

# TYPOLOGIE USAGES OUTILS COMMUNICATION

- **E-MAIL**

A utiliser pour :

<b>Quoi ?</b>	<b>Objet</b>	<b>Quand / Comment?</b>
Compte Rendu	[CR] + thème + date	Pour annoncer lien CR Huggy ou CR rapide
Envoi d'informations en pièce jointe ou lien Huggy	[A LIRE] + sujet	Mail accompagnement explique intérêt en 2 lignes + page ou § à lire
Info ponctuelle pratique pour plusieurs personnes (fermeture salle, entreprise, etc.)	[LOGISTIQUE]	Cibler liste ou personnes concernées
Synthèse ou rappel relevé décision/action conversation tél ou réunion	[A FAIRE]	Lorsque quelqu'un s'est engagé à faire quelque chose oralement / validation
Demande d'info ponctuelle sans décision	[DEMANDE INFO]	
Synthèses ou Compte Rendu a posteriori pour information	[POUR INFO]	Pour les faire suivre : accompagner d'un mot d'explication si pas fait par tél ou de visu
Pour demander à être rappelé dans la journée	[URGENT]	Lorsqu'une situation engendre un blocage auprès des usagers ou bien en interne. Et exige une réponse rapide.
Blagues	!-)	

Choisir intitulés les plus explicites / 1 sujet par mail

# OPTIMISER L'USAGE DE LA MESSAGERIE

## ■ LIMITER LE STRESS ET LE CONFLIT

### Règle n°1

Rester poli dans un e-mail comme dans la vie

### Règle n°2

S'interroger sur le moment le plus opportun pour l'envoi d'un mail ; envoyer des mails pendant les « heures de travail »

### Règle n°3

Ne pas répondre immédiatement à un mail « énervé » : privilégier d'autres moyens de communication et se laisser le temps de la réflexion pour répondre.

## ■ LIMITER LA PERTE DE TEMPS ET LA SURCHARGE INFORMATIONNELLE

### Règle n°4

Bien sélectionner ses destinataires ; ne pas systématiquement utiliser les listes de diffusion

### Règle n°5

Proposer un résumé (ou indiquer les parties intéressantes) lors du transfert d'un mail

### Règle n°6

Indiquer un objet clair aux mails

### Règle n°7

S'interroger sur la pertinence de l'utilisation du mail dans certaines situations ; préférer une conférence téléphonique ou un rendez-vous à une longue suite de mails

### Règle n°8

Gérer au mieux la réception des messages en cas d'absence supérieure à 3 jours