

# Lumière sur la Sécurité

*Un guide d'information pour les clients et employés de Securitas Canada*



Août 2015

Securitas Canada Limitée

Nombre 137

## L'étiquette de base du courriel



Dans l'environnement moderne du travail, il y a un outil que nous utilisons tous et que nous considérons en même temps comme un acquis : le courriel. Le premier courriel a été transmis le 8 juin 1971, et depuis, des milliards de courriels ont été envoyés. Une question revient sans cesse : «Quelle est l'étiquette convenable du courriel au travail?» Il est important d'utiliser votre courriel professionnel pour des éléments reliés au travail. Tous les courriels qui sont, de par leur nature, personnels, devraient être envoyés sur votre compte courriel personnel, pendant votre temps libre. Votre bon sens devrait vous dicter les règles dans ce domaine.

Il est fortement recommandé que vous vous posiez deux questions lorsque vous préparez un courriel professionnel. Premièrement, «est-il inapproprié ?» et deuxièmement, «va-t-il offenser quelqu'un?» Si vous pouvez répondre oui à l'une ou l'autre de ces questions ou si vous n'êtes pas sûr, choisissez la prudence et ne cliquez pas le bouton Envoi. Partez du principe que tout ce que vous écrivez pourrait finir sur la couverture d'un journal ou dans un tribunal. Si vous écrivez un courriel que vous ne voudriez pas que votre patron ou vos collègues lisent, ou encore moins votre client, ne l'envoyez-pas. Il y a plusieurs types de messages que vous ne devriez jamais envoyer à partir de votre courriel professionnel :

- Les messages négatifs : dire du mal de votre employeur, vos clients ou vos collègues pourraient vous causer des problèmes

persistants.

- Les plaisanteries : il existe des cas innombrables où le simple fait d'avoir renvoyé une plaisanterie a nui aux personnes et dans certains cas leur a coûté leur emploi.
- Des messages et des images explicites : n'envoyez rien de sexuel sous quelque forme que ce soit, quelle qu'en soit la raison.
- Chaîne de lettres : ne renvoyez jamais de chaînes de lettres. Désolé, mais Bill Gates ne va pas vous envoyer 10 000 \$ si vous renvoyez ce courriel à dix personnes dans les cinq minutes.
- Renseignements personnels : si vous êtes un superviseur ou un responsable, gardez tous les renseignements des employés privés car les évaluations, les salaires, et même les numéros de sécurité sociale pourraient finir dans le bureau ou sur Internet.

### **PART-IL VRAIMENT QUAND ON LE SUPPRIME?**

Une autre question réapparaît constamment dans le domaine du courriel : «Ce courriel est-il vraiment supprimé?» La réponse la plus brève est qu'il n'est pas éliminé. Oui, il se peut qu'il ait été supprimé de votre boîte de réception mais en fait, le courriel se trouve probablement à d'autres endroits. Premièrement, si vous l'envoyez, la plupart des gens oublient que le récipiendaire pourrait encore le posséder dans sa boîte de réception.

Éliminés se trouvent toujours là jusqu'à ce que l'ordinateur ait besoin d'espace et les supprime. Deuxièmement, même si vous le supprimez, le courriel se trouve probablement toujours dans votre poubelle. La plupart des gens n'ont pas configuré leur boîte de recyclage sur auto élimination, et les articles. Troisièmement, il existe aussi un exemplaire du courriel dans le dossier d'envoi. Enfin, dans la plupart des systèmes modernes de courriel, de nombreuses compagnies ont auto archivé leurs courriels pour qu'ils puissent être récupérés en cliquant sur un bouton. Il est donc virtuellement impossible de ne pas retrouver ou récupérer les courriels perdus.

Alors pourquoi le rendre public? La réponse offre un double risque. Premièrement, sachez que si vous avez besoin de récupérer des données perdues, des lettres ou des renseignements qui se trouvaient dans un courriel supprimé, c'est possible. Deuxièmement, sachez que si vous envoyez des articles inappropriés ou douteux, ils peuvent en fait être récupérés par la compagnie. Par conséquent, vos courriels pourraient être assignés comme preuves et utilisés contre le client, vous, et même Securitas. L'effet-e de tout ceci pourrait vous coûter votre emploi et compromettre votre réputation.

### CONSEILS COURRIEL

Le courriel étant un facteur essentiel qui rend notre travail plus efficace, cela vaut la peine de noter quelles sont les mesures appropriées à prendre lorsqu'on l'utilise. Vous trouverez ci-dessous des conseils rapides utiles :

- Écrivez en bon anglais, en utilisant la vérification orthographique (veuillez noter que la vérification orthographique ne corrige pas toujours tout), une grammaire et une langue convenables.
- Exprimez vos opinions au minimum, ce n'est pas un forum où vous pouvez évacuer vos frustrations.
- Ne tapez pas tout en majuscules, cela veut dire que vous hurlez dans votre courriel.
- Si vous répondez à un courriel entre de multiples récipiendaires, décidez avec prudence si vous voulez «Répondre à tous» ou «Répondre» uniquement à l'expéditeur du courriel.
- Un courriel est différent d'un texto ou d'une messagerie instantanée, les gens vous jugeront sur votre style d'écriture et votre manque de professionnalisme.
- En cas de mauvaise compréhension ou de manque de communication, contactez cet individu au téléphone ou, si possible, en personne.
- Utilisez l'humour avec prudence dans le contenu d'un courriel, il peut être mal interprété et se retourner contre vous.

- Lorsque vous écrivez un courriel, ajoutez l'adresse où vous l'envoyez à la fin, pour ne pas l'envoyer accidentellement avant la fin de sa rédaction ou avant d'y joindre une pièce jointe.
- Ajoutez un objet. Habituellement, le premier élément que le récipiendaire voit est la ligne d'objet et l'aide à juger de l'importance du courriel.
- Les salutations et les congés : pour exercer une bonne étiquette de courriel, vous ne devriez jamais débiter avec le contenu du courriel, et toujours terminer avec des remerciements et en indiquant votre nom.
- Veillez à ce que le message soit simple et clair, raccourcir un courriel en rend le déchiffrement plus simple sur les appareils manuels tels que les téléphones cellulaires ou les tablettes.
- Répondez aux courriels à temps, ce n'est là qu'une bonne habitude professionnelle, et de plus l'expéditeur s'attend à une réponse, ou il n'aurait pas envoyé de message pour commencer.
- Employez une réponse automatique «hors du bureau» pour montrer à l'expéditeur que vous êtes en vacances ou en stage de formation et que vous ne répondrez pas aux courriels à temps; veillez aussi à indiquer un contact en votre absence.

### CONCLUSIONS

Souvenez-vous, si vous utilisez votre bon sens pour vos courriels, vous n'aurez pas à vous inquiéter. En cet âge de médias sociaux et de technologie numérique, séparez vos vies professionnelles et privées de manière distincte. Il ne devrait pas y avoir de zones grises.

Rappelez-vous donc que s'il y a quelque chose que vous ne diriez pas à quelqu'un personnellement, ne l'envoyez pas par courriel non plus.



*Ce guide n'est qu'à titre d'information et ne couvre pas la politique et les procédures complètes de Securitas Canada. Pour plus d'information, contactez votre directeur de succursale de Securitas.*