

<b>Procédure administrative :</b>	<i>Utilisation responsable des technologies de l'information et des communications</i>	<b>Numéro :</b>	<i>PA – 4.013.1</i>
<b>Catégorie :</b>	<i>Affaires et finances</i>	<b>Pages :</b>	<i>14</i>
<b>Approuvée :</b>	<i>le 11 janvier 2016</i>	<b>Modifiée :</b>	

---

## 1. Contexte

Le Conseil scolaire catholique Providence reconnaît que les technologies de l'information et des communications (TIC) peuvent soutenir les élèves dans leur apprentissage et faciliter le travail des membres du personnel. Les TIC doivent toutefois être utilisées de façon responsable en respectant les règles usuelles de bienséance et de courtoisie, ainsi que les valeurs du Conseil à titre d'institution francophone catholique. La présente procédure administrative vise à encadrer la conduite attendue de chaque usager.

## 2. Raison d'être

La présente procédure administrative établit les paramètres d'utilisation des TIC que doivent respecter tous les usagers. Elle vise à promouvoir une utilisation responsable et sécuritaire de ces technologies, conformément aux lois et aux règlements applicables ainsi qu'aux valeurs qu'épouse le Conseil scolaire catholique Providence.

## 3. Cadre légal

L'utilisation des TIC doit se faire dans le respect des lois et des règlements en vigueur en Ontario et au Canada, des politiques du Conseil scolaire catholique Providence, du Code de conduite de l'école et notamment, mais non de façon limitative :

- a) la Charte canadienne des droits et libertés
- b) la Loi sur le droit d'auteur
- c) le Code criminel
- d) la Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée
- e) la Loi sur l'éducation

#### **4. Champ d'application**

Les TIC comprennent l'ensemble de l'équipement informatique et des ressources technologiques permettant de transmettre, d'enregistrer, de créer, de modifier, de partager ou d'échanger des informations, et couvrent, sans s'y limiter : les serveurs, les réseaux, les ordinateurs, les tablettes, les téléphones intelligents, les accessoires périphériques de lecture, d'emmagasinage, de reproduction, d'impressions, de transmission, de réception et de traitement de l'information, ainsi que l'équipement de télécommunication.

Sauf disposition contraire, la présente procédure administrative s'applique aux élèves, au personnel et à toute personne autorisée à utiliser les TIC du Conseil scolaire catholique Providence (ce qui comprend les conseillers scolaires, les visiteurs, les parents ou autres membres de la communauté). Les personnes que vise cette procédure administrative doivent se conformer aux différentes dispositions décrites.

#### **5. Modalités**

##### **5.1 Conditions d'utilisation**

Chaque usager qui utilise les TIC du Conseil scolaire est tenu de s'en servir de façon judicieuse. Il doit respecter la présente procédure administrative, les politiques et les directives administratives connexes, les lois et les règlements s'y rattachant, ainsi que les normes de déontologie de sa profession, le cas échéant. En cas de doute, l'utilisateur peut vérifier auprès de son supérieur immédiat, ou des services informatiques du Conseil scolaire si l'utilisation envisagée est illégale ou inacceptable aux termes des présentes.

Les principes de citoyenneté numérique (Annexe 1) ainsi que la néthique et la nétiquette (Annexe 2) doivent informer l'utilisation TIC.

##### **a) Privilège et droit d'accès**

L'utilisation des TIC du Conseil scolaire est un privilège accordé aux usagers autorisés qui acceptent de s'en servir de façon responsable et sécuritaire. Ce privilège peut être révoqué si l'utilisateur ne se conforme pas à la présente procédure administrative.

Seules les personnes autorisées peuvent avoir accès aux TIC du Conseil scolaire. Un usager autorisé ne peut pas permettre qu'un tiers non autorisé utilise les TIC du Conseil scolaire.

##### **b) Utilisation prioritaire**

Les usagers utilisent les TIC à des fins pédagogiques, administratives et scolaires relativement à la mission et à la vision du Conseil scolaire. L'utilisation personnelle sera acceptable dans la mesure où les conditions stipulées à l'article 5.1c) sont respectées.

c) Utilisation des TIC à des fins personnelles

Il est possible qu'à l'occasion les membres du personnel utilisent certaines des TIC du Conseil scolaire à des fins personnelles. Le cas échéant, les usagers doivent adhérer à certaines conditions et s'assurer que, notamment :

- i) les dispositions de la présente procédure administrative sont respectées;
- ii) l'utilisation TIC se fait hors des heures de travail ou à un moment où elle n'interfère pas avec le travail de l'employé ou celui d'autres employés (par exemple, à l'heure du dîner ou à une pause);
- iii) le personnel en salle de classe et les élèves n'utilisent pas les TIC à des fins personnelles pendant les heures de classe;
- iv) l'utilisation n'entrave pas les activités pédagogiques des élèves;
- v) l'utilisation ne nuit pas au fonctionnement optimal des TIC (par exemple, en accaparant la bande passante);
- vi) la durée de l'accès est subordonnée à l'utilisation à des fins pédagogiques, administratives et scolaires;
- vii) l'utilisation n'entraîne pas de coût supplémentaire pour le Conseil scolaire;
- viii) l'utilisation ne sert pas à des fins commerciales, illégales, de propagande ou de sollicitation.

d) Code d'accès

L'utilisateur est responsable de la confidentialité et de l'usage du code d'accès et du mot de passe qui lui sont attribués pour accéder aux TIC. L'utilisateur est responsable de tout acte provenant de son compte, d'où l'importance de protéger son code d'accès et son mot de passe.

Il est interdit d'utiliser le code d'accès ou le mot de passe d'une autre personne sans son autorisation. Si le code d'accès ou le mot de passe est perdu ou s'il y a lieu de croire que le compte est corrompu, la personne désignée sera avisée et un nouveau mot de passe sera créé.

e) Courriel

Pour tout courriel diffusé sur le réseau du Conseil, l'utilisateur doit s'identifier en tant que signataire de son message et préciser, s'il y a lieu, à quel titre il s'exprime.

L'utilisateur doit respecter la confidentialité des messages transmis sur le réseau et s'abstenir d'intercepter, de lire, de modifier ou de détruire tout message qui ne lui est pas destiné.

f) Communications

L'utilisateur doit s'assurer que ses communications (courriel, forum, clavardage, etc.) sont empreintes de respect et de civisme et qu'elles sont rédigées dans un langage courtois. L'utilisateur doit respecter la néthique et la nétiquette (Annexe 2) et éviter que son utilisation des TIC ternisse la réputation de l'école ou du Conseil scolaire.

g) Confidentialité de l'information

Le membre du personnel est responsable de prendre les mesures nécessaires pour protéger la confidentialité des informations sous sa responsabilité. Il doit respecter la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* en ce qui a trait à la conversation, à l'accès, à la transmission et à la diffusion des données et des renseignements personnels.

L'utilisateur doit s'abstenir de partager des renseignements personnels au sujet d'autres personnes sans leur autorisation. Ces renseignements peuvent prendre la forme d'information écrite, de photos ou d'autres documents visuels où les personnes peuvent être identifiées de façon nominative.

h) Droit d'auteur et propriété intellectuelle

L'utilisateur doit respecter les lois qui protègent les droits d'auteur et les droits de propriété intellectuelle. Les reproductions et l'utilisation de logiciels et de documents numérisés doivent se faire selon les termes de la licence d'utilisation qui les régit. De plus, avant de procéder à l'installation d'un logiciel, l'utilisateur doit s'assurer qu'il est autorisé par les services informatiques du Conseil scolaire à le faire.

i) L'utilisation sécuritaire du système de gestion des TIC

L'utilisateur est responsable de se renseigner au sujet des questions relatives à la sécurité du système de gestion des TIC. Il doit s'abstenir :

- i) d'accomplir des actes qui nuisent au bon fonctionnement des TIC (comme transférer des virus informatiques dans le réseau);
- ii) d'en faire une utilisation qui aurait pour effet d'en diminuer le rendement, d'en limiter l'accès ou d'en interrompre le fonctionnement (comme effectuer un stockage abusif d'informations, utiliser Internet pour écouter la radio ou des émissions de télévision dans un contexte qui n'est pas lié à ses fonctions);
- iii) d'accéder à des fichiers, à des ressources, à du contenu ou à des sites Web non autorisés dont l'accès est limité à une catégorie spécifique d'utilisateurs ou qui risquent d'endommager, de compromettre, d'infiltrer ou d'affecter de façon négative les TIC du Conseil;

- iv) de désactiver ou de contourner intentionnellement les systèmes de sécurité;
- v) d'effacer les indices d'activités illégales;
- vi) de modifier ou de détruire des données, des logiciels ou toute autre ressource informatique sans l'approbation de l'autorité compétente;
- vii) de contourner les filtres Internet et les coupe-feux qu'a établis le les services informatiques du Conseil scolaire;
- vii) d'encourager qui que ce soit à adopter un comportement prohibé.

L'utilisateur a la responsabilité d'aviser son supérieur immédiat, le directeur d'école, un membre du personnel enseignant ou des services informatiques du Conseil de tout problème de sécurité qui survient.

Le Conseil n'assume aucune responsabilité, directe ou indirecte, pour les pertes, dommages ou inconvénients subis à l'occasion ou en conséquence de l'utilisation des ressources technologiques, ou advenant le cas où elle ou il devrait, pour quelque raison que ce soit, diminuer ses services, ou les interrompre, peu importe la durée de telles diminutions ou interruptions, ou encore dans le cas où il devait arrêter définitivement ses services. La création de copies de sauvegarde est l'entière responsabilité de l'utilisateur.

j) Protection de la vie privée et de la sécurité personnelle

Le Conseil n'est aucunement responsable des virus et des fichiers ou données corrompus qui peuvent infecter les appareils électroniques personnels. L'utilisateur a la responsabilité de prendre les mesures appropriées pour protéger son système contre l'utilisation non autorisée ou la corruption de fichiers.

La protection antivirus et la sécurité du système de l'appareil personnel relèvent entièrement de l'utilisateur. Le Conseil et l'école suggèrent fortement l'utilisation d'antivirus, d'outils de suppression de logiciels malveillants, de correctifs pour logiciels d'exploitation et de coupe-feux à jour.

Le Conseil ne peut pas s'assurer ni se porter garant de la confidentialité des renseignements que l'utilisateur transmet au moyen du réseau sans fil.

Le Conseil prend toute mesure raisonnable afin de protéger l'information personnelle. Néanmoins, une utilisation non autorisée pourrait compromettre le système et n'est donc pas permise.

l) Gestion des risques

Le personnel du Conseil s'engage à fournir un niveau raisonnable de supervision quant à l'accès au contenu dans Internet. Le Conseil reconnaît qu'il est impossible de contrôler entièrement l'information à laquelle l'utilisateur peut accéder au moyen du réseau. Certains produits, contenus ou services offerts par le réseau pourraient se révéler inconvenants pour l'utilisateur ou ne pas respecter les lois applicables.

Le Conseil n'assume aucune responsabilité concernant toute réclamation ou tout préjudice autrement associé à l'accès ou à l'utilisation des contenus, ou en découlant.

m) Accès aux TIC, vérification de l'utilisation et expectativa de vie privée

Le Conseil peut surveiller l'utilisation des TIC afin d'en assurer le bon fonctionnement. Par conséquent, les usagers ne peuvent pas raisonnablement s'attendre à ce que leur utilisation des TIC soit privée. Le Conseil peut intercepter, accéder, extraire, lire, divulguer et utiliser toute communication et activité en ligne, y compris l'accès à Internet et au courriel, aux fins suivantes :

- i) surveiller l'utilisation personnelle excessive durant les heures de travail des employés ou lorsque sont utilisés les systèmes du Conseil;
- ii) effectuer l'entretien ou des réparations;
- iii) enquêter sur la violation d'un contrat d'emploi, d'une politique ou d'une convention collective;
- iv) répondre à une demande de divulgation conformément à une loi ou à une ordonnance d'un tribunal compétent, y compris lorsqu'il est question d'une enquête informatique;
- v) assurer la continuité des opérations (y compris notamment lorsqu'un employé quitte le Conseil ou est en arrêt de travail pour cause de maladie ou autrement);
- vi) améliorer les processus des activités et gérer la productivité;
- vii) prévenir les mauvais comportements et s'assurer de la conformité aux lois, aux politiques et aux directives administratives du Conseil scolaire catholique Providence s'y rattachant;
- viii) satisfaire à toute obligation légale, y compris toute ordonnance judiciaire;
- ix) préserver ou produire des documents ou de l'information en vertu de la Loi municipale sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, sous réserve des obligations de notification que peut imposer cette loi;

- x) rencontrer ses obligations en vertu de la Loi sur l'éducation, la Loi sur la santé et sécurité au travail (y compris en matière de violence et de harcèlement) et toute autre loi pertinente;
- xi) protéger sa réputation au sein de la communauté scolaire et du public.

L'accès aux réseaux ainsi que tout document électronique, programme, média qui est emmagasiné, transmis ou diffusé sur l'équipement informatique, les lieux, les réseaux ou les ressources électroniques du Conseil peuvent être assujettis à une révision ou à un examen approfondi par le Conseil.

Tous les usagers des TIC reconnaissent implicitement, du fait d'utiliser de telles ressources, que toute information conservée sur support électronique du Conseil, de quelque façon que ce soit, pourrait être sujette aux dispositions de la *Loi municipale sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

De la même manière, tous les usagers reconnaissent aussi que le Conseil peut avoir accès aux communications ou transactions faites au moyen de ses TIC, tel que prévu dans la présente procédure administrative.

Les mots de passe ou de codes d'utilisateurs servent à protéger les informations des usagers vis-à-vis d'autres usagers et à protéger les TIC. Ces mesures de sécurité ne sont pas garantes de la vie privée de l'utilisateur.

Les usagers doivent aussi savoir que même des fichiers supprimés peuvent être accédés dans certains cas et que certaines informations que l'utilisateur ne peut pas nécessairement « voir » (c'est-à-dire du « metadata ») peuvent aussi être accédées malgré qu'un utilisateur ait supprimé un fichier quelconque.

**Aucun utilisateur ne peut donc tenir pour acquis qu'il ou elle bénéficie d'une expectative de vie privée.**

Les usagers qui souhaitent maintenir une telle expectative de vie privée devraient s'assurer d'utiliser d'autres moyens pour effectuer des transactions ou des communications de nature privée ou personnelle. En outre, ces usagers peuvent utiliser leurs propres ressources personnelles, par exemple, leur ordinateur ou leur téléphone intelligent personnel branchés à partir d'un réseau internet commercial.

Dans tous les cas, il est important de se souvenir que toute personne qui apporte ses propres appareils électroniques, mais qui utilise autrement le réseau du Conseil doit respecter les modalités de la présente politique. Par exemple, le Conseil s'attend à ce qu'un employé qui utilise son propre ordinateur portable pour accéder à son compte courriel du Conseil se conduise de manière appropriée eu égard aux modalités de la présente directive administrative. Cet employé doit aussi savoir que le Conseil peut également effectuer des vérifications dans un tel scénario.

## 5.2 Utilisation inacceptable des TIC

Il est interdit d'utiliser les TIC pour effectuer des activités non autorisées ou illégales. Ces activités peuvent comprendre, entre autres :

- a) la transmission, la réception, la reproduction, la distribution ou la sauvegarde de matériel illégal ou de matériel protégé par des droits d'auteur ou droits de propriété intellectuelle;
- b) le téléchargement ou l'installation de logiciels sur les ordinateurs du Conseil, y compris ceux offerts gratuitement dans Internet ou ailleurs, sans l'autorisation des services informatiques du Conseil;
- c) l'installation, l'utilisation et la transmission de toute reproduction illicite d'un logiciel;
- d) la diffusion non autorisée de renseignements personnels (renseignements nominatifs comme le nom, l'adresse, le numéro de téléphone personnel, des photographies, des vidéos) sans la permission de la personne concernée;
- e) des actes visant à porter atteinte à l'intégrité ou à la confidentialité des données d'autres usagers ou d'autres organismes;
- f) toute forme de cyberintimidation, de harcèlement, de menace, de diffamation, d'injures, de traque, ou toute autre violation des droits légaux;
- g) l'usurpation de l'identité d'un autre usager;
- h) le téléchargement, la consultation, la transmission, l'affichage, la publication, la diffusion, la réception, la récupération et la conservation de contenu de nature haineuse, violente, diffamatoire, abusive, obscène, profane, pornographique, menaçante, dénigrante ou à caractère discriminatoire (soit pour des motifs basé sur la race, la couleur, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état civil, la religion, la langue, l'origine ethnique, la condition sociale ou un handicap quelconque);
- i) des actes visant à endommager ou à détruire du matériel;
- j) des actes qui risquent de perturber les réseaux;
- k) toute activité commerciale ou politique;
- l) la diffusion d'information, la sollicitation ou la publicité incompatible avec la mission du Conseil et de l'école;
- m) la transmission d'un message électronique de façon anonyme ou en utilisant le nom d'une autre personne;
- n) la transmission de courriels en chaîne et de pourriels;



- o) des actes pouvant nuire à la réputation du Conseil, de ses écoles ou d'une personne;
- p) la participation à des jeux dans Internet, sauf s'il s'agit d'une activité pédagogique supervisée qui respecte les mesures de sécurité concernant l'utilisation des TIC;
- q) l'abonnement à des listes d'envoi n'ayant aucun lien avec la fonction de l'utilisateur;
- r) l'insertion ou la propagation de virus informatiques;
- s) des actes visant à désactiver, à endommager, à détruire ou à contourner les mesures de sécurité;
- t) des actes visant à surcharger la bande passante par une utilisation exagérée;
- u) des actes qui entraînent des frais d'utilisation supplémentaires;
- v) la participation à des activités de piratage.

L'utilisateur est responsable d'informer son supérieur immédiat d'activités illégales ou inacceptables de la part d'autres usagers.

Les exemples d'utilisation inacceptable susmentionnés visent à illustrer la position du Conseil en ce qui a trait aux comportements des usagers. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive. L'utilisateur a la responsabilité de reconnaître et de respecter l'intention qui sous-tend la présente procédure administrative. Il ne doit pas utiliser de moyens susceptibles de nuire au fonctionnement efficace des TIC, même si ces moyens ne sont pas précisés dans la présente procédure administrative.

### 5.3 Conséquences de la violation de la présente procédure administrative

Toute violation de la présente procédure administrative, y compris les lois et les règlements auxquels elle fait référence, ainsi que des politiques du Conseil qui s'y rattachent peut mener :

- a) à la suspension ou à la révocation du privilège d'accès aux TIC du Conseil et de l'école, avec ou sans préavis;
- b) à un remboursement au Conseil pour les dommages ou les réparations découlant du non-respect de la présente procédure administrative;
- c) dans le cas d'un élève, à l'imposition de sanctions prévues dans le Code de conduite de l'Ontario révisé et le Code de conduite de l'école (p. ex., une suspension ou un renvoi);
- d) dans le cas d'un membre du personnel, à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement;

- e) à toute autre mesure administrative, disciplinaire ou légale jugée appropriée.

Advenant que le Conseil prenne connaissance qu'un usager des TIC fait preuve d'une conduite criminelle, le Conseil peut également en aviser les services policiers. Toute telle communication avec les policiers est d'abord autorisée par le Service des ressources humaines. D'autres circonstances peuvent aussi mener à la divulgation de renseignements obtenus à partir des TIC à d'autres autorités, notamment la Société de l'aide à l'enfance, l'Ordre des enseignantes et des enseignants, les autorités gouvernementales et tout autre organisme de réglementation professionnel.

#### 5.4 Entente d'utilisation responsable

Tout usager des TIC du Conseil scolaire catholique Providence doit signer une entente d'utilisation responsable qui précise les responsabilités liées à l'utilisation des TIC ainsi que les conséquences à la suite d'une infraction de la présente procédure administrative.

L'accès aux TIC sera autorisé lorsque :

- a) l'élève aura remis à l'école son formulaire d'utilisation responsable des TIC dûment signé de sa main ainsi que par un parent ou un tuteur; l'élève de plus de 18 ans est autorisé à signer son formulaire; l'élève qui a plus de 16 ans et qui s'est soustrait de l'autorité parentale est aussi autorisé à signer son formulaire;
- b) l'employé aura remis à son supérieur immédiat son formulaire d'utilisation responsable des TIC dûment signé; ce formulaire sera déposé dans le dossier de l'employée;
- c) la personne invitée recevra son nom d'utilisateur et son mot de passe des services informatiques du Conseil; en accédant aux TIC, elle confirme accepter de se conformer à la présente procédure administrative.

### 6. Rôles et responsabilités

- 6.1 Le directeur général est responsable de l'application et du respect de la présente procédure administrative dans l'ensemble du territoire qui relève du Conseil.
- 6.2 Les agents de supervision, ainsi que les directeurs de service et d'école, ont la responsabilité :
  - a) de veiller à ce que le personnel, les élèves et les invités respectent la présente procédure administrative;
  - b) de s'assurer que la personne qui désire accéder aux TIC remet une copie de l'entente d'utilisation responsable dûment signée.

- 6.3 Les membres du personnel, les élèves et les personnes invitées ont la responsabilité :
- a) de connaître leurs engagements et les attentes du Conseil scolaire catholique Providence quant à l'utilisation des TIC;
  - b) de veiller au respect de l'ensemble des modalités de la présente procédure administrative.

***Dans ce document, ainsi que dans toutes les politiques du Conseil, un genre inclut l'autre, tout comme le singulier englobe le pluriel lorsque le contexte l'exige.***

*Renvoi : P – 4.013 - Utilisation des ressources des technologies de l'information et des communications*



## La citoyenneté numérique

La citoyenneté numérique englobe tous les aspects de la vie en ligne. Le citoyen de l'ère du numérique a recours aux technologies de l'information et des communications TIC pour s'informer, se forger une opinion, échanger avec ses concitoyennes et concitoyens et s'exprimer dans un espace public.

Afin que le citoyen de l'ère du numérique puisse participer activement et de façon positive à la vie en ligne, il doit comprendre et utiliser intelligemment les TIC. Elle ou il doit également développer les compétences qui lui permettront de discerner les risques et de veiller à la sécurité de soi et des autres.

Dix responsabilités de la citoyenne ou du citoyen de l'ère du numérique :

1. Agir avec respect, civisme et de manière éthique dans l'utilisation des TIC.
2. Utiliser la technologie de manière positive et significative.
3. Pratiquer l'utilisation sécurisée, légale et responsable des TIC.
4. Maintenir un climat positif, inclusif et tolérant pour tous, qui soutient la collaboration, l'apprentissage et la productivité quant à l'utilisation de la technologie.
5. Éviter de publier ou de divulguer des informations personnelles et au sujet des autres.
6. Se familiariser avec la protection en ligne.
7. Assurer sa sécurité et gérer les risques.
8. Connaître ses droits et ses responsabilités.
9. Saisir les grands enjeux liés à la technologie.
- 10 Être sensibilisé au respect et à la protection de la vie privée en tenant compte de l'étendue des renseignements que nous transmettons et auxquels nous accédons grâce aux réseaux électroniques.

## Néthique et nétiquette

### 1. Néthique

La néthique comprend les règles de conduite à caractère moral. Les actes illégaux posés lors de l'utilisation des TIC illustrent les comportements contrevenants à la néthique. Le piratage, la violation de données, l'atteinte aux droits d'auteur, la diffusion de documents illicites, toute atteinte au droit de la vie privée, entre autres à caractère pornographique ou à la propagande haineuse sont quelques exemples de criminalité informatique.

Cinq règles de la néthique (tirées et adaptées du site :

<http://computerethicsinstitute.org/french.html>

- a) Tu utiliseras ton ordinateur dans une intention positive.
- b) Tu collaboreras positivement aux travaux des autres utilisatrices et utilisateurs.
- c) Tu respecteras les fichiers et la propriété intellectuelle des autres utilisatrices et utilisateurs.
- d) Tu demanderas la permission ou payeras pour les logiciels que tu désires utiliser.
- e) Tu penseras aux conséquences sociales des commentaires que tu écris et des discussions que tu entames sur Internet.

### 2. Nétiquette

La nétiquette comprend les règles de politesse et de savoir-vivre que doivent emprunter les usagers des TIC. Le pollupostage et la bombarderie sont des contre-exemples aux règles de courtoisie.

### 3. Dix règles de la nétiquette

- a) Soyez clair. Il est approprié de remplir le champ « Objet » en indiquant clairement le sujet du message.
- b) Adaptez les formules de politesse dans vos courriers électroniques. L'emploi de formules de politesse adaptées à l'interlocuteur est de mise (p. ex., « Madame », « Monsieur » ou un simple « Bonjour » au début du courrier électronique et « Cordialement » ou « Merci » à la fin de la correspondance).
- c) Identifiez-vous et laissez vos coordonnées à la fin du message. La signature devrait apparaître à la fin du message. Il est également approprié de laisser ses coordonnées, sans trop prendre de place.

- e) Soyez bref. Concis et précis sont les qualificatifs à garder à l'esprit au cours de la rédaction d'un message dans Internet, que ce soit dans un courrier électronique, un commentaire dans un blogue ou au cours d'un échange dans un forum.
- f) Utilisez les majuscules avec discernement pour vous exprimer sur Internet. L'emploi des majuscules peut correspondre à un cri sur Internet, que ce soit un message dans un courrier électronique, un commentaire sur une page Web ou un message dans un forum.
- g) Faites attention à la taille des fichiers en pièce jointe. Une pièce jointe volumineuse prend plus de temps à transmettre et à recevoir, et risque d'être refusée par le serveur de messagerie distant ou de saturer la boîte du destinataire. L'utilisation d'un format compressé, de Dropbox, de Transfer Big Files, etc., peut s'avérer utile. De plus, au lieu d'envoyer les pièces jointes par courrier électronique, il y a l'option d'afficher le contenu en ligne sur des plateformes, comme Picasa, Flickr ou Facebook.
- h) Prenez le temps de vous relire. Il est essentiel de vérifier le contenu du message envoyé. Cette pratique permet de revoir la structure des phrases, de corriger les fautes et de s'assurer que le langage utilisé est convenable. Cela s'avère particulièrement important lorsqu'un message est écrit sous l'effet d'émotions ou au cours d'un échange conflictuel. Dans cette circonstance, il est préférable de se donner un peu de temps de réflexion avant de répondre au message.
- i) Soyez prudent. Il est facile de retransmettre les messages envoyés par courrier électronique.
- j) Évitez le pollupostage. L'envoi de courriels en chaîne ou de publicité à une personne ou à un groupe de personnes est à éviter.

Ne répondez qu'aux personnes concernées. Le bouton « Répondre à tous » devrait être utilisé avec discernement. Il faut éviter d'envoyer un message à un groupe de destinataires si ce n'est pas nécessaire.