

# Une charte d'e-mailing interne peut-elle contribuer à prévenir les tensions en entreprise ?

## Réponse courte

Une charte d'e-mailing interne constitue un outil de **prévention des tensions** en formalisant les règles de communication numérique au sein de l'entreprise. Elle encadre le ton, les délais de réponse, l'usage des copies et les plages d'envoi, réduisant les malentendus et les comportements perçus comme agressifs. Cette charte s'inscrit dans l'**obligation de sécurité** de l'employeur (art. L.312-1 du Code du travail) en matière de prévention des risques psychosociaux.

La charte n'a pas de valeur contraignante autonome mais peut être intégrée au **règlement intérieur** pour acquérir une force obligatoire. Son non-respect répété peut alors constituer un motif de sanction disciplinaire. Elle sert de **référentiel objectif** pour évaluer si un comportement dépasse les limites de la courtoisie professionnelle, facilitant la qualification de faits dans une procédure disciplinaire.

## Définition

La charte d'e-mailing interne est un document fixant les **règles de bonne conduite** applicables à l'utilisation de la messagerie professionnelle. Elle définit les normes de rédaction, les délais de réponse attendus et les usages proscrits afin de maintenir un **climat de communication** respectueux et professionnel.

## Conditions d'exercice

L'efficacité juridique de la charte d'e-mailing dépend de son intégration dans le cadre normatif de l'entreprise.

Condition	Détail
Intégration	La charte peut être intégrée au règlement intérieur ou annexée au contrat de travail
Information	Chaque salarié doit en recevoir un exemplaire et en accuser réception
Consultation	La délégation du personnel doit être consultée lors de l'élaboration (art. <u>L.414-3</u> )
Proportionnalité	Les règles édictées doivent être raisonnables et proportionnées à l'objectif de prévention
Non-discrimination	Les règles s'appliquent uniformément à l'ensemble du personnel
Actualisation	La charte doit être révisée régulièrement pour intégrer les nouveaux outils de communication

## Modalités pratiques

La mise en oeuvre d'une charte d'e-mailing efficace repose sur plusieurs éléments.

Élément	Détail
<b>Ton et formulation</b>	Proscrire les majuscules intégrales, les formulations agressives et les interpellations publiques
<b>Copies (CC/CCI)</b>	Limiter l'usage des copies systématiques pour éviter les mises en cause publiques
<b>Délais de réponse</b>	Définir des délais de réponse raisonnables (24-48h ouvrées) pour réduire la pression
<b>Plages d'envoi</b>	Respecter les plages de déconnexion et éviter les envois en dehors des horaires de travail
<b>Escalade</b>	Prévoir une procédure d'escalade pour les échanges qui dégénèrent en tension
<b>Formation</b>	Organiser des sessions de sensibilisation à la communication numérique respectueuse

## Pratiques et recommandations

**Rédiger** la charte en concertation avec la délégation du personnel et les managers pour garantir son acceptation et sa pertinence par rapport aux pratiques réelles de l'entreprise.

**Intégrer** la charte au règlement intérieur, en cohérence avec la charte comportementale de l'entreprise, afin de lui conférer une valeur normative permettant de sanctionner les manquements graves et répétés.

**Former** l'ensemble des collaborateurs aux bonnes pratiques de communication numérique, en illustrant par des exemples concrets les comportements à adopter et ceux à proscrire.

**Évaluer** régulièrement l'impact de la charte sur le climat social en intégrant des questions spécifiques dans les enquêtes de satisfaction interne.

## Cadre juridique

Référence	Objet
<b>Art. <u>L.312-1</u> Code du travail</b>	Obligation de sécurité et de santé de l'employeur dans tous les aspects liés au travail
<b>Art. <u>L.312-2</u> Code du travail</b>	Principes généraux de prévention à la charge de l'employeur
<b>Art. <u>L.414-3</u> Code du travail</b>	Attributions de la délégation du personnel
<b>Art. <u>L.261-1</u> Code du travail</b>	Encadrement du traitement des données dans les communications professionnelles

La charte d'e-mailing est un outil préventif dont l'efficacité repose sur la pédagogie plus que sur la sanction. Elle fixe un cadre de référence objectif qui facilite le dialogue en cas de dérive et permet à l'employeur de démontrer sa diligence en matière de prévention des risques psychosociaux.

Les contenus sont rédigés et mis à jour régulièrement à partir de sources officielles. Leur usage ne remplace pas une consultation juridique et doit être validé par un professionnel du droit.