

# Typologie usages outils communication

## E-MAIL A UTILISER POUR

Quoi ?	Objet	Quand / Comment?
Organisation réunion (fonction Agenda Zimbra)	<b>[REUNION] + thème + date, heure, lieu</b>	Min 4 jours avant avec invitation Zimbra
Demande rendez-vous	<b>[RDV]</b>	Si date posée dans agenda, ajouter date, heure, <b>lieu</b>
CR	<b>[CR] + thème + date</b>	Pour annoncer lien CR Huggy ou CR rapide
Envoi d'informations en pièce jointe ou lien Huggy	<b>[A LIRE] + sujet</b>	Mail accompagnement explique intérêt en 2 lignes + page ou § à lire
Info ponctuelle pratique pour plusieurs personnes (fermeture salle, entreprise, etc.)	<b>[LOGISTIQUE]</b>	Cibler liste ou personnes concernées
Synthèse ou rappel relevé décision/action conversation tél ou réunion	<b>[A FAIRE]</b>	Lorsque quelqu'un s'est engagé à faire quelque chose oralement / validation
Demande d'info ponctuelle sans décision	<b>[DEMANDE INFO]</b>	
Synthèses ou CR a posteriori pour information	<b>[POUR INFO]</b>	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	<b>[URGENT]</b>	Tact et mesure...
Message absence automatique / pour toute absence > 2 jours	<b>[MESSAGE ABSENCE]</b>	Indiquer dates absence, personne ressource en cas d'urgence (à définir)
Blagues	<b>!-)</b>	

Choisir intitulés les plus explicites / 1 sujet par mail

## **TELEPHONE A UTILISER POUR**

- Avis ou décision rapide
- Lorsque situation complexe exigeant un mail très long : tél / demande rappel par mail
- Demander à quelqu'un de faire quelque chose dont on a vraiment besoin
- Utilisation journal des appels de retour au bureau lorsque l'interlocuteur connu
- Sujet pouvant faire l'objet d'une discussion ou ajustement mutuel (recherche date après échec Doodle, recherche d'un accord)
- SMS pour demander rappel avec sujet

## **REUNION TELEPHONIQUE A UTILISER POUR**

Mode d'emploi poste pro (voir document #35)

- Quand problème de déplacement
- Quand on est moins de 4
- Debriefing rapide < 30 minutes
- Interservices / télétravail
- Pour mise en œuvre logistique
- Quand il faut que plusieurs personnes partagent la même information et réagissent

C'est une réunion : l'objectif doit être clair et préparé par l'initiateur du rendez-vous téléphonique à plusieurs.

## **REUNION PHYSIQUE A UTILISER POUR**

- Lorsque des personnes devant travailler ensemble ne se sont jamais rencontrées
- Pour lancer un projet
- Lorsqu'il y a risque de conflit interpersonnel
- Lorsqu'il faut créer une cohésion de groupe
- Groupe > 4 sur Angers
- Expliciter des points délicats et sujets à discussion
- Obtenir la participation de plusieurs personnes à production (idée, travail, décision, vision commune)
- Mettre en phase plusieurs personnes : tout le monde entend la même chose, avec explicitation en direct possible

## **QUAND L'USAGE DU MAIL N'EST PAS PERTINENT**

- Échange long
- Sujet sensible question transversale
- Lorsque la réponse peut attendre (mail de synthèse ou réunion)
  - La nuit, le week-end en dehors des horaires de travail : utilisation de l'envoi différé, surtout quand il s'agit d'une demande à quelqu'un
  - Pendant les vacances de quelqu'un : utiliser téléphone / SMS si urgence absolue
  - Quand l'information est parcellaire : faire suivre à répétition sans synthèse associée
- Demander à quelqu'un de faire quelque chose d'imprévu
- Pour juste donner une opinion
- Pour proposer une idée (utiliser le tamis à idées de la « Direct », ouvert en permanence)

## **QUAND L'USAGE DU TELEPHONE N'EST PAS PERTINENT**

- Information courte destinée à un groupe
- Quand la personne n'est pas dans son bureau (utiliser mail [URGENT] ou SMS si urgence demandant rappel)
- Pour ce qui implique des consignes et des actions = doubler d'un mail [A FAIRE] les « relevés de décision »
- Quand on est en réunion (utiliser fonctions de rappel / SMS expliquant l'objet appel)
- Quand les gens sont à moins de 20 mètres

## **QUAND LA CONFERENCE TELEPHONIQUE N'EST PAS PERTINENTE**

- + de 4 personnes
- Gens qui ne se sont jamais rencontrés
- quand on est dans un bureau collectif (prévoir utilisation salle dédiée)
- Quand les gens sont à moins de 20 mètres
- Pour tout ce qui implique créativité ou réflexion approfondie

## **QUAND LA REUNION PHYSIQUE N'EST PAS PERTINENTE**

- Informatif à sens unique, sans intérêt pour le groupe
- Quand pas d'avancée sur un projet
- Quand les objectifs ne sont pas clairement formulés par l'animateur
- Quand le contenu et les résultats de la réunion sont écrits avant la réunion
- Quand la majeure partie des participants ne sont pas disponibles, pas motivés, ont d'autres urgences et que cela ne bloque pas le travail collectif : penser le différé (sans enterrer)
- Quand c'est la 3<sup>e</sup> de la semaine pour un participant non cadre, la 4<sup>e</sup> à animer pour un animateur, la 8<sup>e</sup> pour un cadre (participant + animateur)

### **A FAIRE ASSOCIE**

#### **Bilan sur les listes de diffusion**

Qui les gère ?

Qui en fait partie ?

Comment optimiser ?

#### **Partager la charte de bon usage**

#### **Topo à ceux qui en font la demande sur :**

#35 (la conférence téléphonique pour tous)

Les modèles Zimbra

Les filtres

La signature normalisée BUA

Identifier en entretien professionnel ceux qui auraient besoin accompagnement personnalisé/formation

# Charte bon usage e-mail

## 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 PERTE DE TEMPS ET SURCHARGE D'INFORMATIONS

### 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 d'un transfert de 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