

Communication numérique : bonnes pratiques

Recommandations à l'attention des élèves et des apprenti-e-s

Préambule

Étant donné la place toujours plus grande que prend la communication numérique, non seulement dans la vie privée, mais également à l'école et dans le monde professionnel, il est essentiel en tant qu'élèves ou apprenti-e-s que vous en maîtrisiez les principaux usages.

Qu'il s'agisse de courriels, de cours en ligne, de visioconférences ou de messageries instantanées, chaque outil de communications a ses particularités. Il est donc important de les connaître et d'adapter son style en fonction du cadre dans lequel on se trouve.

Ce document se propose de détailler les principales règles de **politesse**, de **style** et de **prudence** qui s'appliquent lorsqu'on échange par le biais des outils numériques, de manière à **favoriser une communication respectueuse et efficace**.

Les bonnes pratiques proposées ici doivent être considérées comme une base pouvant être adaptée au gré de l'évolution des outils numériques et de leurs contextes d'utilisation, y compris dans la sphère privée. Ce document, fruit d'un travail commun entre les différentes directions générales du DIP et le Service écoles-médias, témoigne de l'importance donnée à une utilisation responsable des outils de communication numérique.

1. COURRIELS DANS LE CADRE SCOLAIRE ET PROFESSIONNEL

IDENTITÉ NUMÉRIQUE

- Dans le cadre des usages scolaires, l'école vous fournit une adresse: noa.dpt@eduge.ch. Anonymisée, celle-ci vous permet d'être facilement identifié-e par vos enseignant-e-s. Dans le cadre privé et professionnel, préférez toujours **une adresse permettant à vos interlocuteurs·trices de vous reconnaître et de vous prendre au sérieux** : noa.dupont@mail.ch. Cela diminue également le risque que vos messages soient éliminés par les filtres anti-spam (courrier indésirable).
- Votre adresse de messagerie scolaire ou professionnelle ne doit en aucun cas être utilisée pour des transactions commerciales. Son usage à titre privé doit ainsi être limité. Pour protéger votre adresse privée principale lors de diverses opérations en ligne, il est recommandé de créer **une adresse « poubelle »**, qui peut être anonyme, afin de minimiser les risques de recevoir des spams.

PROTECTION DES DONNÉES

- Ne mettez pas dans un courriel **ce que vous n'écririez pas sur une carte postale**, potentiellement lisible par d'autres personnes. Par exemple, n'écrivez pas des choses trop personnelles – qui toucheraient à vos préférences religieuses ou politiques, à votre état de santé, à votre vie intime – que vous souhaiteriez garder dans votre sphère intime.
- Ne transmettez **jamais** par courriel **des données confidentielles sensibles**, comme vos identifiants, codes bancaires ou mots de passe.
- N'ouvrez pas les messages provenant d'**expéditeurs·trices inconnu·e·s**, supprimez-les, ne cliquez pas sur les liens et n'ouvrez jamais les pièces jointes qu'ils contiennent. Ces dernières peuvent contenir des **virus** et des **logiciels malveillants** qui peuvent porter atteinte à votre vie privée, à la sécurité de vos données sensibles ou au bon fonctionnement de votre équipement numérique.

USAGES SPÉCIFIQUES LIÉS AUX COURRIELS

- Réfléchissez bien au choix des **destinataires de votre message**. Pour rappel, le champ « A » ou « Pour » désigne le, la ou les destinataires principaux. Le champ « Cc » (pour Copie carbone) désigne les personnes qui doivent recevoir l'information en copie, sans devoir répondre aux demandes formulées dans le message. Le champ « Cci » (pour Copie carbone invisible) désigne les personnes qui doivent recevoir l'information sans que leur

adresse soit visible par les autres destinataires. Pour les envois groupés, il est préférable d'inscrire les destinataires dans le champ « Cci », afin que leurs adresses restent ainsi invisibles. Il est généralement peu appréciable de voir son adresse trop largement diffusée, ce qui augmente le risque de recevoir des messages inappropriés.

- Avant de répondre à un message, évaluez attentivement s'il est opportun de « **Répondre** » à un-e seul-e expéditeur-trice ou à tous les destinataires du message que vous avez reçu en utilisant la fonction « **Répondre à tous** ». Cette fonction doit être utilisée seulement s'il est pertinent de tenir informé le groupe de la suite des échanges et d'éviter ainsi les chaînes interminables de réponses non pertinentes.
- Les courriels peuvent être accompagnés de **pièces jointes**. Vérifiez le **poids** des fichiers (leur taille en mégaoctets/MO) : des fichiers trop lourds seront peut-être refusés par votre messagerie ou celle du destinataire. Vérifiez également leur **format** (.doc, .pdf, .odt, .jpeg, ...) et assurez-vous que le ou la destinataire pourra bien lire votre fichier avec ses logiciels personnels. Préférez les formats standards, c'est-à-dire suffisamment répandus pour être facilement ouverts, et privilégiez systématiquement le format PDF pour tout document qui ne doit pas être modifié par le ou la destinataire.
- Pour faciliter le tri des courriels et favoriser l'identification de votre demande, **remplissez le champ « Objet » avec un titre clair et précis**.
- Comme il en va pour toute correspondance privée, ne **transférez pas le message** de Madame A à Monsieur B sans le consentement préalable de Madame A. Avant de transférer un message personnel avec l'accord de son auteur-e, vérifiez bien qu'il ne contient **pas d'informations ou de passages qui vous sont exclusivement destinés**.
- Dans l'idéal, la communication électronique scolaire ou professionnelle doit respecter un certain **cadre temporel**. Veillez à envoyer vos courriels à des heures raisonnables, ne vous attendez pas à être lu-e dans l'immédiat si votre courriel est envoyé tard dans la soirée et n'hésitez pas à utiliser les outils d'envoi différé.

CONTENUS

- N'écrivez pas un courriel dans le **cadre scolaire ou professionnel** de la même manière qu'un message à un-e ami-e.
- Adoptez un **ton neutre et factuel**, afin de minimiser le risque de malentendus, puisque la communication électronique ne permet pas de percevoir le langage non-verbal (expressions du visage, gestes, postures du corps).
- Évitez de répondre à un courriel de manière précipitée ou sous le coup de l'émotion. **Prenez le temps de réfléchir**, de relire et d'éventuellement reprendre votre texte.

- Respectez les **règles d'orthographe et de grammaire** et relisez-vous avant d'envoyer un courriel. N'hésitez pas à utiliser les correcteurs automatiques.
- Utilisez les **formules de politesse** en introduction et en conclusion de vos messages. Celles d'introduction sont les mêmes que les formulations dans les lettres papier (« Chère Madame » / « Madame »), mais les formules de conclusion peuvent être plus légères dans les courriels : « Cordialement » ou « Bien à vous » peuvent remplacer les expressions plus longues et plus formelles comme « Je vous prie, chère Madame, de recevoir l'expression de mes plus cordiales salutations ».
- Pour faciliter la lecture de vos courriels, prenez garde à la **forme de votre texte** en recourant à des paragraphes. Au besoin, **mettez en évidence les informations centrales**, comme la date et le lieu d'un rendez-vous, en les mettant en gras. Soignez également la **punctuation** et évitez les longues séries de points d'interrogation ou d'exclamation qui pourraient être mal perçus (« ?????? » ou « !!!!! »).
- Afin d'être le plus clair·e possible, privilégiez **un sujet par courriel**. Dans l'idéal, rédigez des messages courts, avec un message clé ou une question clairement identifiée.

COURS EN LIGNE ET VISIOCONFÉRENCES

- **Connectez-vous suffisamment à l'avance** (5 min.) pour avoir le temps de résoudre d'éventuelles difficultés techniques et assurez-vous d'avoir le matériel et logiciel nécessaires.
- **Soyez aussi présentable que pour une rencontre en face-à-face**. Évitez par exemple de vous montrer en pyjama face caméra.
- Faites attention à l'**arrière-plan**, afin qu'il ne révèle aucun détail intime que vous ne souhaiteriez pas partager. Optez pour le floutage de l'arrière-plan si l'option est disponible.
- Lorsque vous ne prenez pas la parole, gardez votre **micro en mode silencieux** pour éviter les bruits de fond inutiles. Veillez à le réactiver avant de parler.
- Respectez les consignes données par votre enseignant·e lors de chaque visioconférence concernant **l'usage de la caméra et votre présence à l'écran**.
- Si la qualité de la visioconférence est mauvaise, **désactivez votre caméra et votre micro** pour soulager le réseau.

- **Identifiez-vous en annonçant votre prénom** lorsque vous prenez la parole, au cas où il y aurait de nombreux·ses participant·es ou que votre plateforme de visioconférence est lente à afficher votre profil.
- Veillez à bien respecter les tours de parole. **Soyez bref ou brève** lors de vos interventions pour permettre à chaque participant·e de prendre équitablement la parole et pour favoriser des échanges de qualité.
- Employez un **niveau de langage** adapté à la situation scolaire ou professionnelle.
- Utilisez la **messagerie instantanée** de l'application de visioconférence avec **réserve** : évitez les blagues, les ragots et les échanges qui ne concernent que quelques participant·e·s ou toute intervention « hors-sujet ».
- Ne faites pas de **captures d'écran ou d'enregistrement vidéo ou sonore** des échanges sans y avoir été explicitement autorisé·e.
- Ne diffusez jamais **aucun contenu lié à la visioconférence sur les réseaux sociaux ou ailleurs** sans autorisation.
- Lorsque votre visioconférence est terminée, assurez-vous que la **caméra** de votre appareil est désactivée pour protéger votre intimité.