

Guide de bonnes pratiques



pour un usage maîtrisé des E-MAILS professionnels

Un facteur favorisant la Qualité de vie et la Santé au travail

Avant-propos

Avec leurs nombreuses potentialités techniques, les **outils de communication** jouent un rôle déterminant dans l'organisation du travail.

La simplicité d'utilisation de la messagerie professionnelle contribue à un développement de son usage **parfois au détriment du vécu des destinataires des messages** (intrusion de l'activité professionnelle dans la vie privée, surinformation, absence de politesse rédactionnelle, message émis sans prendre le temps du recul...).

Au-delà de cet usage, il est important de se poser la question du **comportement** que nous devons avoir face au développement des nouvelles technologies. Avec les ordinateurs portables, les tablettes et les smartphones, la **limite de temps et de volume d'informations** peut alors vite être dépassée !

Ce **guide** a été conçu afin de rappeler les **règles d'usage concernant l'envoi de mails professionnels** que tous les collaborateurs de PagesJaunes Groupe sont invités à mettre en oeuvre dans leur quotidien.

L'usage des SMS... avec modération !

Certaines de ces règles peuvent aussi s'appliquer à l'utilisation des **SMS**. Attention, ces derniers **ne sont pas des outils de management** et doivent servir pour des **messages brefs**, par exemple dans des **cas d'urgence** où ils sont le seul moyen possible de communication (prévenir d'un retard, demander à être joint en urgence, etc).

Et n'oublions pas que toute personne a le « **droit à la déconnexion** » !

Tous acteurs !

Au sein de PagesJaunes Groupe, nous utilisons tous les mails, quel que soit notre métier. Ce guide a été créé pour permettre à tous de trouver des informations concernant les bonnes pratiques, des conseils et des règles de conduite afin de ne pas subir les effets « envahissants » des messages électroniques et ainsi de participer au renforcement de la qualité de vie et la santé au travail.

**Patrice Cardinaud
DRH Groupe Adjoint**

- *Vous êtes-vous déjà senti submergé(e) par le nombre de mails dans votre messagerie ?*
- *Vous est-il arrivé d'être pressé(e) par un collègue exigeant une réponse immédiate ?*
- *Vous êtes-vous demandé s'il est raisonnable de recevoir ou d'envoyer des messages la semaine en dehors des horaires de travail ou durant le week-end ?*
- *Vous est-il arrivé de rentrer « en conflit » avec votre interlocuteur ou d'autres personnes à la suite d'un échange de mails ?*

Ce guide aborde 7 thèmes clés pour vous permettre de mieux maîtriser l'usage des mails professionnels :



- ▶ Choisir le bon moment !
- ▶ Adapter le moyen de communication au message
- ▶ Rester courtois dans la vie virtuelle
- ▶ Faut-il répondre de suite ?
- ▶ Multiplier les destinataires : est-ce pertinent ?
- ▶ Ecrire à une personne momentanément absente : est-ce utile ?
- ▶ Gérer ses absences de façon organisée

**Ce guide a été réalisé par les équipes de la DRH
en charge du plan « Qualité de vie et Santé au travail ».**

Choisir le bon moment !

► Choisir le moment opportun pour l'envoi d'un mail

Le problème du mail, ce n'est pas que l'on en reçoit trop, c'est que l'on nous en envoie trop !



La messagerie électronique peut être consultée à tout moment, de n'importe quel ordinateur portable et même depuis son smartphone. Les nouvelles technologies permettent ainsi d'envoyer une information à son interlocuteur à tout moment.

Ces nouveaux comportements conduisent parfois à communiquer des informations professionnelles en dehors de l'entreprise et du temps de travail ; ils réduisent ainsi la frontière entre vie professionnelle et vie privée.

Conseils

- **Envoyer ses messages sur le temps de travail : acquérir le « bon réflexe » de ne pas faire d'envoi après les horaires habituels de travail, le week-end (même s'il doit être lu le lundi matin), pendant les congés ou les arrêts maladie.**
- **Les envois de mails à des collaborateurs en arrêt-maladie sont interdits sauf si le collaborateur l'a explicitement demandé.**
- **Si un mail doit être écrit durant le week-end, préparer ses messages avec la fonctionnalité « brouillon » ou « hors connexion » et les envoyer le lundi matin.**

Adapter le moyen de communication au message

► S'interroger sur la pertinence de l'envoi d'un message

Et notamment, pensez au temps passé par les collaborateurs à lire leur messagerie électronique !

Pour s'adresser à ses interlocuteurs, il existe diverses formes de communication. Il est utile de se poser la question du choix du moyen le plus approprié pour les contacter : téléphone, sms, mail ou courrier. Le réflexe du mail est facile, mais le simple transfert d'information ne suffit pas toujours ; par exemple, dans les relations hiérarchiques, le mail ne remplace pas l'acte managérial, il le complète éventuellement.



Conseils

- **Afin d'éviter la multiplication des messages après le démarrage d'une action, organiser à bon escient des réunions en amont pour bien en déterminer les objectifs et les rôles de chacun.**
- **Privilégier le face à face pour certaines situations. Cela fait gagner du temps et évite les quiproquos que les mails peuvent générer.**
Exemple : ne pas recourir au mail dit « d'évitement », qui consiste à envoyer un mail pour éviter de discuter d'un problème ou pour en transférer la responsabilité à une autre personne.
- **Privilégier également le face à face ou le téléphone lorsque la teneur du message peut être mal perçue (exemple : exprimer une critique sur un travail) ou lorsque votre destinataire est déjà en situation de stress au moment où le mail lui est adressé (il serait alors en sur-réaction à tout écrit).**

Rester courtois dans la vie virtuelle

▶ S'obliger à une rigueur de forme dans la rédaction d'un mail

Le mail va tout de suite à l'essentiel, sa rédaction prend une forme plus « directe » que l'échange verbal. La réponse peut donc aussi être « dure » et conduire à une réelle tension entre personnes (principe d'action-réaction). Appliquons les mêmes règles de politesse lorsque dans un mail que lorsque l'on s'adresse oralement à son collègue.



Conseils

- ***S'imaginer à la place de son interlocuteur lorsqu'il recevra le message. « est-ce que je comprendrais ? »***
- ***Indiquer de manière explicite l'objet du message pour en faciliter la lecture et le tri***
- ***Penser à introduire et à conclure son texte par les formules adaptées au destinataire : « Madame, Monsieur, Bonjour, Cordialement etc ».***
- ***Eviter les tournures de phrases trop directives qui peuvent être mal comprises***
- ***Relire son message avant l'envoi, cela permet aussi d'éviter les fautes d'orthographe !***
- ***Ne pas écrire en majuscule, ce qui s'interprète comme un haussement de ton ou une expression d'humour.***
- ***Utiliser le caractère « gras » à bon escient et bannir l'usage du « rouge »***
- ***Ne pas abuser des pièces jointes pour ne pas encombrer le réseau informatique. Penser à expliquer succinctement dans le corps du mail ce que contient cette pièce jointe !***

Faut-il répondre de suite ?

▶ S'assurer de la nécessité d'une réponse immédiate à un mail

Une demande envoyée par mail ne nécessite pas toujours une réponse immédiate. Une réaction précipitée sera toujours moins construite qu'un contenu plus étoffé, envoyé quelques heures après par exemple. Accepter qu'un message ne soit pas traité immédiatement constitue une bonne pratique. Cette règle est d'autant plus utile si le message est envoyé en dehors du lieu de travail (dans les transports, de chez soi, etc). Le destinataire d'un message doit disposer d'un temps suffisant de réflexion, même si l'émetteur attend une réponse immédiate.



Conseils

- ***Pour prévenir un usage excessif des mails reçus le soir, le week-end et pendant les congés, il est rappelé qu'il n'y a pas d'obligation à répondre pendant ces périodes.***
- ***Prendre du temps avant de répondre à un message « énervé ». Faire un brouillon et le relire à tête reposée. Exemple : éviter le mail dit « flamme », qui consiste à exprimer une réaction vive « à chaud » (notamment en utilisant le langage familier, une écriture en majuscules ou une ponctuation exacerbée...).***
- ***Ne pas lire, répondre, écrire au volant pour prévenir le risque routier.***

Multiplier les destinataires : est-ce pertinent ?

- ▶ S'interroger sur la pertinence de multiplier les interlocuteurs lors de l'envoi d'un mail



Plus vous multipliez les interlocuteurs, plus votre information risque d'être mal interprétée ! Pour éviter les incompréhensions, envoyez votre information aux personnes directement concernées par le sujet traité en tant que destinataires.

Si vous souhaitez répondre à un mail adressé à plusieurs destinataires, interrogez-vous sur les personnes vraiment intéressées par votre message.

Conseils

- **Utiliser les fonctions « copie » avec parcimonie, ou celle de « copie cachée » dans des cas exceptionnels**

- **Employer le « répondre à tous » avec discernement pour ne pas surcharger les messageries des collègues.**

Exemple : éviter le mail dit « ping-pong », qui par des échanges multiples de mails par aller-retour, peut sembler disproportionné par la multiplication de correspondants et de relances sur des sujets secondaires.

- **Ne répondre qu'aux expéditeurs du mail initial et non à toute la liste de diffusion.**

Ecrire à une personne absente : est-ce utile ?

- ▶ S'interroger sur la pertinence de l'envoi d'un mail à une personne absente

Votre interlocuteur est momentanément indisponible. Il est en réunion ou en court déplacement ? S'agit-il d'une information urgente qui nécessite une « intrusion » dans la réunion ? Demandez-vous toujours si votre message peut attendre.

Votre destinataire est en vacances ? Il est probable qu'il ne consulte pas sa messagerie professionnelle à distance.



Conseils

- **Si son interlocuteur est en congés, préparer son message en mode « brouillon » et le diffuser après son retour dans l'entreprise s'il a encore son utilité.**

- **Eviter de surcharger les messageries permet de hiérarchiser plus rapidement la nature des informations reçues.**

Gérer ses absences de façon organisée

- ▶ **Penser à activer sur sa messagerie son « gestionnaire d'absence de bureau »**

En cas d'absence prévue, penser à accueillir ses interlocuteurs avec un message d'absence automatique précisant sa date de retour et les éventuelles personnes à joindre à sa place en cas d'urgence.



Conseils

- ➔ **Penser à prévenir les collègues que l'on cite dans son message d'absence (personnes à joindre).**
- ➔ **Ne pas oublier d'activer la réponse automatique de son mail.**

Les règles d'or pour un usage maîtrisé de la messagerie interne

- ▶ **Toujours se mettre à la place du destinataire**
- ▶ **Se demander si mon message peut attendre**
- ▶ **Adresser mes messages pendant le temps de travail**
- ▶ **Etre attentif à l'équilibre vie privée / vie professionnelle**
- ▶ **Se demander si un contact direct n'est pas préférable à l'envoi d'un mail**
- ▶ **Ne pas imposer un délai de réponse incompatible avec un temps de réaction raisonnable**