

MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE : ADOPTER LES BONNES PRATIQUES

Gérer au mieux l'envoi et la réception de ses messages

- **S'interroger sur la pertinence du média utilisé** : le sms ou le téléphone sont les outils à utiliser pour alerter et gérer les urgences, et non le courriel.
- **S'assurer de la réception des messages pendant les heures habituelles de travail** : soit entre 8 h et avant 19 h les jours ouvrables, en utilisant si nécessaire la fonction « envoyer plus tard ». Ainsi, il n'y a pas d'obligation de répondre à quelque courriel que ce soit en dehors des heures de bureau.
- En cas d'absence, **assurer la continuité du service** en activant un message d'absence en indiquant éventuellement le nom d'une autre personne à contacter.
- **Pour l'UBS, un délai de réponse raisonnable à un courriel est de 72 h**. La réponse peut être un accusé réception. Ensuite, le temps de traitement est laissé à l'appréciation de chacun.
- Hormis les messages d'information collectifs, **seul le destinataire principal est à priori appelé à répondre**, non les personnes en copie.
- **Ne mettre des destinataires en copie que si cela est nécessaire**.
- **Éviter « le répondre à tous »**, sauf absolue nécessité.
- **Éviter le « ping-pong »** : utiliser le téléphone. Si une question engendre un grand nombre d'échanges, c'est qu'elle est trop complexe pour le courriel. Il faut changer de mode de communication.

Rédiger un message courtois et efficace

- **S'obliger à une rigueur formelle et courtoise dans la rédaction d'un message** : utiliser une formule de politesse en début de message (Bonjour, Cher collègue, Monsieur, Madame, ...), et une courte formule de fin de message (Cordialement, Bien à vous, Salutations, Respectueusement, ...).
- **Éviter les artifices graphiques agressifs** dans les courriels (écriture en rouge, en caractères disproportionnés par exemple).
- **Indiquer un objet clair** qui correspond parfaitement au contenu du message.
- **Rédiger un message clair**, éviter les tournures de phrases issues du langage parlé ou langage 'sms'.
- **Éviter de traiter plusieurs sujets dans un même message**.
- **Éviter la polémique** : utiliser le téléphone. N'écrire par courriel que ce qui pourrait être dit en face à face. En cas d'échange qui devient conflictuel, changer de mode de communication.
- **Attendre avant d'écrire un message sous l'émotion**.
- En cas de courriel en cascade ou d'usage d'un ancien courriel pour utiliser une adresse, **éliminer les courriels historiques inutiles**.
- **Éviter l'envoi de pièces jointes trop volumineuses**, utiliser le service « file sender ».
- **Tout courriel doit être signé et comporter les coordonnées téléphoniques de son rédacteur**.