



## GUIDE DE BONNES PRATIQUES « LE TRAITEMENT DES MAILS »

### 1. Un mail doit être soit positif soit neutre.

- Il ne doit JAMAIS comprendre de reproche ou même d'agacement
- Ne jamais utiliser les termes « j'attends toujours... » qui est une critique ou « je vous laisse... » qui n'est pas une demande mais un abandon.

### 2. Un mail ne doit jamais servir à lancer un débat.

- Après deux échanges, l'expéditeur doit prendre l'initiative de provoquer un rendez-vous oral.

### 3. Si vous voulez une réponse dans la journée, ne pas se contenter d'un mail. Vous ne pouvez pas exiger une telle disponibilité de votre interlocuteur,

### 4. Quand vous demandez une action, soit la fonction du destinataire justifie que vous lui attribuez, soit elle a été agréée par lui préalablement (par une demande orale ou une réunion).

### 5. Choix des destinataires

- Le destinataire principal de votre mail est uniquement la ou les personnes directement concernées par une action.
- Les personnes en copie sont tous ceux qui doivent être informées mais ne sont pas directement impliquées dans l'action.

### 6. Utiliser prioritairement le style de rédaction « journalistique » et « télégraphique »

- L'objet doit contenir le sujet principal,
- Chaque idée est un alinéa,
- Les demandes sont nominatives et si le délai est précisé, c'est qu'il a été agréé préalablement par le destinataire,

### 7. LIRE

- Les mails doivent être lus en mode LIFO (Last In First Out -> du plus récent au plus ancien), Cela évite de répondre avant d'avoir lu tous les échanges.
- Désactiver les notifications de mails sur votre téléphone, un mail est destiné à être traité dans les 24/48h,



## 8. REPONDRE :

- Ne pas laisser de mail sans réponse plus de 48 heure ouvrées.
- Répondre rapidement aux mails faciles à traiter (<2min), indiquez aux autres qu'ils sont pris en compte,
- « Répondre à tous » ne doit être utilisé seulement si la réponse a une valeur ajoutée pour tous : Pas pour dire merci ou ok, ou pour dire que vous êtes dispo ou quel menu vous choisissez...

## 9. SECURITE

- Désactivez la notification d'arrivée de mails sur votre ordinateur, elle fournit des informations sur l'expéditeur et le contenu.
- Ne pas ouvrir de pièce jointe ou de lien sur un mail dont vous ne connaissez pas l'expéditeur ou qui vous paraît suspect ou anormal.
- Supprimez les mails suspects sans les ouvrir et si vous trouvez le mail dangereux, informer le service SI pour diffusion de la menace,
- En cas de doute, il faut transférer le mail au SI (mettre le mail douteux en pièce jointe de votre mail). Cela permet de mieux se protéger collectivement