

Lignes directrices pour les communications par courriel

(Tous les membres)

Contexte

L'Institut est résolu à procurer un milieu de travail collégial où toutes les personnes sont traitées avec respect et dignité. L'utilisation du système de courrier électronique doit être respectueuse en tout temps. Nous devrions tous nous attendre à ce que le vocabulaire employé dans les communications par courriel témoigne des valeurs et du professionnalisme de l'Institut.

L'Institut veut assurer une utilisation professionnelle et respectueuse du système de courrier électronique et fournir à ses employés et à ses membres des pratiques exemplaires en matière de communication par courriel.

Les pratiques exemplaires de l'étiquette entourant l'usage du courriel concernent l'utilisation du courriel au sein de l'Institut.

- **À : champ** du destinataire qui doit faire un suivi
- **CC : champ** à remplir à titre d'information seulement
- **Ne participez pas à une guerre de mots.** Les guerres de mots sont des échanges de courriels enflammés qui sont plus émotionnels que raisonnés et ils n'ont pas leur place dans des communications professionnelles.
- **Avant d'envoyer un courriel**, relisez-le entièrement; ce ne sont pas toutes les communications qui devraient être faites par courriel.
- **Si votre courriel risque d'être négatif ou de susciter une controverse**, suivez la règle des 24 heures et attendez avant de répondre.
- **Soyez précis** dans votre demande si vous avez besoin d'une rétroaction ou si un suivi est nécessaire.
- **N'incluez que** les personnes qui sont concernées ou qui doivent connaître l'information.
- **Soyez brefs.** Un long courriel ne signifie pas que vous avez abordé tous les points; cela signifie simplement que vous avez donné trop de choses à lire à votre lecteur.
- **Avant d'envoyer un courriel**, assurez-vous qu'il ne pourrait pas causer du tort ou de l'embarras à quiconque, y compris à l'Institut, s'il devait être rendu public.
- **Sachez quand utiliser le courriel.** Au lieu d'envoyer une explication compliquée par courriel, organisez une petite réunion pour discuter de la question en personne. Le courriel ne peut remplacer une conversation lorsque l'on mène des discussions d'importance critique, difficiles ou désagréables; les communications délicates se font mieux en personne.
- Dans certaines situations, faites lire votre courriel par **une autre paire d'yeux**.
- Pour que votre interlocuteur sache que vous avez tout dit, ajoutez quelques mots ou une salutation terminant votre courriel ainsi que votre signature.
- **Suivez les règles de l'étiquette en envoyant vos messages.** Avant d'envoyer un courriel, assurez-vous que tous les destinataires ont besoin de recevoir ce message. De plus, soyez prudents lorsque vous envoyez des renseignements de nature délicate ou confidentielle. N'envoyez jamais de renseignements exclusifs à des personnes de l'extérieur ou à des destinataires non autorisés. Avant de cliquer sur le bouton « Envoyer », assurez-vous que le contenu du message est approprié pour chacun des destinataires.
- **Soyez professionnels; nous sommes l'Institut professionnel.** Il est facile de donner l'impression que vous êtes peu professionnels ou insouciant si vous ne suivez pas certains principes de base. Assurez-vous de suivre les règles de grammaire et d'utiliser des structures de phrases adéquates lorsque vous

rédigez un message ou lorsque vous répondez à un message et utilisez un correcteur orthographique. N'écrivez pas en lettres majuscules, car celles-ci donnent l'impression que l'on crie. Faites des paragraphes pour assurer la logique et la lisibilité de votre message.

Approuvé par le Conseil d'administration – mars 2017