

Enjeux PRÉVENTION

Bonnes pratiques dans l'utilisation des mails

Le mail est devenu un outil incontournable dans la sphère professionnelle. Il apporte de nombreux avantages tels qu'une communication instantanée, la possibilité d'inclure plusieurs destinataires, une économie budgétaire, une transmission des documents numériques ainsi que l'assurance d'une traçabilité et d'un suivi des échanges.

Malgré tout, le mail peut vite devenir une cause de souffrance au travail pour les agents. En effet, il est susceptible de générer une surcharge d'informations puis un stress lié au devoir de traiter cette masse d'informations, parfois dans l'urgence. Cette prédominance du mail dans les activités de chacun peut ainsi, à terme, entraîner des situations critiques.

Moyens de communication à privilégier

La conversation : lorsque la réponse est immédiate ou le sujet nécessite une succession d'échanges. Les conversations doivent privilégier ces canaux de communication :

- le téléphone,
- la messagerie instantanée,
- le face à face.

Le message : lorsque la réponse peut être différée, les sujets peuvent être formalisés dans un court message, et il est souhaitable de conserver une traçabilité. Le message doit favoriser l'utilisation du mail.

La diffusion : il n'y a pas nécessairement de réponse attendue, le sujet peut être formalisé, le message est long (plus d'une page) et diffusé à un grand nombre d'interlocuteurs connus ou non. Il est conseillé d'utiliser le mail ou un site collaboratif pour la diffusion.

La facilité d'utilisation du mail en fait l'outil de communication privilégié au détriment des autres canaux. Cela peut cependant aller jusqu'à l'excès. Il est donc conseillé de cadrer cette pratique.

Enjeux

Bien gérer ses mails est important pour :

- rester performant(e) : limiter la surcharge informationnelle qui réduit concentration et efficacité,
- maintenir l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle,
- préserver sa santé : en ne devenant pas « accro » aux informations anxiogènes qui augmentent les risques de stress,
- entretenir de bonnes relations avec ses collègues, son manager, ses collaborateurs : réduire le risque de conflits par l'envoi de mails réactifs, mal formulés, transmis sur des plages horaires relevant du temps personnel ou par le non-traitement de mails urgents et importants,
- protéger l'environnement et réduire l'empreinte carbone des mails (1 mail correspond à 10g de CO²),
- diminuer les risques en matière de sécurité informatique (SPAM, virus, phishing...).



CHIFFRES CLÉS

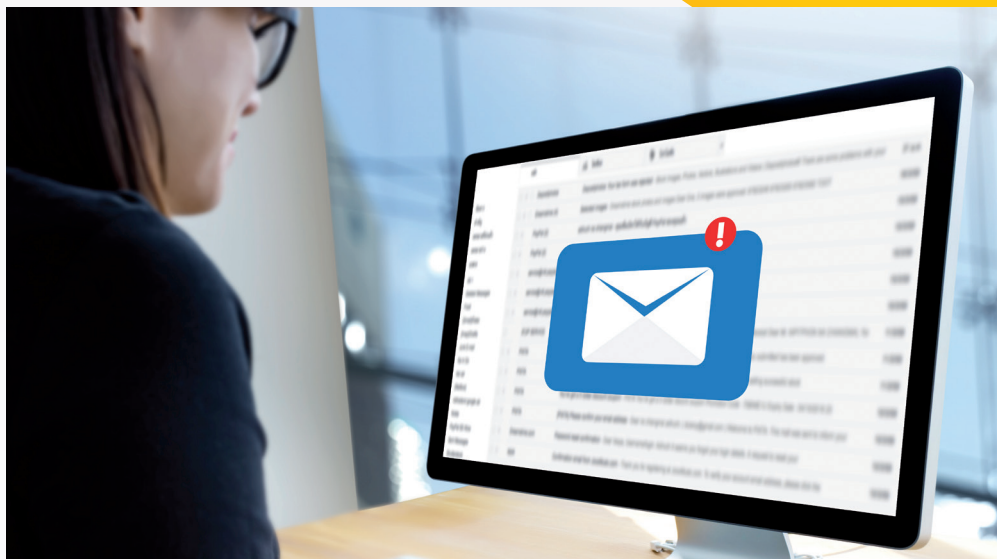
- 64 secondes, c'est le temps nécessaire pour reprendre le fil de sa pensée après avoir été interrompu par la lecture d'un mail.

- Entre 2 et 5 heures par jour, c'est le temps que passe un cadre à lire ses mails (comprenant 30 % de mails « inutiles »).

- 12 minutes, c'est le temps moyen de concentration d'un agent avant d'être interrompu par la réception d'un mail.

- 43 % des salariés français sont interrompus au moins toutes les dix minutes et 31 % avouent être distraits dans leur travail (Étude Créfac).

Nb : à l'échelle d'une carrière, la mauvaise gestion du courrier électronique équivaldrait à plusieurs années de pertues ! (Ostermann, Research Email Users, Avril 2013).



sofaxis

L'EXPERT EN ASSURANCE
DU MONDE TERRITORIAL

une société du groupe relyens

Bonnes pratiques dans l'utilisation des mails

Les fondamentaux pour un « bon usage des mails »

Le mail doit permettre aux agents de gagner du temps (formalisme peu exigeant, informations transmises rapidement).

Cependant, le rédacteur du mail ne doit pas perdre de vue que ce n'est pas à un ordinateur qu'il s'adresse mais bien à une ou plusieurs autres personne(s).

Il est donc indispensable de n'utiliser le mail qu'à bon escient, de fluidifier la lecture pour le ou les destinataires et de s'assurer de la pertinence du message.

Voici quelques bonnes pratiques pour permettre aux agents d'améliorer l'organisation de leur travail sur un plan aussi bien individuel que collectif mais aussi pour éviter toute surcharge d'informations et le stress qui peut y être lié.



Guide des bonnes pratiques et « astuces » pour tendre vers l'efficacité en matière de e-communication et de gestion de sa boîte mail.	
Quand je reçois un mail	Quand j'envisage d'envoyer un mail
<ul style="list-style-type: none"> • Ne pas lire ou traiter ses mails pendant une autre activité. • Eviter de croire que tout est urgent et/ou prioritaire à traiter. • Utiliser la fonction de réponse automatique ou de réponse différée. • Instaurer des créneaux réguliers de consultation des mails. • Trier, supprimer et archiver régulièrement ses mails. • Faciliter le tri en utilisant : les règles de diffusion, les systèmes de répertoire pour le classement, et des règles d'archivage (en fonction de la date par exemple). • Ne pas laisser sa boîte mail ouverte en permanence (risque d'interruption de tâches) ou supprimer les notifications pendant certaines périodes. • Penser systématiquement à décocher les cases autorisant la réception de newsletters ou publicités des sites internet où l'on s'inscrit. 	<ul style="list-style-type: none"> • Toujours adapter le canal de diffusion en fonction du message et du contexte. • Ne pas répondre en dehors des heures de bureau et par conséquent ne pas mélanger les boîtes mails professionnelles et personnelles. • Limiter et réduire le nombre de destinataires. • Privilégier les messaging instantanées pour les messages du quotidien. • Limiter l'utilisation du bouton « Répondre à tous » et « Transférer » en fonction du contexte. • L'objet du mail doit être clair, concis et compréhensible. • Lors de la formulation d'une demande, préciser une échéance de réponse, pour permettre au destinataire de s'organiser en conséquence. • Limiter chaque mail à 7 idées-clés maximum (à +-2 près) pour permettre au récepteur du mail de retenir l'essentiel. • Utiliser les outils de mise en forme pour faciliter la lecture, mettre en valeur et améliorer la compréhension (éviter les majuscules, points de suspension et points d'exclamation). • Attention aux pièces jointes volumineuses, favoriser des solutions de partage (cloud, wetransfer...).



Pour toute question ou suggestion : contactez le **service Prévention** du lundi au vendredi de 9h à 17h.

Tél. : 02 48 48 11 63

Fax : 02 48 48 12 47

E-mail : prevention@sofaxis.com

Retrouvez l'ensemble de nos services : www.sofaxis.com