

# Ch@rte d'utilis@tion des m@ils

## Le courrier électronique n'est pas le seul outil de communication.

Avant d'écrire, se poser la question de l'utilité et de l'efficacité du recours au mail sur le sujet à traiter. Ne pas hésiter à utiliser le téléphone, la messagerie instantanée ou mieux encore, aller voir votre interlocuteur directement s'il n'est pas loin. Pour traiter les erreurs ou les conflits, préférer d'autres moyens de communication.

**L'humain devrait rester au centre : les discussions orales sont souvent préférables.**

## Les pièces jointes

Surveiller et limiter la taille de vos pièces jointes, demandez-vous si elles sont toutes indispensables. Si elles sont trop lourdes, utiliser l'espace de stockage et de partage Topsmails ou les espaces de stockage dédiés à un service, à un projet.

Si vos interlocuteurs ont accès, par ailleurs, aux pièces jointes, il est inutile de les joindre à votre message.

**Dans le cas d'un transfert d'email, demandez-vous si toutes les pièces jointes sont nécessaires.**

## Bien identifier les destinataires selon l'objet ou l'utilité du traitement.

N'adresser le message qu'aux personnes qui sont concernées ou pour leur information. La fonction répondre à tous doit être réservée à une réponse constructive dans l'échange. Ne pas mettre la hiérarchie du ou de la destinataire en copie du message si ce n'est pas nécessaire.

**Manipuler avec précaution la fonction de transfert. Éviter la fonction « Cci ».**

## Point de vigilance

Attention aux campagnes d'hameçonnage (phishing). Aucun courrier électronique légitime ne vous demandera de fournir des informations sensibles par mail. En cas de message suspect, survolez et contrôlez les adresses sans cliquer, une adresse abrégée ou trop complexe (voire trompeuse) doit éveiller votre suspicion.

**N'hésitez pas à signaler tout message suspect à [rssib@bordeaux.unicancer.fr](mailto:rssib@bordeaux.unicancer.fr)**

## Gérer efficacement ma boîte mail

Une messagerie électronique n'est pas destinée à conserver indéfiniment la totalité des messages reçus et envoyés. Aussi, il est nécessaire de trier, classer et supprimer régulièrement les emails qu'elle contient.

- **Créer des dossiers et sous-dossiers** afin de classer les échanges par thèmes ou missions. Mettre en place des filtres pour automatiser le traitement par dossier des messages ;
- **Nettoyer** (supprimer les messages inutiles) régulièrement votre boîte mail pour ne garder que ce qui doit être archivé ou traité ;
- **Vider régulièrement les éléments supprimés de votre messagerie.**
- **Déplacer régulièrement les messages envoyés que vous désirez garder dans un répertoire de votre archive mails** et supprimer les autres ;
- **En cas d'absence prolongée**, activer le « gestionnaire d'absence du bureau » et indiquez le nom de la personne à contacter dans le message de réponse automatique.
- **Un des meilleurs moyens pour prioriser ses mails est d'utiliser la matrice d'Eisenhower.**

## Rédaction d'un mail

**Un message électronique correspond à une demande, une réponse ou une information à communiquer** : il doit avoir un objet bien identifié, sa rédaction doit être professionnelle et **courtoise, claire, efficace et concise.**

**Éviter les messages trop longs** et ne pas aborder plusieurs sujets dans un même message.

Convenir d'un intitulé de message en commun avec vos collègues impliqués sur un même projet.

**Garder un ton courtois et professionnel. Proscrire les majuscules et le rouge. Ne pas abuser des mentions URGENT ou IMPORTANT**, ni des fonctions « d'accusé de réception ». Si une réponse rapide est indispensable, informer du délai de réponse attendu. **Veiller à la manière dont chacun de vos messages peut être perçu.** Garder à l'esprit que votre message pourra éventuellement être transmis à d'autres personnes.

## Quand lire ses mails ?

Si l'utilisateur est tenu de consulter sa messagerie régulièrement (au minimum une fois par jour, hormis en période d'absence), il est toutefois recommandé de consacrer des plages horaires définies à la consultation des emails afin de conserver des moments de concentration pour la réalisation de tâches qui requièrent d'avantage d'attention ; Se concentrer pleinement sur une tâche en cours est parfois difficile tant les sollicitations et sources de distraction sont nombreuses. Aussi, il est conseillé de désactiver les alertes sonores et visuelles annonçant l'arrivée d'un nouveau message ;

**Pensez à restreindre la consultation des mails lors des réunions, pouvant être interprétée comme un manque de respect pour les autres participants.**

## Est-ce que je réponds ?

- C'est inutile si on n'a rien à apporter au sujet ou si on n'est pas directement concerné.
  - C'est important si on comprend qu'il y a erreur de destinataire et qu'on sait à qui le mail devrait être adressé.
  - C'est indispensable si on est la destinataire principale ou le destinataire principal du message, ou si on a une réponse à la question posée.
- Si l'on ne peut traiter la demande de suite, répondre en disant qu'elle sera traitée en indiquant le délai. Ne pas répondre sous le coup d'une impulsion. **Éviter que l'échange prenne une tournure conflictuelle.**

**Respecter le droit à la déconnexion, envoyez vos mails dans les plages habituelles de travail.** L'usage de la messagerie professionnelle hors du temps professionnel, ne peut être qu'exceptionnel et justifié par la gravité et l'urgence du sujet. Apprécier le moment le plus opportun pour l'envoi d'un mail. Recourir le cas échéant à la fonction d'envoi différé.

**Ne pas créer de sentiment d'urgence.**

## Différencier l'usage privé et l'usage professionnel.

Il s'agit ici de promouvoir votre identité numérique professionnelle tout en préservant votre intimité numérique personnelle. **Désactiver les notifications de mails professionnels.**

