



# DÉCONNEXION

## les bons usages

1

### DES ALTERNATIVES AUX E-MAILS

L'envoi d'un e-mail est une modalité de communication parmi d'autres : échange verbal, échange téléphonique, réunion physique, envoi d'une note formelle, conférence téléphonique...

Posez-vous systématiquement la question avant d'utiliser une de ces modalités. Le but est-il de délivrer ou partager une simple information ? D'ouvrir une discussion impliquant un échange approfondi ? Est-il nécessaire de partager l'information ? Si oui, avec qui ? Est-il opportun ou aisé de réunir les personnes concernées ?...

Pour les urgences majeures, l'usage du téléphone est plutôt à privilégier et pour partager des documents, permettre à plusieurs collègues de les modifier et éviter la multiplication des e-mails, utilisez Collab'Paris.



2

### LE RÉFLEXE CONFÉRENCE TÉLÉPHONIQUE

Les conférences téléphoniques peuvent être une alternative à une réunion physique ou à un échange d'e-mails volumineux. Elles nécessitent quelques principes de base : programmation à l'avance, vérification de la disponibilité des interlocuteurs, respect de leurs horaires de service, de leurs conditions de travail et de leur sécurité (conduite de véhicule, par exemple).

3

### PAS D'APPEL PRO SUR LES TÉLÉPHONES PERSO

Les appels téléphoniques ou l'envoi de SMS doivent se faire en direction de téléphones professionnels pendant les horaires de service, sauf urgence ou situation exceptionnelle.

4

### N'ABUSONS PAS DES SMS

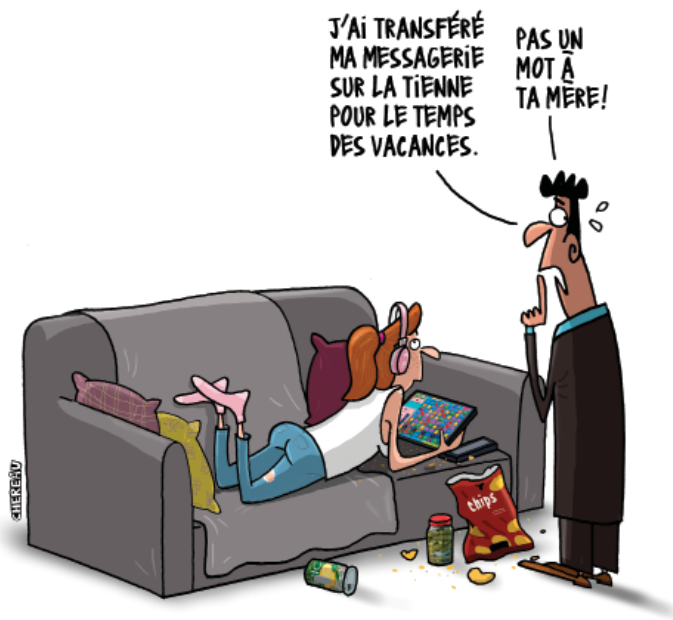
Utilisez les SMS pour transmettre des informations courtes et pratiques.

5

### ÉVITONS LES E-MAILS ENTRE 20H ET 8H

L'envoi de messages électroniques est à éviter entre 20h et 8h, le week-end et les jours fériés. Il n'est pas attendu de réponse aux messages sur ces mêmes créneaux.

Ce principe est modulé en fonction des cycles de travail pour les agents en horaire décalé ou d'astreinte. Il ne s'applique pas en cas de gestion de crise.



6

### PAS D'E-MAILS EN VACANCES

Pendant leurs congés, les agents utilisent la fonction "réponse automatique" pour orienter leurs correspondants vers les collègues en charge de l'intérim de leurs postes.

7

### IDENTIFIONS PRÉCISÉMENT LES DESTINATAIRES

Les destinataires de chaque e-mail sont identifiés clairement et distingués des personnes en copie pour information : les destinataires (les agents dont les noms figurent dans le champ "À") sont les agents qui doivent engager une action suite au message. Si d'autres agents doivent être tenus informés du message, ils sont mis en copie.

8

### UTILISONS LA FONCTION "RÉPONDRE À TOUS" AVEC MODÉRATION

La fonction "Répondre à tous" est à utiliser avec modération, seulement lorsque la réponse apporte une information utile aux participants à une conversation.

9

### UTILISONS LA FONCTION "FAIRE SUIVRE" AVEC DISCERNEMENT

La fonction "Faire suivre" est à utiliser avec discernement, seulement lorsqu'elle est nécessaire à l'activité professionnelle du destinataire, de manière à ne pas encombrer les boîtes mails.

10

### UN MESSAGE = UN OBJET

L'objet des messages est à spécifier clairement et de manière concise dans le champ "Objet", par efficacité pour en faciliter l'archivage.

Lorsqu'un e-mail appelle une réponse très rapide, cela est spécifié explicitement à la fois dans le titre et le corps de l'e-mail. De manière générale, les mentions "Urgent" ou "TTU" dans les titres des e-mails comme le marqueur "Importance haute" sont réservés aux cas qui correspondent à des urgences objectives.

11

### DES E-MAILS COURTS, CLAIRS ET AÉRÉS

Les messages doivent être structurés, concis, clairs et aérés et comporter des paragraphes afin d'en faciliter la lecture et la compréhension. Sauf exception, leur longueur ne devrait pas excéder un espace équivalent à celui de la fenêtre d'affichage dans Outlook. Si une longue description technique est nécessaire, il est recommandé de privilégier l'utilisation d'une pièce jointe.

12

### DES E-MAILS COURTOIS

Il convient de faire preuve de respect, de courtoisie et de politesse lors des échanges par e-mails.

13

### SMARTPHONE EN RÉUNION : RESTONS CONCENTRÉS

L'utilisation des appareils connectés (consultation ou envoi de messages) lors des réunions ne doit pas détourner l'attention des participants, ni pouvoir être interprétée comme une marque de désintérêt à l'égard des autres participants.

L'animateur d'une réunion peut demander aux participants de ne pas consulter leurs smartphones pendant tout ou partie des échanges. Il peut organiser des temps de pause au cours de la réunion pour la consultation ou l'envoi de messages.

