

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, informez 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