

8 • Votre hiérarchie directe doit être mise en copie lorsque vous adressez des courriels aux membres des cabinets.

9 • Les courriels doivent rester courtois en toute circonstance.

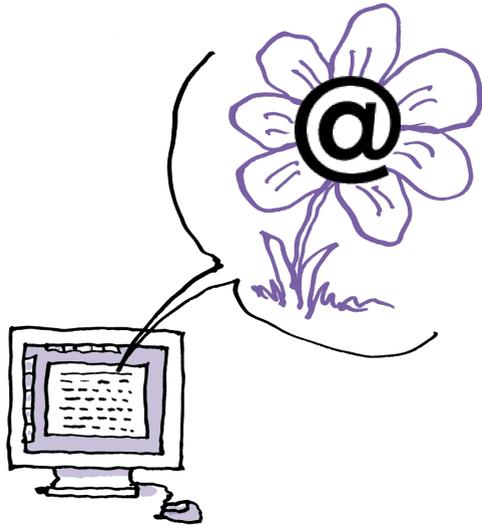
La manière, qu'autorise le courriel, de s'adresser indirectement à son destinataire ne doit pas être une occasion de se laisser emporter en cas de désaccord.

10 • La lecture des courriels doit être organisée afin d'éviter d'être noyé sous le flux.

Vous pouvez former 3 sous-dossiers :

- dossier « destinataire » (vous) : consulté matin, midi et soir ;
- dossier « copie » : consulté le soir ;
- dossier « liste de diffusion » : consulté le soir.

11 • Dans un esprit de « modération » de l'usage des courriels, les destinataires de courriels ne respectant manifestement pas l'un des principes exposés ci-dessus sont expressément invités à en faire la remarque factuelle (ex. : « non conforme, merci d'éviter ») en répondant au seul émetteur du message concerné.



Courriels

mode d'emploi



Avec le développement des nouvelles technologies, notamment mobiles, le nombre d'échanges par courriel a explosé. Nous passons une grande partie de notre temps à traiter les nombreux courriels que nous recevons et dont certains ne nous concernent pas directement.

Le courriel donne très souvent lieu à une consultation – voire une réponse – immédiate qui peut perturber l'organisation de notre travail.

Préciser l'usage du courriel doit nous permettre, d'une part, d'optimiser notre gestion du temps et donc d'améliorer notre efficacité collective et individuelle ; et d'autre part, de préserver notre disponibilité pour gérer d'autres tâches professionnelles (réunions, rendez-vous extérieurs, etc.).

1• Le courriel n'est pas adapté aux urgences et doit être utilisé avec parcimonie, d'autres moyens de communication pouvant être privilégiés.

Dans cet esprit :

- envisagez d'autres moyens de communication tels que les appels ou conférences téléphoniques, la transmission d'une note papier, la visite dans le bureau de la personne à contacter ;
- proscrivez les courriels collectifs tendant à constituer un « forum de discussion » sans décision à la clef ;
- limitez les courriels de courtoisie en interne au strict nécessaire en évitant les copies à des destinataires multiples ;
- évitez de multiplier les aller-retours (pas plus de deux) ;
- organisez vos réunions le plus possible par l'intermédiaire d'invitations Outlook. La recherche de créneaux communs de disponibilité entre participants s'effectuera, autant que possible, par l'intermédiaire des secrétariats, sans mettre en copie lesdits participants.

2• Les courriels doivent comporter un objet clairement identifiable.

L'objet de votre courriel sera accompagné d'une action précise (« pour avis », « pour décision », « pour action », « pour information », « pour mémoire ») et contiendra un nombre limité de mots clés qui permettra d'identifier le thème du courriel et/ou le calendrier requis. Attention à ne pas utiliser systématiquement les mentions « signalé » ou « TTU » qui à être trop usitées perdent toute leur valeur.



3• Un courriel doit être précis et orienté vers une action concrète. Évitez les messages exprimant un simple avis non conclusif ou volontairement allusifs, voire polémiques.

4• Un courriel doit être concis (300 mots maximum).

Cet effort permettra une prise de connaissance aisée – y compris en situation de mobilité – et le cas échéant une impression papier sur une seule page. Rappelons qu'un courriel ne saurait se substituer à une note ou une fiche exposant une analyse complexe.

5• Un courriel adressé pour avis ou pour décision à votre hiérarchie ne doit pas comporter de pièces jointes multiples pour relecture ou validation.



6• L'envoi d'une pièce jointe très volumineuse doit être proscrit, sauf en cas d'urgence.

Ces documents (par exemple un « pdf » en haute résolution) contribuent en effet à saturer nos boîtes de messagerie et donc les serveurs de la Ville.

7• Pensez qu'en dehors des jours et des horaires de travail, les courriels ne sont pas présumés être lus.