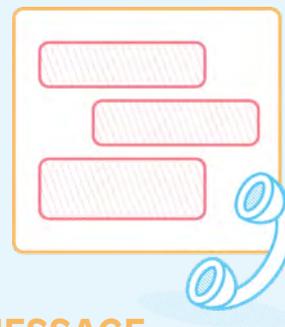


« BONNES PRATIQUES DU MAIL »

L'usage du mail, omniprésent dans la vie professionnelle, peut très vite devenir problématique.

Recevoir trop d'e-mails, trop souvent, est chronophage et nuit à notre efficacité. Un récapitulatif s'impose !

Voici 10 bonnes pratiques de la gestion des mails.



1

S'INTERROGER SUR LA PERTINENCE DU MESSAGE

Le mail est un outil pratique mais utilisé abusivement. Avant de commencer à l'écrire, posez-vous quelques questions : est-ce urgent ? N'est-ce pas plus simple d'expliquer de vive voix ? Si oui, privilégiez le message instantané via skype ou un coup de téléphone.

Pour mémoire, si une discussion par mail dépasse trois allers-retours, le téléphone est à favoriser.

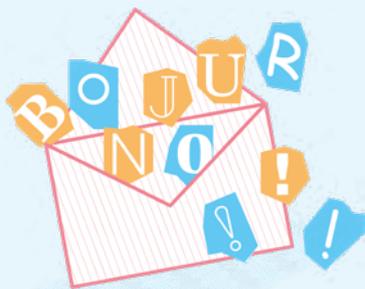
2

SUIVRE LES RÈGLES DE RÉDACTION ET ÉVITER LES FANTAISIES GRAPHIQUES

Un mail doit comporter **les formules de politesse usuelles** (bonjour, au revoir, merci) **et l'orthographe doit être correcte.**

Écrire tout en majuscule est à proscrire car cela **DONNE L'IMPRESSON QUE L'ON CRIE.**

Veiller à utiliser avec modération les couleurs, le gras et l'italique. Une utilisation abusive dessert le message. Et relisez-vous une dernière fois avant l'envoi.



3

RENSEIGNER OBLIGATOIREMENT L'OBJET DU MAIL

Il donne des indications à votre destinataire et résume de façon courte son contenu, par exemple : demande Mr X, pour validation projet Y etc. Il est également important de l'indiquer pour la recherche et l'organisation de vos mails.



4

PRIORISER L'INFORMATION

Un mail a forcément un corps de mail. Écrivez toujours quelque chose dans le mail afin que le destinataire sache ce qui est attendu de lui (pour info, attribution, à traiter) C'est d'autant plus vrai quand vous faites suivre un message (ou forward) : vous devez contextualiser ce suivi.

Pour communiquer efficacement, **suivez la règle des 3 C : court** (moins de 10 lignes), **correct, concret** (s'exprimer clairement sur les besoins).



5

FAIRE ATTENTION AUX DESTINATAIRES

Les mails ont forcément un voire plusieurs destinataires. Les personnes **directement concernées** doivent être indiquées dans la partie « À », « Cc » (ou Copie) équivaut à « **pour information** ».

« **Cci** » signifie **copie cachée**, il s'utilise dans des contextes précis : quand vous envoyez un mail à un groupe et que vous ne souhaitez pas que les membres du groupe sachent à qui il est envoyé par exemple.

Attention au « répondre à tous », qui surcharge les boîtes mails et les réseaux informatiques.



6

METTRE UN MESSAGE D'ABSENCE

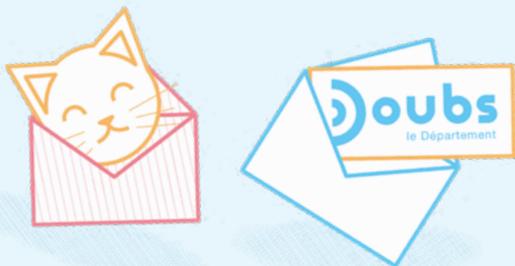
Que ce soit pour avertir de votre absence ou pour une autre raison, pensez à **programmer une réponse automatique** pour prévenir vos collaborateurs. Dans l'onglet accueil, cliquez sur « réponse automatique » pour écrire et planifier votre message. N'oubliez pas de programmer une date de début d'envoi de la réponse et une date de fin.



7

AVOIR UNE UTILISATION RAISONNÉE DES PIÈCES JOINTES

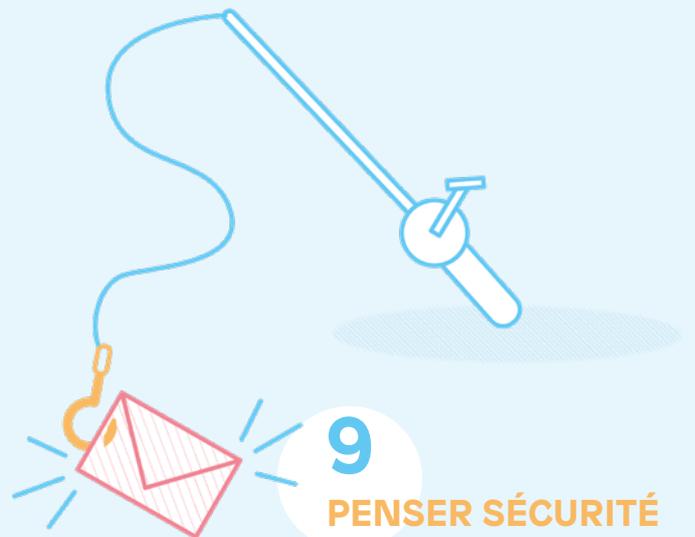
Il n'est pas toujours nécessaire d'utiliser les pièces jointes pour transmettre un document. Si ce document est partagé sur le réseau vous pouvez simplement **mettre son url ou un lien dans votre mail**.



8

SÉPARER LES USAGES PRIVÉS DES USAGES PROFESSIONNELS

Pour des raisons de sécurité, il est conseillé de **ne pas utiliser la messagerie de la collectivité à des fins personnelles**. Si vous devez envoyer un mail contenant une information privée, indiquez-le en objet du mail (ex: PRIVE). Envoyez vos mails **pendant les heures de bureau** (pas le week-end ou à 20h), de la même manière, **ne vous attendez pas à recevoir une réponse immédiate**. C'est aussi ça le droit à la déconnexion.



9

PENSER SÉCURITÉ

Attention au phishing (arnaque par e-mail). Même dans votre vie professionnelle, vous pouvez recevoir des mails douteux qui vous demandent de cliquer sur un lien ou de télécharger une pièce-jointe. **Ne le faites surtout pas, il s'agit très certainement d'un virus. Au moindre doute, alertez la DUN.**



10

TRIER SA BOITE MAIL

Urgent, en cours de suivi, à traiter...il est possible de **classer vos mails dans des répertoires** afin de faciliter leur suivi. Dans l'onglet « dossier », cliquez sur « nouveau dossier » afin de créer le répertoire dont vous avez besoin. Pour être efficace et ne pas vous laissez envahir par les mails, vous pouvez leur dédier un moment dans votre journée : le matin en arrivant, après le déjeuner...