quant à l'emploi dans le contexte professionnel de la messagerie électronique.



La charte se fonde sur deux idées principales :

- **Un mauvais usage de la messagerie électronique peut avoir des conséquences néfastes sur le bien-être au travail ainsi que son efficacité** : sentiment d'urgence permanente, pression hiérarchique, gestion des horaires de travail problématique, déséquilibre entre vie professionnelle et vie personnelle... Autant de tensions qui pourraient être évitées.
- **Un message électronique a un coût écologique** qui est fonction du poids du message (et notamment des pièces jointes), du nombre de destinataires et de la durée du stockage.

## Pourquoi ce mail ?



Nos boîtes aux lettres sont trop fréquemment encombrées de nombreux mails que nous finissons par ne plus lire ou que nous consultons en retard. Dans la gamme des outils de communication, **un message électronique a un statut hybride** : loin d'être aussi informel et instantané qu'un SMS, ce n'est pas non plus une lettre officielle. C'est cependant **un écrit qui laisse des traces et doit donc emprunter un certain formalisme dans le cadre professionnel.**

Ainsi, au moment d'écrire un message, **posez-vous la question à la fois de son utilité et de son efficacité.** Ne serait-il pas plus simple et rapide de passer voir votre collègue (notamment si il ou elle est dans le même bâtiment) ? **Est-ce qu'un simple appel téléphonique ne résoudrait pas la situation plus rapidement ?**

→ Appliquer cette méthode simple vous permettra certainement de réduire le nombre de vos échanges tout en optimisant votre temps et en améliorant la qualité de vie du collectif au travail.

## À qui je m'adresse ?

Selon les données de l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie, **l'impact énergétique d'un mail est multiplié par 4** lorsque le nombre des destinataires est multiplié par 10.\*



- **Inutile donc de mettre « la terre en copie »** d'un message si toutes les destinataires et tous les destinataires ne sont pas directement concernés.
- **Inutile tout autant de « Répondre à tous »** si la réponse n'intéresse que l'expéditrice ou l'expéditeur du message initial. Cette fonctionnalité est souvent abusivement employée et devrait être réservée à une réponse constructive dans l'échange.

Sur le plan des bonnes relations au travail, cette pratique doit être évitée lorsque cela peut mettre le ou la destinataire mal à l'aise ou en difficulté. Pour traiter les erreurs ou les conflits, préférez d'autres moyens de communication.

\*ADEME, *Au quotidien, la face cachée du numérique – Réduire les impacts du numérique sur l'environnement*, ed. Novembre 2019,

## À qui je m'adresse ?

→ Dans le même ordre d'idées, il est **déconseillé de mettre la hiérarchie du ou de la destinataire en copie** d'une correspondance professionnelle **si ce n'est pas nécessaire**. Cela peut en effet avoir pour conséquence de :

- Donner le sentiment d'une mise sous pression qui peut être contre-productive ;
- Saturer la boîte de réception du ou de la responsable de demandes auxquelles il ou elle a choisi de déléguer la gestion à une collaboratrice ou un collaborateur. Vous risquez de ne plus être lu (ou trop tard).

→ Dans le même état d'esprit, **la fonction Cci** (« copie carbone invisible », qui permet d'ajouter quelqu'un en copie cachée sans que personne ne le sache, ou d'envoyer des messages en masse sans qu'on puisse à répondre à toute la liste) **est clairement à éviter**, sauf si le message comporte un nombre important de destinataires par exemple pour éviter la visibilité de toutes les adresses et qu'un interlocuteur ou une interlocutrice réponde à tous. **Elle marque une communication qui n'est pas franche** avec votre interlocutrice ou interlocuteur, car elle implique qu'un tiers lise le message sans qu'il ou elle soit au courant.

→ De même, **la fonction de transfert est à manipuler avec précaution**, car elle peut tomber sous le coup de la protection de la confidentialité des communications dans le cadre professionnel. **Votre communication par messagerie électronique doit être franche et transparente**, et éviter des mettre des personnes en porte-à-faux ou dans l'embarras par la publicité (transfert ou mise en copie) des échanges.

In fine, **choisissez soigneusement les destinataires de votre correspondance** en fonction de l'objet de votre mail, de leur utilité dans le traitement ou pour information.

→ S'il est **appliqué collectivement, ce principe permettra de réduire l'encombrement de nos boîtes de réception** et de ne traiter que les mails qui nous concernent réellement.

## Est-ce que je réponds ?

- C'est **inutile** si vous n'avez rien à apporter au sujet ou n'êtes pas directement concerné, et cela limitera au moins de votre côté l'impact écologique d'un tel échange.
- C'est pourtant **important** si vous comprenez qu'il y a erreur sur la ou le destinataire en fonction de la nature de la demande, et que vous savez à qui elle devrait être adressée. L'état d'esprit qui doit nous animer doit être **la résolution rapide des situations**. Si l'on peut aider à apporter une solution à une demande par mail, on se doit de le faire pour le bien collectif.
- C'est **indispensable** si vous êtes la ou le destinataire principal du message, ou si vous avez une réponse à la question posée... Un message laissé sans réponse, à l'inverse, génère de la frustration, voire des tensions, et entraîne évidemment des relances qui saturent encore plus nos boîtes de réception. Si vous êtes surchargé et que vous ne pouvez traiter la demande dans l'immédiat, classez-la et indiquez à votre interlocutrice ou interlocuteur ou qu'elle sera traitée (en indiquant le délai).
- C'est **nécessaire**, mais dommage, si c'est pour une prise de rendez-vous ou une réunion avec plus de trois personnes. Un outil comme Framadate ou Evento (équivalent à Doodle, proposé sur votre ENT) limiterait le nombre de messages et donc l'impact écologique et psychologique. La prochaine fois, si vous organisez une réunion, donnez le bon exemple.
- **Il est urgent d'attendre...** Notamment si l'échange prend une tournure conflictuelle et que vous commencez à ressentir de la colère ou de l'énervement. On ne saurait que trop répéter ce conseil pour éviter les escalades émotionnelles. Dans le cadre professionnel, on peut évidemment être confronté à ce type de sentiments, mais dans ce cas il est préférable de **se donner 24h avant de répondre**, afin de ne pas écrire des choses que l'on pourrait regretter par la suite ou qui blessent inutilement.

Et là encore, comme nous avons vu plus haut que la fonction « répondre à tous » est à utiliser avec parcimonie et... un peu de réflexion.

## Une réponse, mais quand ?

Se donner le temps de répondre permet d'éviter de le faire de manière impulsive. Cela implique aussi, réciproquement, de laisser en retour un délai raisonnable de réponse.

Nous avons toutes et tous conscience de la nécessité de cloisonner dans une certaine mesure nos vies personnelle ou professionnelle. Selon les professions, cette frontière peut cependant être plus ou moins floue. Nombreux sont celles et ceux, parmi les collègues ayant des fonctions d'enseignement et de recherche, à travailler depuis leur domicile et en horaires décalés. Cela peut certes être un avantage, mais cela contribue un peu plus à brouiller les frontières.

Le droit de **distinguer le temps de travail du temps personnel** nous impose un certain nombre de considérations :

- **Quel que soit son statut, personne n'est tenu de répondre en dehors de ses horaires de travail.** Ceci vaut tant pour les échanges entre membres du personnel enseignant, de recherche ou administratif.
- **L'usage de la messagerie professionnelle (ou du téléphone) en soirée ou en dehors de jours travaillés doit être très exceptionnelle** et justifié par la gravité et l'urgence et/ou l'importance exceptionnelle du sujet traité.
- Il peut exister une **tolérance à l'envoi de mail en dehors des horaires de travail**, notamment si on tient compte du rythme particulier des collègues enseignantes-chercheuses, enseignantes et/ou enseignants-chercheurs, enseignants. Leur traitement par nos collègues, notamment BIATTS, est soumis aux règles évoquées ci-dessus.
- **Il ne saurait être question de solliciter les collègues par mail lors de leur congé** ni de leur envoyer des tonnes de courriel qui les assommeraient à leur retour, attention au découragement qui pourrait en découler.

En somme, **nul ne peut exiger que ses messages soient traités en dehors des jours et horaires traditionnels de bureau** (au bénéfice des horaires réels déterminés dans le temps de service s'il s'agit d'agents BIATSS). Aussi, il est conseillé de **toujours prendre le temps de s'interroger sur le moment le plus opportun d'envoi d'un mail afin de ne pas créer un sentiment d'urgence**, et avoir recours aux fonctions d'envoi différé. Une mention automatique pourra être intégrée dans la signature électronique de la messagerie précisant ce point : *« les e-mails que je pourrais envoyer en dehors des heures de travail ne requièrent pas de réponse immédiate »*.

## Une réponse, mais quand ?

Si vous recevez un grand nombre de mails, n'essayez pas forcément de tout traiter avant la fin de la journée. Sauf situations exceptionnelles, il est parfois plus efficace de se réserver une, deux ou trois sessions de traitement des mails par jour en traitant cette seule tâche que d'essayer de la traiter au fil de l'eau toute la journée en ayant la désagréable impression de courir après le temps sur d'autres missions demandant un peu de concentration.

Ne laissez pas de notifications d'arrivée des mails professionnels sur votre smartphone ou votre ordinateur personnel. Si vous pouvez accéder à ces messages, vous devez néanmoins protéger votre vie personnelle.

Enfin, pour préserver le droit et la nécessité de couper avec les sollicitations de travail, il est plus facile de gérer un compte professionnel et un compte personnel que de mêler les deux. → Pour ces raisons, nous recommandons fortement l'usage de la messagerie **@sorbonne-universite.fr pour les activités qui y sont liées**. Il s'agit ici de promouvoir votre identité numérique professionnelle tout en préservant votre intimité numérique personnelle.



# Quelques conseils pour la rédaction

## Objet du message

Un mail doit forcément avoir un objet. Celui-ci est rédigé de manière **claire, efficace et concise**. Formuler correctement le titre de votre mail permettra à celui-ci d'être facilement retrouvé grâce à une recherche par mot-clé dans votre messagerie électronique. Vos interlocutrices et interlocuteurs vous remercieront, notamment si elles ou ils reçoivent déjà beaucoup de mails !

Ainsi, il est possible de **convenir d'un intitulé de message en commun avec vos collègues** impliqués sur un même projet **pour aider au classement automatique des messages reçus** : [CharteNumérique2020] dans le titre du message permet de faciliter le tri, voire de l'automatiser.

→ **N'abusez pas des mentions URGENT ou IMPORTANT**, ni des fonctions « d'accusé de réception », sauf si cela est vraiment nécessaire. Outre la pression que cela induit, en cas d'usage abusif, ces messages finiraient par être lus comme les autres et donc cette mention perdrait son sens.

Par contre, si **une réponse rapide est indispensable, pensez à informer votre interlocutrice ou interlocuteur du délai de réponse attendue**, cela donnera bien plus de sens à cette demande de traitement rapide.

## Longueur et contenu du message

**Évitez les messages trop longs**, encombrés de détails qui n'intéressent pas spécifiquement la personne destinataire ou l'objet de votre message. S'il peut être nécessaire de donner des éléments de contexte à votre message, cette précision sera plus efficace si elle est clairement liée à votre objet.

D'une manière générale, le bon usage veut qu'à **un message électronique corresponde une demande, une réponse ou une information à communiquer**.

→ **Évitez de mélanger les sujets au sein d'un même message** (là encore, vos collègues qui utilisent la fonction « recherche » vous remercieront !). Une bonne méthode est de **ne pas dépasser l'écriture de plus de quelques lignes** (10 paraît déjà beaucoup) d'autant que les longs mails sont difficiles à lire sur certains outils du type « smartphone ».

# Quelques conseils pour la rédaction

## Ton du message

Adaptez le ton du message à la nature de la relation que vous avez avec la personne à laquelle vous l'envoyez. Gardez à l'esprit qu'il s'agit d'un échange professionnel et qu'une formule de salutation ou de politesse est toujours requise, quels que soient la proximité et le lien hiérarchique avec la personne destinataire.

Essayez de **garder un ton courtois et professionnel**. L'objectif d'une correspondance au travail doit être de faire avancer la résolution d'un problème plutôt que d'alimenter une situation conflictuelle. Notez que l'usage veut que l'on n'utilise pas l'écriture en majuscule ou en couleur rouge dans un message électronique. En effet, cela peut être perçu comme de l'agressivité malvenue (comme si votre interlocutrice ou interlocuteur criait) selon les normes en vigueur dans les communications numériques (et est valable sur forums, messagerie instantanée, etc.).

C'est une évidence, mais il est néanmoins nécessaire d'affirmer à nouveau dans le cadre de cette charte que **toute communication contenant des propos racistes, sexistes ou discriminatoires, des propos injurieux ou diffamatoires, est strictement prohibée** dans le cadre d'un établissement public tel que Sorbonne Université, tant du point de vue du règlement intérieur de l'établissement que du cadre plus général de la fonction publique et de la loi qui s'applique à toutes et tous.

Dans un message électronique, comme **dans toute communication passant par de l'écrit, il peut y avoir une mauvaise compréhension ou interprétation**. On sait tous que les mots peuvent avoir une portée que nous ne maîtrisons pas forcément en fonction de nos interlocuteurs ou interlocutrices, pensons donc collectivement à la manière dont chacun de nos messages peut être perçu.

→ Gardez également à l'esprit que votre message pourra éventuellement être transmis à d'autres personnes que celle à qui vous l'avez adressé.

## Les pièces jointes

Selon une étude de l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie datant de 2011, **un email avec une pièce jointe de 1Mo a un impact de 19g d'émission de CO2**. À l'échelle de 100 personnes échangeant chacune 33 messages par jour sur 220 jours, cela revient à un équivalent carbone de 13,6 tonnes. **13 allers-retours Paris-New York par personne**. À l'échelle de l'université, nous vous laissons imaginer ce que cela représente ! Il est bon d'avoir ces ordres de grandeur à l'esprit quand on communique : le numérique n'est virtuel que parce que ses coûts énergétiques nous sont peu visibles.\*

→ Essayez dans la mesure du possible de surveiller et de limiter la taille de vos pièces jointes, **demandez-vous si elles sont toutes indispensables**. Si vos interlocutrices ou interlocuteurs ont accès, par ailleurs, aux pièces jointes, il est inutile de les joindre à votre message.

### Que faire si elles sont trop lourdes ?

- Si elles sont trop lourdes, vous pouvez utiliser **l'espace de stockage et de partage DropSU** qui offre 100Go à chaque membre du personnel de Sorbonne Université grâce à un **Cloud collaboratif** souverain.
- S'il s'agit d'un **simple envoi de fichier**, vous pouvez aussi utiliser **l'outil FileSender** (équivalent à WeTransfer) qui permet d'envoyer des pièces jointes volumineuses. Ces deux outils, DropSU et FileSender, sont recommandés et documentés sur votre ENT.



Dans le cadre du transfert de mail, la pièce jointe est souvent automatiquement envoyée. **Demandez-vous si tout ou partie de ces documents est nécessaire à votre interlocutrice ou interlocuteur.**

\*Source : Greenit.fr (recommandée par l'ADEME), 19 grammes de CO2 : l'empreinte carbone d'un e-mail selon l'ADEME, consultée le 27/09/2020, <https://www.greenit.fr/2011/07/11/19-grammes-de-co2-l-empreinte-carbone-d-un-e-mail-selon-l-ademe/>

# Gestion de votre boîte mail

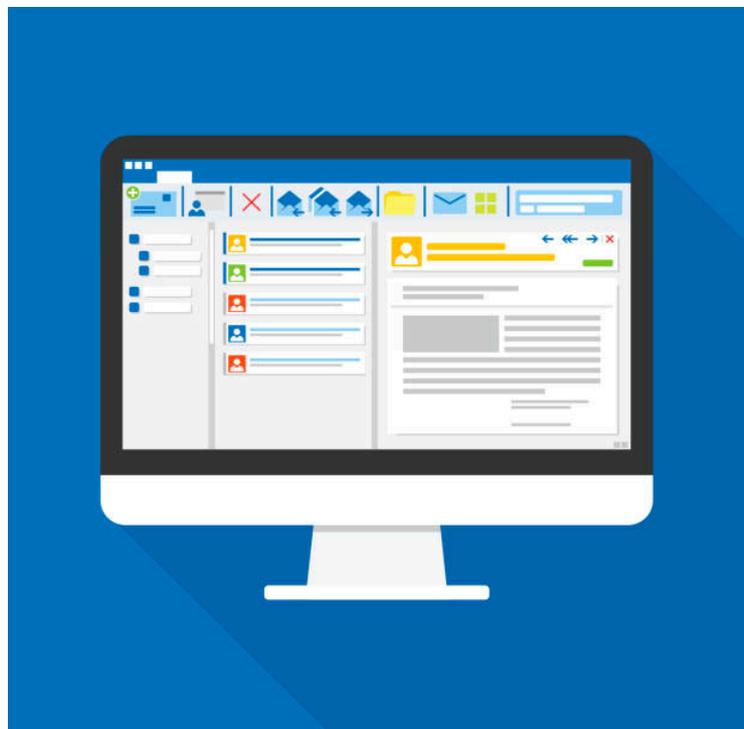
## Faire le tri

Quel que soit l'outil que vous utilisez pour consulter vos mails professionnels, que ce soit l'interface dans votre navigateur (le webmail) ou un client de messagerie (tel qu'Outlook ou Thunderbird), vous avez **la possibilité de créer des dossiers et sous-dossiers afin de classer les échanges** en fonction des thèmes ou des missions. Cette pratique s'avère beaucoup plus efficace que la gestion d'une boîte de réception simplement en fonction de l'ordre d'arrivée des messages.

Il est possible dans votre interface de gestion de la messagerie électronique de **mettre en place des filtres**. Ces derniers permettent d'automatiser le traitement par dossier des messages en fonction d'un ou plusieurs paramètres tels que le ou la destinataire ou des mots-clés. Ceci explique par exemple l'usage de mettre certains thèmes ou groupes de destinataires entre crochets ([xxx]) dans l'objet du mail afin d'optimiser le traitement par filtre sur des sujets qui impliquent de nombreux échanges de mails.

Comme nous l'avons indiqué précédemment, **l'un des facteurs qui déterminent le coût énergétique de votre messagerie électronique est leur stockage sur le serveur**.

→ C'est donc une bonne pratique que de **nettoyer régulièrement votre boîte mail** (et cela vous évite de faire ce tri dans l'urgence le jour où elle sera pleine). Éliminez d'abord les mails qui ne vous concernent pas, déjà résolus ou traités. **Ne gardez que ce qui doit être archivé** (notamment pour référence ultérieure, selon les métiers) **ou traité**.



## Que faire en cas d'absence ?

Enfin, **en cas d'absence prolongée**, veuillez à activer le « gestionnaire d'absence du bureau » et indiquez le nom de la personne à contacter dans le message de réponse automatique. Votre messagerie ne sera ainsi pas encombrée de relances inutiles. Cependant, si l'absence est de courte durée (1 à 2 jours), évitez l'emploi de cette fonction, qui pourrait contribuer à créer une obligation de réponse rapide à votre retour.

## Attention aux messages malveillants

En tant que membre d'une université au rayonnement international, nous pouvons régulièrement être la cible de campagnes d'hameçonnage ou phishing, au sujet desquelles **il est bon de rappeler quelques réflexes** :

- ✓ Aucun courrier électronique légitime ne vous demandera de fournir des informations sensibles par mail ;
- ✓ En cas de message suspect, survolez et contrôlez les adresses sans cliquer, une adresse abrégée ou trop complexe (voire trompeuse) doit éveiller votre suspicion.
- ✓ N'hésitez pas à signaler tout message suspect à [abuse@sorbonne-universite.fr](mailto:abuse@sorbonne-universite.fr) : votre message est ainsi analysé et ajouté si nécessaire à la base de données qui préserve tous les collègues de ces envois ultérieurs.

En gardant à l'esprit ces réflexes, c'est toute notre communauté que vous contribuez à protéger.



## Et pour terminer

Il est sans doute difficile d'attendre de l'ensemble de la communauté que toutes ces recommandations soient suivies d'emblée. Il s'agit néanmoins d'un objectif à prendre au sérieux, aucun des points évoqués ici n'étant un détail. **L'idée est donc de se donner les moyens d'une réflexion globale sur la qualité de nos échanges électroniques sur les plans énergétique, écologique, social et de l'efficacité.**

Si cette charte trouve son application dans nos échanges quotidiens, nous devons en garder à l'esprit **les idées essentielles qui la fondent** :

- Différencier l'usage privé et l'usage professionnel,
- Veiller à conserver un comportement correct, citoyen et responsable,
- Réfléchir à la nécessité de l'usage de la messagerie et aux horaires d'envoi respectueux de la vie professionnelle des interlocutrices ou interlocuteurs,
- Bien identifier les destinataires,
- Définir et mettre en forme le contenu du message,
- Gérer sa boîte email de façon efficace



