

HR INFORMATIONS PRATIQUES

Du bon usage de l'e-mail

Rapidité des échanges et des prises de décision, affranchissement des barrières spatiales et temporelles, traçabilité et suivi des messages, diffusion de l'information, ... l'e-mail s'est rapidement imposé comme l'outil le plus utilisé en entreprise et qui a sans doute le plus contribué à modifier notre façon de travailler.

Pourtant, une mauvaise utilisation de la messagerie électronique peut entraîner des conséquences néfastes pour ses utilisateurs : stress, surcharge, urgence, interruption, dépersonnalisation de la relation... Autant de conséquences qui méritent de revenir sur les bonnes pratiques à appliquer concernant l'utilisation de l'e-mail en entreprise.

LE DROIT A LA DECONNEXION

Le droit à la déconnexion récemment entré en vigueur dans le cadre de la Loi Travail (voir notre Newsletter de Janvier 2017) est né du constat selon lequel la technologie numérique conduit à une connexion quasi-permanente des salariés et plus particulièrement des cadres, impliquant une disponibilité totale et pulvérisant les notions traditionnelles de lieu et de temps de travail.

Désormais, la hiérarchie et les collègues de travail sont en permanence connectés et ne pas répondre à tel ou tel e-mail revient à prendre le risque de ne pas être associé à la discussion voire à la décision. Ces nouvelles technologies chronophages impliquent souvent une surcharge de travail avec comme conséquence une fatigue mentale et physique et un stress important dû au trop grand nombre d'informations à traiter.

En quelques années, les règles de politesse de base ont également éclaté. Dorénavant, avec les téléphones portables, nous nous permettons de solliciter quelqu'un à n'importe quelle heure et d'exiger un retour presque immédiat.

En pratique, la loi travail ne fixe aucune norme. Elle n'impose aucunement de débrancher les serveurs mail à 22 heures, par exemple, mais elle impose de nouvelles obligations aux entreprises, notamment celle de s'autoréguler.

De plus en plus d'entreprises mettent en place des règles de fonctionnement stricts comme pas d'envoi de e-mails pendant le week-end ni après une certaine heure en semaine, au-delà de 20 heures par exemple. Ces dispositifs sont intéressants s'ils sont respectés de tous.

TROP DE MAILS TUE L'E-MAIL !

L'augmentation constante du volume des e-mails s'accompagne aussi logiquement du temps consacré à les traiter, prenant des proportions significatives du temps total de travail.

Les salariés reçoivent en moyenne 88 e-mails par jour et en envoient 34 (Radicati, mars 2015). Les cadres estiment passer plus de cinq heures par jour à traiter leurs messages (étude Adeobe, août 2015).

L'abondance des messages a un effet pervers sur le salarié. 43 % des salariés français sont interrompus au moins toutes les dix minutes et 31 % avouent être distraits dans leur travail. (Créfac)

Déjà en 2010, 72 % des Américains consultaient leur courrier électronique professionnel en dehors des heures de bureau. (Xobni)

LES BONNES PRATIQUES DE L'UTILISATION DE L'E-MAIL

Se demander si le mail est toujours le meilleur moyen de communiquer

Le mail est tout-à-fait adapté pour communiquer ou demander une information, transmettre une consigne rapidement, confirmer un accord, ne pas déranger, laisser une trace écrite qui pourra faire office de preuve légale. En revanche, il sera à manier avec précaution pour transmettre des informations « chargées émotionnellement » (mises au point, recadrage...). Dans ce cas, une rencontre en face-à-face est préférable.

Donner un objet explicite à votre message

Eviter les objets trop génériques tels que « Information » ou « Urgent » mais reprenez des mots-clés qui reflètent le contenu du message. Attention également à l'objet du message qui correspond à un précédent échange, réutilisé par le simple fait d'appuyer sur la touche « transférer » ou « répondre ».

Modifiez le titre de l'e-mail dès que son contenu change.

Rédiger un texte bref et aéré

Votre message doit être clair et concis. Chaque ligne doit être utile. Pour cela, se demander : qu'est-ce qui est essentiel ? qu'est-ce que je veux dire ?

En règle générale, ne dépassez pas une page d'écran. Soyez neutre, factuel et explicite. Pour en faciliter la lecture, surlignez les éléments-clés en gras.

Ne traitez qu'un seul sujet par e-mail. Si vous voulez traiter de deux sujets distincts, faites deux e-mails séparés.

Lorsque vous êtes à l'origine d'un e-mail long, faites un résumé avant de donner les détails. Dans ce cas, il est préférable de changer aussi le titre en indiquant par exemple :
Objet : Y : Point au 10 mars 2017.

Dites clairement ce que vous attendez de votre destinataire en précisant le délai attendu et les contraintes si vous en avez.

Soyez courtois et si vous utilisez l'humour ou l'ironie, signalez-le par un smiley :-)

Définir le(s) destinataire (s) et la (les) personne(s) en copie du message.

Le « à » correspond au destinataire principal qui doit traiter le message. En règle générale, ne mettez qu'un seul correspondant.

La personne en copie « cc » reçoit le message pour information, aucune action n'est attendue d'elle.

La copie cachée « bcc » permet de mettre une personne en copie sans que les autres destinataires du message en soient informés.

Utilisez avec prudence les copies cachées. N'oubliez pas que le destinataire peut les transférer ou faire « répondre à tous ».

Transfert du message

Résumez un échange d'e-mails transférés s'il est très long pour éviter de faire lire un trop grand nombre de pages à vos interlocuteurs.

Attention à la confidentialité des informations contenues dans des messages transférés. Il se peut que les messages en bas de l'échange ne concernent pas les personnes à qui vous transférez l'e-mail.

Répondre au message

Prenez en compte le délai de réponse. Evitez l'envoi d'un e-mail urgent le vendredi soir à 22h00.

Si vous n'avez pas les éléments pour répondre, indiquez que vous n'avez pas l'information mais que vous prévoyez de l'avoir pour telle date ou qu'il faut contacter telle personne.

Si vous n'êtes pas la personne concernée, n'ignorez pas le message mais orientez votre correspondant vers la bonne personne ou répondez-lui que vous n'êtes pas le bon interlocuteur.

Si votre e-mail fait suite à un échange, répondez en laissant les échanges précédents afin de rappeler le contexte à votre destinataire.

Lorsque vous êtes en copie d'un e-mail, ne répondez que si vous avez une vraie valeur ajoutée à apporter.

Répondre à tous

N'abusez pas du « Répondre à tous » uniquement pour dire « merci » ou « je ne pourrai pas assister à la réunion ». Faites une réponse juste à l'émetteur.

Relire son message avant envoi

Si votre message est compréhensible à la première lecture, il a plus de chances d'être traité rapidement.

Laissez-vous le temps de la réflexion pour répondre même si votre destinataire vous demande une réponse immédiate. N'oubliez pas qu'un message formalise un engagement que vous, vos collègues ou l'entreprise êtes obligé de respecter.

Consultation et traitement des e-mails

Définissez des plages au cours desquelles vous traiterez vos messages, trois à cinq par jour semble être un bon compromis. Pour vous y aider, vous pouvez désactiver les alertes d'e-mails.

Réalisez une action pour chaque e-mail consulté. Une bonne règle par exemple est celle des « 4 D » : Do, Delete, Defer, Delegate.

Utilisez des règles de classement automatique pour vous aider à traiter vos e-mails. Par exemple, faites des répertoires avec les e-mails adressés en direct, en copie, venant de votre supérieur hiérarchique, ou des classements thématiques...

LES 12 POINTS CLES A RETENIR POUR LE BON USAGE DE L'EMAIL

Facilitez le traitement des e-mails pour les destinataires

1. Faciliter le traitement des e-mails par les destinataires en gardant à l'esprit :
 - a. Destinataire = pour action, cc = pour information, Répondre à tous = non systématique
2. Faciliter la lecture de vos e-mails : titre explicite, message court et clair, synthèse des e-mails longs retransmis.
3. Etre précis, concis (rédaction, degré d'urgence, délai raisonnable de réponse).
4. Utiliser modérément la couleur, le surlignement, la ponctuation excessive, les sigles....

Souvenez-vous qu'un mail est utile dans les cas suivants

5. Transmission rapide d'une information à plusieurs destinataires
6. Envoi d'une pièce jointe
7. Conservation d'une donnée ou d'un document

Ayez à l'esprit qu'un mail se transmet aux destinataires concernés

8. Limiter le nombre de destinataires et le nombre de copies
9. Utiliser les listes générales de diffusion à bon escient
10. Sauf cas particuliers, veillez à ne répondre qu'aux personnes expéditrices du mail initial et non à l'ensemble de la liste de diffusion de copie.

Envoyez votre e-mail pendant les périodes et horaires de travail

11. Envoyez votre message autant que possible pendant les périodes d'activité de vos destinataires

Prevenez lorsque vous êtes absent

12. Utilisez systématiquement les messages automatiques d'absence pour prévenir de votre indisponibilité, et indiquez le nom d'un contact qui pourra traiter ou transmettre la question à votre place

Vous avez des questions, des suggestions, des commentaires ? N'hésitez pas à contacter les Ressources Humaines.