

2023

DPAS

Charte des mails

Guide des bonnes pratiques et de
traitement des mails à la DPAS

Introduction

Le traitement et la gestion des mails représentent une part substantielle et croissante du temps de travail des agent·e·s de la DPAS. Ce constat au sein de la Direction, a encouragé la réalisation d'une charte de gestion des mails à destination de toutes et tous afin d'améliorer les pratiques individuelles, diminuer le temps consacré au traitement des mails et s'engager ainsi collectivement vers un gain de bien-être et d'efficacité au travail.

Par ailleurs, les mails ont un coût écologique important qui dépend notamment du nombre de destinataires, du poids des pièces-jointes envoyées et de la durée de stockage. Dans ce cadre, il est nécessaire de maîtriser l'usage de sa messagerie électronique afin d'éviter au maximum les conséquences néfastes en matière environnementale.

Cette charte de gestion des mails recouvre un ensemble de bonnes pratiques qu'il est souhaitable de généraliser au sein de la Direction mais également des aspects plus techniques liés aux différentes fonctionnalités de la messagerie Zimbra qu'il est important de connaître pour en optimiser son utilisation.

I. les engagements

1. Limiter les mails :

- Les mails de remerciements sont importants et garantissent des relations de travail cordiales et apaisées au sein de la collectivité.
Néanmoins, dans l'objectif de limiter les mails, il convient de privilégier les remerciements au seul expéditeur en évitant de choisir l'option « répondre à tous ».
- Lorsqu'un mail est adressé à un nombre important d'agent·e·s mais appelle une réponse individuelle (une offre de formation par exemple), l'expéditeur·rice est encouragé·e à le préciser dans le corps du mail par une phrase de sensibilisation de type : « Pensez à notre planète, merci de ne pas répondre à tous. »
- Éviter autant que possible d'utiliser les mails comme une messagerie instantanée. Certains échanges ne nécessitent pas de mails : un coup de téléphone ou quelques pas vers un bureau voisin pour un échange de vive voix sont parfois plus efficaces (il est plus facile d'expliquer une situation à l'oral que de faire un long récapitulatif par mail).
- Limiter l'envoi de pièces-jointes : il est souhaitable d'utiliser les PJ avec modération dans la mesure où elles alourdissent les messages et obligent le destinataire à des actions de stockage. Par ailleurs, les pièces-jointes volumineuses représentent un coût écologique élevé. Pour les documents accessibles sur le réseau, préférer l'envoi par mail du chemin du répertoire réseaux (par exemple : S:\Central\02_DPAS en partage\17_BUDGET PARTICIPATIF).

2. Favoriser la clarté des mails :

- Rédiger des objets de mails clairs qui correspondent autant que possible au corps du mail. Afin d'en renforcer la clarté, formaliser les objets en fonction des attentes précises, du degré d'urgence ou du thème central abordé dans le mail :

*[pour arbitrage] sujet

*[pour info] sujet

*[urgent] sujet

*[organisation]

*[RH]

- Dans le cadre d'un transfert de mail, ne pas hésiter à reformuler l'objet s'il n'est pas clair.

- Éviter de traiter plusieurs sujets dans un même mail afin de faciliter le classement et la réponse du destinataire.

- Faciliter la lecture rapide de vos mails pour vos destinataires :

- Pour répartir des tâches définies, utiliser un code couleur qui distingue les différentes personnes mentionnées dans le corps du mail (Par exemple : « @**Florence**, peux-tu voir avec @**Jacqueline** pour caler une date dans les agendas ? ») ;

- Surligner et mettre en gras les éléments particulièrement importants afin que les destinataires ne perdent pas les informations essentielles.

- Ajouter en haut du mail l'objet ou la demande, ex : validation du projet attractivité des métiers.

- Privilégier les bullets points ou les tirets dans les mails plutôt que les longues phrases.

- Lorsque des questions sont posées dans les mails que vous recevez, il est préférable d'insérer vos réponses ou vos corrections directement dans le mail d'origine en utilisant une couleur différente pour éviter de devoir reformuler.

3. Savoir qui mettre en copie

Bien qu'il y ait un côté sécurisant à mettre un maximum de monde en copie, cette habitude à tendance à encourager la surcharge de mails.

- Lorsque ce n'est pas évident, préciser dans le corps du mail les raisons qui justifient la présence de certain·e·s agent·e·s en copie.
- Lorsqu'une tâche est déléguée à quelqu'un, sauf demande particulière, la personne en charge n'a pas à mettre systématiquement en copie la personne qui lui a délégué la tâche (principe de confiance). Par exemple, lorsqu'une tâche est confiée à un·e chef·fe de bureau par son ou sa chef·fe de service, il n'est pas nécessaire de le.la mettre en copie des mails systématiquement.
- Lorsque le.la destinataire est en congé, il important de s'interroger sur la nature de ce congé avant de le.la mettre en copie d'un mail. Par exemple, dans le cas d'un congé longue durée (congé longue maladie, congé maternité/ paternité) il n'est pas nécessaire de mettre l'agent·e en copie.
- À la réception d'un mail contenant plusieurs destinataires en copie, n'hésitez pas à ajouter des agent·e·s dans la boucle qu'il vous parait pertinent de tenir informer des échanges. À l'inverse, n'hésitez pas à retirer de la boucle des agent·e·s qui n'ont pas besoin d'y être. Par exemple, lorsque vous repérez une agente en congé maternité dans la boucle d'un mail, sentez-vous libre de la retirer afin d'éviter de surcharger sa messagerie.

- Éviter de mettre systématiquement les agent·e·s en copie des mails de préparation d'une réunion et privilégier le moment où la réunion est fixée pour en informer les intéressé·e·s.
- Ne pas mettre systématiquement le N+1 en copie sur les boîtes structures. La création d'une boîte structure implique que plusieurs agent·e·s y aient accès afin d'assurer un traitement continu des demandes déposées, et sauf requête particulière, il n'est pas nécessaire de faire remonter ces demandes au N+1.
- Ajouter systématiquement l'ensemble des documents utiles dans les invitations Zimbra aux réunions : ordre du jour, PPT de présentation...

4. Respecter l'équilibre vie professionnelle et vie personnelle

- Lorsqu'il est tard le soir ou tôt le matin, penser à différer l'horaire d'envoi de vos mails afin de respecter les horaires de travail de vos collaborateur·rice·s (cliquez sur la petite flèche à droite du « envoyer » > « envoyer plus tard » > définissez l'heure et la date d'envoi)
- En cas d'absence, prévoir un message de renvoi automatique précisant le nom d'un contact à privilégier si la sollicitation relève d'une urgence.

II. les fonctionnalités de Zimbra

1. Le rangement de la boîte mail :

Une boîte mail bien rangée permet de retrouver plus facilement les messages importants et éviter l'impression de surcharge et/ou de débordement.

- Trier ses mails par « tags » de couleur, en fonction des thématiques ou de l'expéditeur pour les repérer plus facilement ensuite. Certain·e·s « taggent » également leurs mails pour différencier ceux sur lesquels ils·elles doivent faire une tâche (ex : répondre, contacter quelqu'un, etc.) de ceux qui n'appellent pas d'action de leur part. (Clic droit sur le mail que vous souhaitez trier par « tag », puis cliquez sur « marquer la conversation » et créez le « tag »).
- Trier ses mails par dossiers de couleurs en fonction des différentes thématiques afin de classer les mails importants qui ont été traités en s'inspirant par exemple de l'arborescence du serveur. Les mails classés dans les dossiers de Zimbra disparaissent de la boîte de réception.
- Des drapeaux de suivi peuvent aussi être ajouté pour identifier plus facilement les mails sur lesquels des tâches sont à effectuer ou un suivi particulier est à réaliser.
- Enregistrer les mails importants en PDF afin de les conserver sur le réseau si nécessaire.
- Il est important de veiller à vider régulièrement sa boîte mail. Lorsque la jauge en haut à droite de l'écran devient rouge, il est impératif de supprimer des mails pour libérer de l'espace, sous peine de ne plus recevoir de nouveaux mails. Dans ce cas, penser à archiver les mails sur le serveur pour pouvoir libérer de l'espace sur la boîte mail.

2. L'affichage de la boîte mail :

- Il est possible de paramétrer l'affichage de sa boîte mail en fonction :
 - Des mails desquels je suis destinataire ;
 - Des mails desquels je suis en copie.
- Dans le cas où les échanges de mails impliquent des réponses nombreuses, il est possible d'activer la fonction tri « par conversation » pour pouvoir lire tous les échanges d'un seul coup (fonctionnalité particulièrement utile au retour de congés).

