COMMENT DEVENIR UN PRO DE LA MESSAGERIE ?

Pour une meilleure communication et un gain de temps



GUIDE À USAGE INTERNE à la Ville de Saint-Sébastien-sur-Loire

SOMMAIRE

01	Je veux transmettre une information. Quel moyen utiliser?p. 3
02	Je veux transmettre une information par courriel. Comment m'assurer que mon message sera bien compris ? p. 4
03	J'ai reçu un message. Comment j'y réponds ?p. 8
04	Je veux transmettre ou élaborer des documents à plusieurs. Comment m'y prendre ?p. 9
05	Je souhaite échanger avec plusieurs personnes. Comment m'y prendre ?
06	Je souhaite organiser une réunion. Quelle est la marche à suivre ?
07	Je reçois régulièrement des messages. Comment organiser ma messagerie ?
08	La boîte courriel est un espace personnel. Quelles sont les règles de sécurité à respecter ?

JE VEUX TRANSMETTRE UNE INFORMATION. QUEL MOYEN UTILISER?

Je choisis le média le plus adapté en fonction de l'objet, de l'urgence et du nombre d'interlocuteurs

1 | Je me déplace

- Avantages: permet l'échange direct et de traiter une situation urgente et/ou complexe, de rencontrer les collègues, de reposer mes yeux en m'éloignant de l'ordinateur, communication individuelle.
- Inconvénients: je risque de perdre du temps (interlocuteur éloigné ou absent, digressions, rencontres), risque de déranger, pas de trace écrite, transmission de documents papiers seulement (implique l'impression de documents), communication individuelle.



2 | Je téléphone

- Avantages: permet l'échange direct et de traiter une situation urgente et/ou complexe, communication individuelle.
- Inconvénients : risque de déranger, pas de trace écrite, pas de transmission de document, communication individuelle, laisse peu de temps à la réflexion.

3 | J'envoie un message

- Avantages: trace écrite, permet à l'interlocuteur de prendre connaissance du message et de le traiter au moment de son choix, communication individuelle ou collective, possibilité de transmettre un lien ou un document
- Inconvénients : risque d'envoi à des destinataires mal ciblés, risque de mauvaise compréhension.

JE VEUX TRANSMETTRE UNE INFORMATION PAR COURRIEL. COMMENT M'ASSURER QUE MON MESSAGE SERA BIEN COMPRIS?

Je fible le ou les destinataires en utilisant à bon escient les champs suivants

A (action)

Les destinataires : ce sont les personnes à qui je m'adresse directement et dont j'attends éventuellement une réponse.

Cc (copie carbone)

Les destinataires en copie pour information.

Cci (copie carbone invisible)

Les destinataires non visibles les uns des autres, à éviter en interne mais indispensable en externe pour respecter la confidentialité des adresses électroniques lors d'envois groupés.

Avantages :

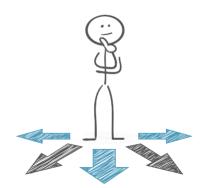
- permet d'éviter de surcharger inutilement la messagerie.
- Permet un gain de temps pour les destinataires.

Astuce :

compléter le volet destinataires une fois le message relu et prêt à être envoyé pour éviter un envoi inopiné.

ATTENTION !

- Le Cc et le Cci ne doivent pas servir à des fins de pression ou de protection.
- Ne pas oublier les pièces jointes ou les liens vers les documents partagés!



JE VEUX TRANSMETTRE UNE INFORMATION PAR COURRIEL. COMMENT M'ASSURER QUE MON MESSAGE SERA BIEN COMPRIS ?

Je précise un objet clair et concis

L'objet peut être construit sur le modèle suivant :

Nom du projet + sujet du message



- Chloroph'îles : besoins matériels
- Ville amie des aînés : compte-rendu de réunion

• Avantages :

- Permet au destinataire de connaître le sujet du message et l'action à mener sans l'ouvrir
- Permet de retrouver plus facilement le message dans sa messagerie par le moteur de recherche



JE VEUX TRANSMETTRE UNE INFORMATION PAR COURRIEL. COMMENT M'ASSURER QUE MON MESSAGE SERA BIEN COMPRIS?

Je veille à la forme de mon message



Introduction et conclusion par une formule de politesse adaptée.

Utilisation de la police par défaut de la messagerie

JE VEUX TRANSMETTRE UNE INFORMATION PAR COURRIEL. COMMENT M'ASSURER QUE MON MESSAGE SERA BIEN COMPRIS?

Avantages :

Un message clair est mieux compris

· Conseils:

- Je m'interroge sur la manière dont le destinataire percevra le message
- Je précise l'échéance à laquelle je souhaite avoir une réponse
- Je précise si le message est envoyé pour information, pour décision,
 - pour validation, ou pour suite à donner

ATTENTION! ----

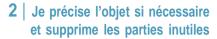
La fonctionnalité « Importance haute ! » est à utiliser avec parcimonie.

.

J'AI RECU UN MESSAGE, COMMENT J'Y RÉPONDS ?

Je n'utilise pas systématiquement le bouton « répondre à tous ».

- 1 | Je peux conserver les destinataires d'origine, en supprimer ou en ajouter
 - Avantages : permet de ne pas surcharger la messagerie des destinataires concernés uniquement pour information



 Avantages : permet de personnaliser le message et d'en conserver l'essentiel



Transfert

- 1 | J'ajoute une explication avant de transférer le message
 - Avantages : permet à l'interlocuteur de savoir ce qui est attendu (simple lecture, traitement ou prise de décision)
- 2 | Je vérifie la nature des échanges en amont avant de le transférer à d'autres destinataires et retire ce qui n'a pas lieu d'être diffusé.
 - Avantages : permet d'éviter de transmettre les éléments confidentiels ou conflictuels
- 3 | J'élimine les parties inutiles (signatures, doublons...)
 - Avantages : permet d'alléger les messages et de les rendre plus lisibles



JE VEUX TRANSMETTRE OU ÉLABORER DES DOCUMENTS À PLUSIEURS. COMMENT M'Y PRENDRE ?

En interne

1 | J'évite d'envoyer le document en pièce jointe.

Je choisis un espace de stockage accessible à l'ensemble des destinataires(X:/, Y:/ ou Z:/) et je fais un lien dans mon message vers le document



- Avantages :
- permet au destinataire de consulter à tout moment la dernière version des documents
- allège le poids des messages

2 | Je respecte les règles de nommage des dossiers et des fichiers.

Avantages : permet de retrouver facilement les documents

En externe

Je fais attention à la taille des pièces jointes.

Je fais attention à la taill des images dans mes documents ou je les exporte en PDF de qualifé moyenne.

• Avantages : permet d'alléger le poids des courriels

JE SOUHAITE ÉCHANGER AVEC PLUSIEURS PERSONNES. COMMENT M'Y PRENDRE ?

1 | Je privilégie l'échange verbal et/ou physique pour des discussions

- Nécessitant compréhension, clarification, négociation

et/ou

- Ayant déjà fait l'objet de plus de 2 allers et retours par courriel
- Avantages: permet de gérer efficacement les projets et d'éviter les messages « ping-pong »



2 | Je traite les conflits oralement et non pas via la messagerie

 Avantages : permet de régler les conflits rapidement et de ne pas avoir recours aux messages d'évitement

3 | Je prends le temps de la réflexion avant de répondre

• Avantages : permet d'éviter les messages « flamme »

JE SOUHAITE ORGANISER UNE RÉUNION. QUELLE EST LA MARCHE À SUIVRE ?

- 1 | Je détermine les personnes dont la présence est obligatoire et celles dont la présence est facultative
- - Avantages : permet au destinataire de savoir si sa présence est souhaitée ou indispensable
- 2 | Je m'assure de leur disponibilité en utilisant l'assistant planification d'Outlook
 - Avantage : permet de connaître les disponibilités de toutes les personnes à inviter sur une seule fenêtre.
 - Conseil: mettre à jour son calendrier Outlook permet aux collègues de connaître nos disponibilités sans dévoiler le contenu des rendez-vous
- 3 | Je m'assure de la disponibilité d'un lieu adapté en fonction de l'objet de la réunion, des moyens nécessaires et du nombre de participants
- 4 | J'envoie l'invitation via Outlook en précisant systématiquement l'objet, l'ordre du jour et le lieu de la réunion
 - Avantage: permet à chaque participant de recevoir un rappel quelques minutes avant le début de la réunion et de rappeler le lieu de rendez-vous.
- 5 | Chaque participant obligatoire doit répondre à l'invitation (accepter, refuser ou proposer un nouvel horaire). Il peut écrire un commentaire dans sa réponse.
 - Avantage : l'acceptation d'une réunion permet de l'inscrire automatiquement dans son propre agenda Outlook et d'en suivre les éventuelles modifications.

JE RECOIS RÉGULIÈREMENT DES MESSAGES. COMMENT ORGANISER MA MESSAGERIE ?

1 | Je réalise une des quatre actions suivantes après lecture du message

- traiter immédiatement (par téléphone en cas d'urgence)
- différer le traitement (si besoin j'accuse réception du message et précise l'échéance de traitement)
- déléguer le traitement
- supprimer sans traitement
- Avantage : permet de faire un tri dès la réception des messages
- 2 | Je peux créer des règles pour classer les messages entrants ou pour mettre en copie mes collaborateurs réguliers (mon supérieur hiérarchique, mon équipe...)
 - Avantage : permet de gagner du temps
- 3 | Je peux classer les messages dans ma boite de réception ou les archiver. Je peux également les classer dans l'espace de stockage adapté.
 - Avantage : permet de retrouver facilement les messages
- 4 | J'évite d'imprimer inutilement les messages.



JE RECOIS RÉGULIÈREMENT DES MESSAGES. COMMENT ORGANISER MA MESSAGERIE ?

- 5 | Je supprime les messages reçus et envoyés dont je n'ai plus besoin et je vide le dossier « éléments supprimés » régulièrement
 - Avantage : permet de libérer de l'espace sur sa messagerie
- 6 | Je pense à activer le gestionnaire d'absence à partir de 2 jours et je renseigne mes absences dans mon calendrier
 - Avantage : permet aux interlocuteurs de connaître la date de prise de connaîssance de leur message
- 7 | Je peux prévoir des plages de lecture des messages dans la journée pour ne pas interrompre mon travail à chaque réception
 - Avantage : permet une meilleure concentration
- 8 | Je peux prévoir des plages de travail personnel dans mon calendrier tout en précisant la disponibilité (disponible / occupé / absent).
 - Avantage: permet aux collègues de savoir si l'on est réellement indisponible ou si on peut être invité à une réunion.
 - La disponibilité apparait sur l'outil de téléphonie TWP.

LA BOÎTE COURRIEL EST UN ESPACE PERSONNEL. QUELLES SONT LES RÈGLES DE SÉCURITÉ À RESPECTER ?

1 | Lors d'un accès distant à la messagerie (sur un poste public ou non sécurisé), je n'enregistre pas mes identifiants de connexion

- Avantage: personne à part vous ne peut utiliser votre messagerie et faire des envois en votre nom.
- Inconvénient : enregistrer les identifiants dans le navigateur permet à quelqu'un d'autre de les utiliser après yous et de se substituer à yous



2 | Je me méfie d'un message reçu avec une pièce jointe d'un expéditeur inconnu

- Avantage: je prends le temps d'analyser si l'ouverture de la pièce jointe peut potentiellement être un danger pour mon poste de travail et tout le réseau de la mairie.
- Risque: cliquer sans précaution sur une pièce jointe peut permettre à un virus de se propager et mettre en danger tout le système informatique de la mairie.

3 | Je vérifie l'information d'une demande peu ordinaire

 Avantage: j'évite d'être piégé par un canular (Hoax), un hameçonnage (phishing), un logiciel de rançonnage (ransomware)

4 | Je désigne les messages non désirés comme spams

 Avantage: une même adresse d'expéditeur sera bloquée lors d'un prochain envoi.

5 | Vider les boites aux lettres des stagiaires

 Avantage : les stagiaires qui se suivent sur un même poste n'ont pas à connaître les échanges de leur prédécesseur qu'ils pourraient exploiter