



**UNIVERSITÉ DE MONCTON**  
**EDMUNDSTON MONCTON SHIPPAGAN**

NORMES D'ACCUEIL  
À L'UNIVERSITÉ DE MONCTON

15 avril 2008

# Table des matières

Liste des figures .....	iii
Normes d'accueil à l'Université de Moncton .....	1
I - Normes d'accueil en personne et au téléphone .....	2
I.I – Le protocole d'accueil en personne et au téléphone.....	2
1 – Accueil .....	2
2 – Compréhension de la demande .....	3
3 – Confirmation de l'identité .....	3
4 – Réponse à la demande .....	4
5 – Fin de l'échange .....	6
I.II – Les règles d'or de l'accueil en personne et au téléphone.....	7
II - Normes d'accueil par courriel .....	10
II.I – Le protocole d'accueil par courriel .....	10
1 – Réception du message .....	10
2 – Accusé de réception ou message d'absence .....	10
3 – Réponse à la demande .....	10
4 – Fin de l'échange et envoi du courriel .....	12
II.II – Les règles d'or de l'accueil par courriel .....	14
Références .....	17

## Liste des figures

Figure 1. Protocole de traitement d'une demande formulée en personne et au téléphone.....	6
Figure 2. Protocole de traitememnt d'une demande formulée par courriel. ....	13

## Normes d'accueil à l'Université de Moncton

Les normes d'accueil sont un protocole ou un ensemble de règles entourant les modalités de réception et de traitement de toute demande d'information ou de service adressée à un membre du personnel de l'Université de Moncton. La demande peut être faite en personne, par téléphone ou par courriel et son origine peut être interne ou externe à l'Université.

Le but de ces normes est de créer à l'Université de Moncton un milieu professionnel accueillant et chaleureux, de sorte que les personnes qui lui adressent une demande s'y sentent bienvenues et que les membres du personnel soient fiers d'y travailler. Leur mise en application permettra aux personnes qui présentent une demande de recevoir une réponse appropriée et d'être guidées vers le service pertinent dès le premier contact, peu importe à qui elles s'adressent.

La langue d'usage dans les échanges et les communications internes et externes devrait être conforme à la Politique linguistique de l'Université ([http://www2.umoncton.ca/cfdocs/repertoire/1er\\_cycle/politique\\_linguistique.htm](http://www2.umoncton.ca/cfdocs/repertoire/1er_cycle/politique_linguistique.htm)) : « Les communications orales et écrites à l'intérieur de l'Université se font en français. Les communications officielles orales et écrites pour diffusion à l'extérieur de l'Université se font normalement en français. ». En ce qui a trait aux communications électroniques, l'« Université s'efforce de mettre en évidence son caractère francophone dans l'utilisation de l'autoroute électronique ».

Nous désirons remercier Bruno Castilloux (2006), de l'Université d'Ottawa, de nous avoir accordé la permission d'utiliser des informations contenues dans le document qu'il a préparé pour la formation au service à la clientèle à l'Université de Moncton. Ce document nous a servi de source d'inspiration dans l'élaboration des normes d'accueil.

Les pages suivantes présentent, d'une part, les normes d'accueil d'une demande formulée en personne et par téléphone et, d'autre part, les normes d'accueil d'une demande formulée par courriel. Elles décrivent d'abord le protocole à suivre dans chaque cas, puis énoncent les règles d'or à observer tout au long de l'échange.

# I - Normes d'accueil en personne et au téléphone

## I.1 – Le protocole d'accueil en personne et au téléphone

### 1 – Accueil

Objectif : Orienter la personne requérante dès les premiers instants de façon professionnelle, plaisante et courtoise afin de présenter une image positive de son service.

#### Formule d'accueil

[En personne] : *Bonjour. Comment puis-je vous aider ?*

[Au téléphone] : *[Nom du service] bonjour. Je m'appelle [votre nom]. Comment puis-je vous aider ?*

Ou s'il ne s'agit pas directement de l'accueil d'un service :  
*(Votre nom), bonjour !*

- 1.1 S'assurer d'énoncer clairement la formule d'accueil.
- 1.2 [En personne] Dans les postes d'accueil d'un service ou d'une unité, porter obligatoirement son insigne d'identité sur soi, ou encore s'assurer que son nom est visible sur son bureau. Le nom du personnel préposé à l'accueil constitue un point de repère pour les personnes qui s'adressent à lui.
- 1.3 [En personne] Porter une tenue soignée, professionnelle et convenable au service à la clientèle.
- 1.4 [Au téléphone] Boîte vocale. Le message d'accueil de la boîte vocale est concis et comprend au moins le nom de la personne ou du service contacté et une invitation à laisser un message. En cas d'absence, le message précise la durée de l'absence et suggère une solution de rechange, par exemple, le nom et le numéro de téléphone d'une autre personne à joindre.

Exemples (Office québécois de la langue française, 2005, p. 258-259) :

*Bonjour. Ici [nom]. Il m'est impossible de répondre à votre appel pour le moment, mais laissez-moi un message et je vous rappellerai dès que possible. Merci et bonne journée.*

*Bienvenue au [nom du service]. Nous sommes désolés de ne pouvoir prendre votre appel en ce moment, mais laissez-nous un message et nous vous rappellerons le plus tôt possible. Merci.*

*Bonjour. Vous avez joint la boîte vocale de [nom]. Je suis en vacances du [date] au [date]. Pour toute question pendant mon absence ou en cas d'urgence, vous pouvez joindre [nom] au [numéro de téléphone]. Merci.*

*Ici [nom]. Aujourd'hui, le [date], je serai en réunion tout l'avant-midi et à mon bureau en après-midi. Vous pouvez me laisser un message et je vous rappellerai sans faute.*

*Bonjour. Ici [nom]. Je serai absent du bureau jusqu'au [date]. Veuillez me laisser un message, car je prends mes messages à distance. Merci et bonne journée.*

## 2 – Compréhension de la demande

Objectif : Établir un bon rapport avec la personne requérante par l'écoute active et s'assurer de bien comprendre ses besoins ou sa demande.

- 2.1. Écouter la demande de la personne requérante sans l'interrompre. Chercher à voir quels sont ses besoins et comment on peut soi-même l'aider, au lieu de se demander vers qui la diriger.
- 2.2. Utiliser des questions appropriées : des questions ouvertes pour obtenir de l'information supplémentaire et des questions fermées pour préciser une information, orienter la conversation ou prendre le contrôle de la conversation.
- 2.3. Si la langue représente une difficulté, poser des questions supplémentaires simples (habituellement des questions fermées), adapter son élocution et son vocabulaire, et utiliser différentes approches pour communiquer avec la personne requérante et s'assurer d'avoir bien compris ses besoins.
- 2.4. Démontrer que l'on comprend la situation, la demande ou le problème. Au besoin, clarifier, reformuler ou résumer la demande ou certains propos afin de répondre adéquatement aux questions. Par exemple, reformuler le besoin exprimé pour s'assurer d'avoir bien compris la demande : *Si je comprends bien, vous désirez savoir...*
- 2.5. S'assurer de répondre à toutes les questions de la personne requérante.
- 2.6. Prendre note de toute insatisfaction exprimée par la personne requérante (et lui confirmer qu'on en a pris note) et en aviser la superviseure ou le superviseur concerné.

## 3 – Confirmation de l'identité

(Cette norme s'applique lors de la vérification des renseignements personnels.)

Objectif : Maintenir la confidentialité des renseignements personnels et fournir l'information appropriée.

- 3.1 Se conformer à la Politique de confidentialité de l'Université de Moncton ([http://www.umoncton.ca/udem/enbref/Secretariat\\_general/Politiques.html](http://www.umoncton.ca/udem/enbref/Secretariat_general/Politiques.html)) lors d'une demande de renseignements personnels. Aviser la personne requérante qu'on lui posera quelques questions pour vérifier son identité afin d'assurer la confidentialité de ses renseignements personnels. Par exemple : *Pour des raisons de confidentialité, je dois vous poser quelques questions.*
- 3.2 Demander le nom de la personne requérante, son numéro d'identité et tout autre renseignement pertinent à la demande, conformément à la politique d'identification du service. Si la personne requérante ne connaît pas son numéro d'identité (numéro d'étudiante ou d'étudiant, d'employée ou d'employé), lui demander de fournir de plus amples renseignements conformément à la politique d'identification du service.  
[En personne] On peut aussi lui demander sa carte d'identité.

## 4 – Réponse à la demande

Objectif : S'assurer que la personne requérante obtient une réponse appropriée à sa demande et prendre la responsabilité de la réception de sa demande même s'il faut diriger la personne requérante vers une autre instance.

- 4.1 Fournir de façon claire et complète les renseignements ou les documents répondant à la demande, ou les instructions sur la marche à suivre.
- 4.2 Réagir promptement à toute inquiétude exprimée ou ressentie par la personne.
- 4.3 Profiter de toutes les occasions d'éduquer et d'informer la personne dans les limites des responsabilités liées au poste (p. ex. : expliquer un règlement de l'Université).
- 4.4 Porter les problèmes non résolus à l'attention d'une superviseuse ou d'un superviseur.
- 4.5 Faire un usage efficace de toutes les sources de renseignements disponibles (p. ex. : site Web de l'Université, procédures internes, courriels, etc.).
- 4.6 Si l'on ne peut répondre immédiatement à sa demande, indiquer à la personne requérante que l'on prendra les mesures appropriées pour y répondre.
- 4.7 Répondre rapidement à la demande de la personne requérante ou, s'il est nécessaire de poursuivre des démarches à cet effet, lui expliquer votre plan d'action (p. ex. : prendre un rendez-vous).
- 4.8 Si l'on ne peut fournir à la personne requérante l'information demandée, obtenir une aide extérieure en suivant l'un des protocoles suivants :

### 4.8.1 Protocole d'obtention d'information auprès d'une tierce personne

- Expliquer à la personne requérante les raisons de la consultation et lui demander si elle est d'accord avec cette démarche : *Puis-je vous demander d'attendre pendant que je [expliquer brièvement la raison de la consultation] ?*
- Rassurer la personne requérante si la consultation prend plus de temps que prévu.
- Remercier la personne requérante de sa patience en l'appelant par son nom, si possible.

### 4.8.2 Protocole de transfert à une tierce personne ou à un autre service

#### [EN PERSONNE]

- S'assurer de diriger la personne requérante vers une instance appropriée.
- Expliquer à la personne requérante la raison du transfert de sa demande.
- Avec l'accord de la personne requérante, vérifier si quelqu'un peut la recevoir et l'aider avant de la diriger ailleurs.
- Ne pas hésiter, dans certains cas, à manifester une attention particulière et à accompagner la personne requérante jusqu'au point de service en question (situation exceptionnelle).

- Fournir à la personne requérante tous les renseignements nécessaires pour joindre la tierce personne.

[AU TÉLÉPHONE]

- Expliquer à la personne requérante la raison du transfert de sa demande et obtenir son accord.
- Identifier l'instance ou la personne apte à répondre à la demande et vérifier sa disponibilité.
- Lors d'un appel à une tierce personne, si l'on obtient une boîte vocale ou si la ligne est occupée, offrir à la personne requérante la possibilité de laisser un message dans la boîte vocale ou lui donner les coordonnées de la tierce personne.
- Si la tierce personne est disponible et peut répondre à la demande, reprendre la communication avec la personne requérante, remercier celle-ci d'être demeurée en ligne et faire le transfert en l'avisant du nom et du numéro du poste de la personne à qui on transfère l'appel.
- Dans le cas où l'instance ne peut répondre à la demande, prendre les coordonnées de la personne requérante afin de la rappeler si l'on doit poursuivre les recherches pour trouver l'information ou la personne ressource pertinente.

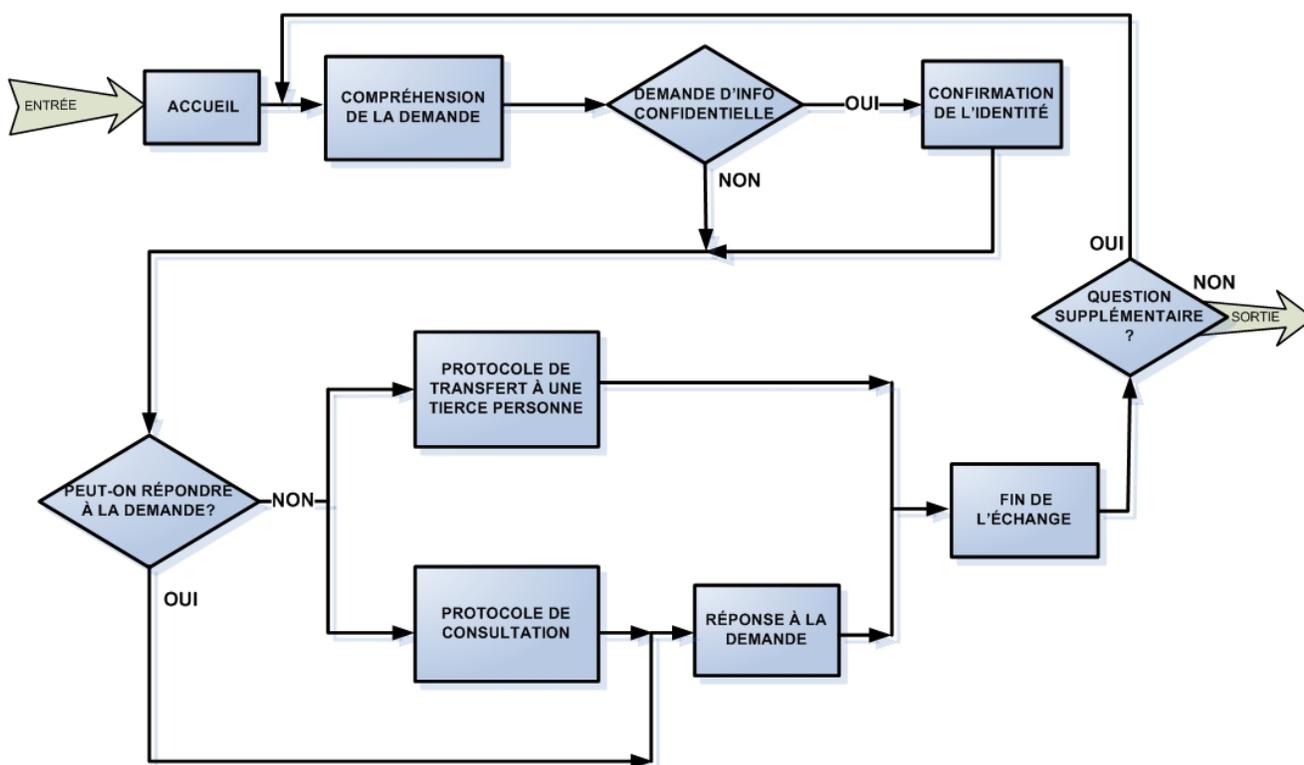
## 5 – Fin de l'échange

Objectif : S'assurer d'avoir répondu à toutes les demandes de la personne requérante.

- 5.1 Récapituler l'information échangée (p. ex. : les dates importantes) et rappeler les mesures à prendre.
- 5.2 S'il y a lieu, informer la personne requérante des délais de réponse habituels (p. ex. : messagerie OU courriel).
- 5.3 Terminer en posant la question : *Est-ce que je peux faire autre chose pour vous aujourd'hui ?*
- 5.4 Remercier la personne requérante.  
 [En personne] *Merci d'être venu(e) nous voir.*  
 [Au téléphone] *Merci d'avoir appelé [nom du service].*

La figure 1 qui suit illustre les étapes du protocole de traitement d'une demande formulée en personne et au téléphone.

Figure 1. Protocole de traitement d'une demande formulée en personne et au téléphone.



## I.II – Les règles d’or de l’accueil en personne et au téléphone

<p><b>LANGAGE NON VERBAL</b></p> <p><b>Objectif :</b> Démontrer une attitude d’écoute active envers la personne et ce qu’elle dit.</p>	<p><b>[En personne]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adopter un langage non verbal qui exprime une attitude d’accueil et d’écoute active. Projeter une attitude amicale, enthousiaste et professionnelle en étant conscient de représenter l’Université de Moncton ainsi que son service ou sa faculté.</li> <li>- Accueillir la personne avec un sourire.</li> <li>- Garder un contact visuel avec la personne requérante (la regarder).</li> <li>- Être attentif au langage non verbal de la personne (ce que la personne exprime par ses mouvements, son attitude corporelle, etc.).</li> <li>- Durant un échange avec une personne impatiente ou désagréable, rester calme et adopter un langage non verbal adéquat (éviter tout langage non verbal qui risque de l’offenser ou tout signe d’impatience).</li> </ul>
<p><b>ÉCOUTE ACTIVE</b></p> <p><b>Objectif :</b> Projeter une image professionnelle et une attitude d’écoute et d’accueil.</p>	<p><b>[En personne et au téléphone]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manifester une attitude d’écoute active par de brèves réponses : <i>Oui, C’est bien, Je vois, Je comprends, D’accord, etc.</i></li> <li>- Ne pas couper la parole à la personne requérante ou l’interrompre inutilement.</li> <li>- Ne pas sauter aux conclusions trop hâtivement.</li> </ul>
<p><b>FAÇON DE S’EXPRIMER</b></p> <p><b>Objectif :</b> S’exprimer de façon professionnelle en adoptant un vocabulaire, un ton de voix et une élocution appropriés.</p>	<p><b>[En personne et au téléphone]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dans les communications professionnelles, il est recommandé d’utiliser le « <b>vous</b> ». Le vouvoiement est plus approprié avec une certaine clientèle et exprime le respect, à moins que la personne requérante n’invite à la tutoyer. Le tutoiement est plus familier et est utilisé avec les personnes que l’on connaît bien ou avec qui l’on veut établir un lien de familiarité.</li> <li>- Avoir une élocution et un volume de voix appropriés.</li> <li>- Le ton utilisé est professionnel et projette une image positive de l’institution.</li> <li>- Parler d’une voix claire en utilisant le vocabulaire approprié (p. ex. : Faculté des études supérieures et de la</li> </ul>

<p><b>FAÇON DE S'EXPRIMER (suite)</b></p>	<p>recherche, École de kinésiologie et de récréologie, Département de biologie, etc.) et éviter les anglicismes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Éviter d'utiliser des sigles ou un jargon universitaire (p. ex. : au lieu de « vous pouvez joindre la FÉÉCUM», dire plutôt « vous pouvez joindre la Fédération des étudiantes et étudiants du Centre universitaire de Moncton »).</li> <li>- Avoir un débit approprié (vitesse d'élocution d'environ 140 à 160 mots à la minute). Un débit modéré laisse la chance à la personne requérante d'intervenir.</li> <li>- Respecter les règles de grammaire et adapter son langage à celui de la personne requérante, d'une façon professionnelle.</li> <li>- Adapter son élocution lorsque la langue représente une difficulté.</li> </ul>
<p><b>USAGE DU NOM (OU DU PRÉNOM) DE LA PERSONNE</b></p> <p><b>Objectif :</b> Établir un rapport avec la personne, personnaliser la rencontre ou l'appel et maintenir un degré approprié de familiarité avec la personne.</p>	<p><b>[En personne et au téléphone]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si possible, utiliser le nom de la personne requérante au moins une fois au cours de la rencontre ou de l'appel. Il est suggéré d'utiliser son nom au début de la conversation, au cours de la conversation et à la fin de l'échange (s'il s'agit d'un échange assez long). Ne pas utiliser le nom de la personne trop souvent ou inutilement (une fois lors d'un échange très court, deux fois lors d'un échange de durée moyenne, trois fois lors d'un entretien prolongé).</li> <li>- Bien prononcer le nom de la personne requérante. S'il est difficile de le faire, essayer de le prononcer et demander à la personne de corriger la prononciation, au besoin.</li> <li>- Utiliser efficacement le nom de la personne requérante pour obtenir son attention, s'assurer qu'elle a compris une information importante ou prendre le contrôle de la conversation.</li> <li>- <b>[Au téléphone]</b> Utiliser le nom de la personne requérante lorsqu'on met son appel en attente ou lorsqu'on achemine l'appel.</li> </ul>
<p><b>ÉTIQUETTE</b></p> <p><b>Objectif :</b> Représenter l'Université de Moncton et en projeter une image positive d'une manière professionnelle à chaque rencontre ou appel.</p>	<p><b>[En personne et au téléphone]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire preuve de patience, de tact et de politesse en tout temps.</li> <li>- Diriger la personne requérante vers une autre instance seulement lorsque c'est approprié. Sinon, répondre soi-même à sa demande ou l'éduquer lorsque nécessaire.</li> </ul>

<p><b>ÉTIQUETTE (suite)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Projeter une image de cohésion et ne pas critiquer ses collègues (ni le personnel des autres services/facultés) devant des personnes de l'extérieur ou entre collègues.</li> <li>- Informer plutôt qu'interpréter et conseiller.</li> <li>- Prendre la responsabilité du traitement de la demande. Ne blâmer personne (personnel, service, faculté) pour toute difficulté rencontrée, c'est-à-dire ne pas en reporter la faute sur autrui, mais tenter plutôt de trouver une solution au problème.</li> <li>- <b>[Au téléphone]</b> Ajuster le récepteur pour éviter les bruits ambiants et celui de la respiration.</li> </ul>
<p><b>GESTION DE L'ENTRETIEN OU DE L'APPEL (INTERACTION)</b></p> <p><b>Objectif :</b> Gérer chaque rencontre ou appel de façon à démontrer un certain professionnalisme et selon une « approche client ».</p>	<p><b>[En personne et au téléphone]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accorder toute son attention à la personne requérante (éviter de la faire répéter inutilement).</li> <li>- Garder la personne requérante informée de ce que l'on fait.</li> <li>- Aviser la personne requérante de la prochaine démarche ou mesure que l'on prendra.</li> <li>- Savoir prendre le contrôle de la conversation et reconnaître le meilleur moment pour intervenir (p. ex. : la personne requérante se répète et semble ne plus avoir d'arguments).</li> <li>- Demeurer centré sur le sujet et éviter de dévier vers d'autres sujets.</li> <li>- Permettre à la personne requérante d'exprimer son mécontentement.</li> <li>- Garder son calme en tout temps.</li> <li>- Être précis, éviter de répéter l'information inutilement et savoir quand mettre fin à la conversation.</li> </ul>

## II - Normes d'accueil par courriel

### II.1 – Le protocole d'accueil par courriel

#### 1 – Réception du message

Objectif : Bien comprendre la demande afin de pouvoir y répondre de façon appropriée.

- 1.1 Répondre seulement aux messages qui vous sont personnellement adressés. Ne pas répondre aux messages reçus en copie conforme (« CC ») sans avoir communiqué au préalable avec la ou le destinataire principal pour déterminer qui répondra au message.
- 1.2 Avant de se demander à qui transmettre un message, chercher à voir quels sont les besoins de l'expéditrice ou de l'expéditeur et comment on peut soi-même l'aider.

#### 2 – Accusé de réception ou message d'absence

Objectif : Aviser la personne requérante qu'il est impossible de lui répondre dans un délai raisonnable.

- 2.1 Il faut envoyer un accusé de réception s'il n'est pas possible de répondre au message dans un délai raisonnable (de 24 à 48 heures). L'accusé de réception doit aviser la personne requérante que l'on a reçu sa demande, en indiquant le délai nécessaire pour y répondre. Fournir vos coordonnées (nom et numéro de téléphone sans frais) à la personne requérante afin qu'elle puisse vous joindre si elle a besoin d'une réponse immédiate.
- 2.2 Pendant une absence prolongée, s'assurer de mettre en fonction un message d'absence. On trouvera à l'adresse suivante la marche à suivre pour définir une fonction d'auto réponse aux messages lors d'une absence prolongée du bureau.  
<http://www.umoncton.ca/DGT/personnel/TheorixDownload/cfgcong.pdf>

#### 3 – Réponse à la demande

Objectif : S'assurer que la personne reçoit une réponse à sa demande.

Objet de la demande : Fournir à la personne requérante suffisamment d'information pour qu'elle puisse savoir qui lui écrit, pourquoi on lui écrit et pourquoi elle devrait prêter attention au courriel. Il s'agit d'une brève description du contenu du message. La formulation doit aussi faciliter le classement du courriel, p. ex. : *Réponse de l'Université de Moncton à votre demande de...*

Priorité : Si la personne requérante doit agir dans un court laps de temps (date limite, date butoir, etc.), il est recommandé que l'objet commence par URGENT ou IMPORTANT (p. ex. : *URGENT : Réponse de l'Université de Moncton à votre demande...*). Il faut limiter

cet usage aux rares occasions où il est crucial que la personne requérante prête une attention particulière au message transmis.

Formules d'appel et d'accueil : Commencer le courriel par une formule d'appel (*Madame, Monsieur, Bonjour [nom de la personne], etc.*), suivie d'une phrase d'accueil (*Merci d'avoir communiqué avec nous. Nous vous écrivons en réponse à votre question ou demande du [date] concernant...*).

#### Réponse au message :

- 3.1 Lorsque la demande n'est pas claire, commencer la réponse en reformulant la demande telle qu'on la comprend (p. ex. : *Si je comprends bien, vous désirez savoir...*).
- 3.2 S'assurer de répondre à toutes les questions de la personne requérante, suivant l'ordre dans lequel elles sont posées.
- 3.3 Prendre note de toute insatisfaction exprimée par la personne requérante (et lui confirmer qu'on en a pris note) et en aviser la superviseuse ou le superviseur concerné.
- 3.4 Dans la réponse au message, citer suffisamment de texte original pour être bien compris. Le message principal doit se retrouver en début de réponse.
- 3.5 Fournir de l'information et des instructions claires et complètes.
- 3.6 Ne pas s'en tenir uniquement à fournir l'information demandée. Prévoir les questions de la personne afin de lui éviter de réécrire pour demander des renseignements supplémentaires. Lui fournir des liens utiles et l'inviter à communiquer à nouveau avec vous si elle désire de plus amples renseignements. Faire un usage efficace de toutes les ressources matérielles disponibles (site Web de l'Université, procédures internes, foires aux questions, etc.).
- 3.7 Profiter de toutes les occasions d'éduquer et d'informer la personne requérante dans les limites des responsabilités liées au poste (p. ex. : expliquer un règlement de l'Université).
- 3.8 Si l'on ne sait pas exactement comment répondre à la demande, consulter la documentation et les ressources disponibles ou communiquer avec une tierce personne.
- 3.9 Si l'on n'est pas en mesure de répondre par courriel parce qu'une telle réponse n'est pas appropriée ou que la demande ne relève pas de vous, suivre l'un des protocoles suivants :
  - 3.9.1 Protocole pour des réponses longues et complexes
    - Si l'on juge que la réponse demande un long message ou des explications complexes, appeler la personne requérante ou demander un rendez-vous.
  - 3.9.2 Protocole pour des demandes de renseignements confidentiels
    - Lorsque quelqu'un demande des renseignements personnels, on doit se conformer à la Politique de confidentialité de l'Université de Moncton ([http://www.umoncton.ca/udem/enbref/Secretariat\\_general/Politiques.html](http://www.umoncton.ca/udem/enbref/Secretariat_general/Politiques.html)). Le courrier électronique n'est pas vraiment un moyen de communication confidentiel. Un message expédié « est relayé par divers ordinateurs vers un serveur de courrier où il est entreposé jusqu'à ce qu'il soit lu. Tout au long du trajet, il peut avoir été copié par des opérations automatiques visant à faire des copies de sécurité » (Houseman).

- Lorsqu’il est possible de consulter les renseignements personnels demandés sur ManiWeb, recommander à la personne requérante d’utiliser cet outil d’information.
- S’il s’agit d’autres types de renseignements confidentiels, appeler la personne requérante ou demander qu’elle se présente à votre service.

### 3.9.3 Protocole de transfert à une tierce personne

- Si la demande de renseignements ne relève pas de vous, la transmettre à une tierce personne.
- Identifier l’instance apte à répondre à la demande. Si l’on n’est pas certain que la tierce personne puisse effectivement répondre à la demande, le vérifier au préalable.
- Faire suivre la demande à la tierce personne afin qu’elle puisse y répondre. Adresser le message de transfert à la personne requérante en lui indiquant que, afin de mieux la servir, on a envoyé sa demande à (nom de la personne et du service). Envoyer le message de transfert à la tierce personne en copie conforme.

## 4 – Fin de l’échange et envoi du courriel

Objectif : Inviter la personne requérante à communiquer à nouveau avec vous et s’assurer de l’exactitude de l’information échangée et de la qualité de la langue.

4.1 Remercier la personne : *Merci de vous être adressé(e) à [nom du service].*

4.2 Terminer le message par une invitation à communiquer à nouveau avec le service : *Si vous avez d’autres questions ou préoccupations, n’hésitez pas à me joindre à nouveau.*

4.3 Formule de salutation : La formule de salutation d’un courriel est plus simple et brève que celle d’une lettre (p. ex. : *Meilleures salutations, Sincères salutations, Cordialement, Merci de votre collaboration, etc.*).

### 4.4 Signature

Signer le courriel. Le lien suivant mène au tutoriel de l’Université de Moncton qui explique comment insérer une signature électronique au courriel :

[http://www2.umoncton.ca/cfdocs/DGT/robodemo/GroupWise/6\\_Options\\_personnalisees/02.htm](http://www2.umoncton.ca/cfdocs/DGT/robodemo/GroupWise/6_Options_personnalisees/02.htm)

Votre nom

Votre titre

Téléphone

Site Internet du service

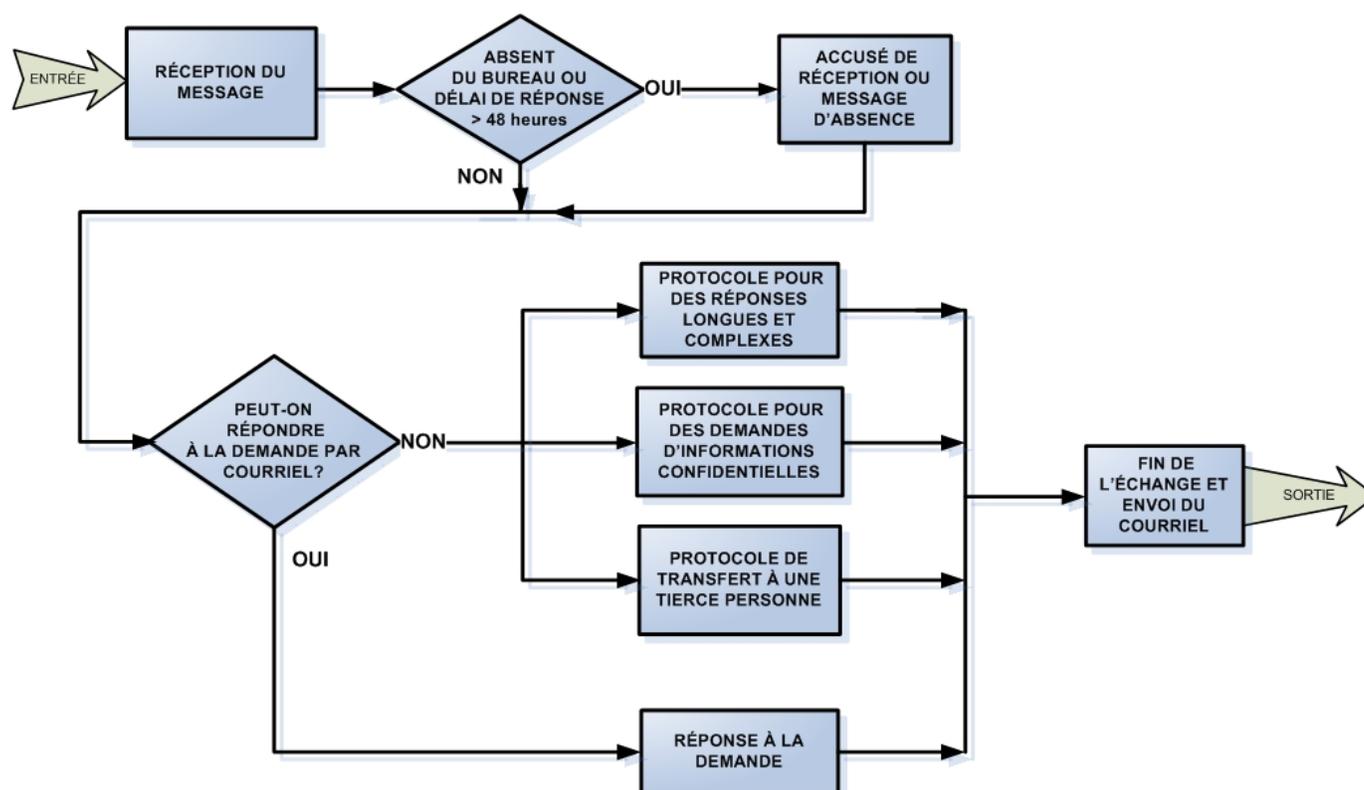
4.5 Note de confidentialité : Dans les services où c’est nécessaire, ajouter une note de confidentialité à la fin du message. Exemple :

Conformément à la *Loi sur le droit d’auteur*, le présent courriel et toutes les pièces jointes peuvent contenir de l’information à caractère privé et/ou confidentiel et s’adressent uniquement au destinataire indiqué. Il est strictement interdit de diffuser, de distribuer ou de reproduire le contenu de ce courriel sans l’autorisation de l’expéditeur et du destinataire. Si ce message vous a été transmis par erreur, veuillez en informer l’expéditeur et le supprimer immédiatement. Veuillez examiner ce courriel pour vous assurer qu’il ne contient aucun virus. L’Université de Moncton ne peut être tenue responsable de la transmission de virus informatiques.

- 4.6 Correcteur : Utiliser le correcteur d'orthographe, tout en sachant qu'il ne corrigera pas toutes les fautes (erreurs grammaticales, mots oubliés, etc.). Éviter les erreurs typographiques, les fautes d'orthographe, de grammaire et de syntaxe.
- 4.7 Avoir toujours à l'esprit que le courrier électronique constitue un moyen de communiquer avec des personnes. Lorsqu'on compose un message par courriel, relire le message avant de l'envoyer, comme dans le cas d'une lettre à la poste, et se demander quelle réaction on aurait soi-même si l'on recevait ce message. On peut aussi faire relire son courriel par une autre personne.

La figure 2 qui suit illustre les étapes du protocole de traitement d'une demande formulée par courriel.

Figure 2. Protocole de traitement d'une demande formulée par courriel.



## II.II – Les règles d’or de l’accueil par courriel

« En général, les règles de courtoisie habituelle dans les rapports entre les gens devraient être de mise en toute circonstance et sur Internet, c’est doublement important là où, par exemple, l’expression corporelle et le ton de la voix doivent être déduits. » (Hambridge, 1995)

« La nétiquette (mot-valise formé de *net* et d’*étiquette*) est l’ensemble des conventions de bienséance régissant le comportement des internautes dans le réseau, notamment lors des échanges dans les forums ou par courrier électronique. » (Office québécois de la langue française)

<b>RÉPONDRE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Utiliser la fonction « Répondre » plutôt que d’envoyer un nouveau courriel. La personne requérante saura que l’on répond à sa demande. Habituellement, il est préférable d’inclure le message original dans la réponse.</li> <li>– Dans le cas où le message a été envoyé à plusieurs personnes (destinataires ou en copie conforme), utiliser son jugement pour déterminer s’il faut envoyer la réponse à tous ou seulement à la personne requérante.</li> </ul>
<b>USAGE DU NOM DE LA PERSONNE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Si possible, utiliser le nom de la personne requérante au moins une fois dans le texte. Il est suggéré d’utiliser son nom au début, au milieu et à la fin du texte s’il s’agit d’une réponse assez longue.</li> <li>– Utiliser les titres de civilité tels que monsieur et madame seulement lorsqu’on est certain du sexe de la personne requérante.</li> <li>– Utiliser efficacement le nom de la personne requérante pour obtenir son attention ou s’assurer qu’elle a compris une information importante.</li> </ul>
<b>COPIE CONFORME</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– CC : Pour envoyer une copie conforme d’un message à plusieurs requérantes et requérants, séparer les adresses de courriel par une virgule.</li> <li>– CM : Pour envoyer un message à plusieurs personnes qui ne souhaitent pas divulguer leur adresse, inscrire les adresses de courriel dans le champ CM (copie masquée) ou CCI (copie conforme invisible) et s’envoyer aussi le message à soi-même. Utiliser aussi le champ CM pour s’envoyer une copie d’un message important qu’on ne veut pas oublier.</li> </ul>
<b>RÈGLES DE COMPOSITION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Si l’on ne connaît pas la personne requérante ou s’il s’agit d’un échange formel, toujours s’adresser à elle en utilisant le « vous ».</li> <li>– Préférer le « nous » au « je » lorsqu’on s’adresse à quelqu’un au nom de l’institution.</li> <li>– Utiliser le vocabulaire approprié (p. ex. : Faculté des études supérieures et de la recherche, École de kinésiologie et de récréologie, Département</li> </ul>

<p><b>RÈGLES DE COMPOSITION (suite)</b></p>	<p>de biologie, etc.) et éviter les anglicismes et les expressions locales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Adopter un ton professionnel et projeter une image positive de l’institution.</li> <li>– Éviter d’utiliser des sigles ou un jargon universitaire (p. ex. : au lieu de <i>Vous pouvez joindre la FÉÉCUM</i>, dire plutôt <i>Vous pouvez joindre la Fédération des étudiantes et étudiants du Centre universitaire de Moncton</i>).</li> <li>– Communiquer d’une façon claire et sans faire de fautes (orthographe, grammaire, syntaxe, conjugaison et ponctuation).</li> <li>– Rédiger des phrases complètes (sujet + verbe + complément).</li> <li>– Préférer la forme active à la forme passive (p. ex. : <i>Nous vous enverrons un relevé de notes aujourd’hui</i> et non <i>Un relevé de notes vous sera envoyé aujourd’hui</i>). Cela rend le message plus personnel et moins formel.</li> <li>– Commencer un nouveau paragraphe lorsqu’on change de sujet ou qu’on passe à une autre question.</li> <li>– Effacer toute information qui n’est pas indispensable à la compréhension du message telle que les nombreuses signatures créées par l’échange des messages.</li> <li>– Sauf en de rares exceptions, éviter de demander une confirmation de lecture. Cela risque d’ennuyer la personne requérante avant même la lecture du courriel.</li> </ul>
<p><b>FORMAT DU MESSAGE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Message - Rédiger des messages clairs. Être concis, sans être excessivement bref. Éviter d’utiliser un ton abrupt ou un style trop direct.</li> <li>– Majuscules - Ne jamais rédiger le texte en majuscules, car les majuscules sont perçues comme des cris. Utiliser une majuscule au début des phrases et au début des noms propres seulement.</li> <li>– Taille, couleur des caractères - Ne pas augmenter démesurément la taille des caractères (p. ex. : 16 points !). Un tel message est agressif pour la ou le destinataire, surtout s’il s’agit d’une personne inconnue. Ne jamais utiliser de couleur. N’utiliser le caractère <i>italique</i> et/ou <b>gras</b> qu’en de rares occasions (question de jugement). Ne jamais utiliser une couleur ou une image comme fond de page (<i>background</i>). Éviter les dessins (images) dans la signature. Éviter de dépasser une longueur de 70 caractères par ligne de texte.</li> <li>– Longueur – Lorsque nécessaire, indiquer le mot « long » dans la zone Objet pour faire savoir à la ou au destinataire que le message va demander un certain temps de lecture et de réponse. Le courriel ne devrait pas dépasser deux pages.</li> <li>– Date - Écrire la date au long dans le message : p. ex. : le 12 janvier 2008 et non 12/01/2008 (est-ce le 1<sup>er</sup> décembre ou le 12 janvier ?).</li> </ul>

<b>POLITESSE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Faire preuve de courtoisie. Traiter la personne requérante avec la même humanité, le même empressement et de la même façon qu'on le ferait si on la servait en personne ou au téléphone.</li> <li>– Émoticônes (binettes ou frimousses) - Ne jamais utiliser d'émoticônes ou toute ponctuation inhabituelle dans les échanges professionnels.</li> <li>– Remerciements - Il est de mise de remercier la personne requérante lorsqu'on lui demande une faveur, même dans un courriel.</li> <li>– Autre pays, autres moeurs - La culture, la langue et l'humour de la ou du destinataire peuvent être très différents des vôtres. Il faut y penser !</li> </ul>
<b>FAIRE SUIVRE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ne pas modifier les termes d'un message qu'on fait suivre à quelqu'un d'autre.</li> <li>– Demander d'abord l'autorisation à l'expéditrice ou à l'expéditeur d'un message personnel avant de poster son message à un groupe. On peut raccourcir le message et ne citer que les parties pertinentes, mais il faut l'attribuer à son auteur d'origine.</li> <li>– Chaîne de lettres - Ne pas envoyer de chaîne de lettres par courrier électronique : elles sont interdites sur le Net.</li> </ul>
<b>PIÈCE JOINTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Envoyer les pièces jointes enregistrées en format rtf lorsque la ou le destinataire utilise un autre type d'ordinateur que le vôtre. Les tableaux créés sur PC peuvent être déformés sur un Macintosh et inversement. Les images trop lourdes (plus de 2 Mo) ont du mal à passer. Vérifier le format et le poids des images et les sauvegarder en format jpg ou gif, au besoin.</li> <li>– Compresser les fichiers ou les dossiers de grande taille. Ces fichiers peuvent aussi être envoyés en format pdf.</li> </ul>
<b>DROITS D'AUTEUR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Respecter le droit d'auteur lorsqu'on reproduit du texte ou des images dans son message.</li> </ul>

## Références

- Calgary University. *Electronic Mail Etiquette*. Téléaccessible à l'adresse : [www.ucalgary.ca/it/help/articles/email/etiquette](http://www.ucalgary.ca/it/help/articles/email/etiquette) (consulté le 25 janvier 2008).
- Castilloux, B. (2006). « Service à la clientèle 101 ». Document de formation inédit destiné à l'Université de Moncton. Ottawa : auteur.
- Communautique. *Petit guide d'utilisation du courrier électronique*. Téléaccessible à l'adresse : <http://www.communautique.gc.ca/formations-ressources/documentation-appoint/guide-courrier.html> (consulté le 25 janvier 2008).
- Hambridge, S. (1995). *Les règles de la nétiquette*. Traduction par J.-P. Kuypers de « Netiquette Guidelines ». Téléaccessible à l'adresse : <http://www.sri.ucl.ac.be/rfc1855.fr.html> (consulté le 25 janvier 2008).
- HEC Montréal. *Protocole du courrier électronique de HEC Montréal*. Téléaccessible à l'adresse : <http://www.hec.ca/qualitecomm/chroniques/metho/protocole-courriel.html> (consulté le 25 janvier 2008).
- Houseman, J.G. *Qu'est-ce que le « netiquette » ?* Téléaccessible à l'adresse : [http://www.uottawa.ca/academic/cut/options/Oct\\_97/Netiquette\\_fr.htm](http://www.uottawa.ca/academic/cut/options/Oct_97/Netiquette_fr.htm) (consulté le 25 janvier 2008).
- Office québécois de la langue française (2005). *Le français au bureau* (6<sup>e</sup> éd.). Sainte-Foy (Québec) : Les Publications du Québec.
- Office québécois de la langue française. *Nétiquette*. Téléaccessible à l'adresse : [http://66.46.185.79/bdl/gabarit\\_bdl.asp?th=2&id=2794](http://66.46.185.79/bdl/gabarit_bdl.asp?th=2&id=2794) (consulté le 11 janvier 2008).
- Office québécois de la langue française. *Rédaction d'un courriel*. Téléaccessible à l'adresse : [http://66.46.185.79/bdl/gabarit\\_bdl.asp?Th=2&t1=&id=2347&D=Rédaction%20d%27un%20courriel](http://66.46.185.79/bdl/gabarit_bdl.asp?Th=2&t1=&id=2347&D=Rédaction%20d%27un%20courriel) (consulté le 11 janvier 2008).

**Ce document émane d'une initiative des Services aux étudiantes et étudiants et vise l'excellence dans le service à la clientèle. Nous désirons remercier les membres du groupe de travail qui ont si généreusement donné de leur temps afin d'assurer la réalisation de ce projet.**

Roger Boulay, directeur des Services aux étudiantes et étudiants & président du comité, André Bordage, gestionnaire – Système de gestion (DGT-SG), Carole Essiembre, responsable du programme d'appui à la réussite, Éric Larocque, directeur général de la FÉÉCM, Françoise LeBlanc, adjointe administrative – Faculté d'ingénierie, Giselle Fancy, directrice – Gestion et dotation.