



GUIDE DES BONNES PRATIQUES NUMÉRIQUES

La messagerie

Genève,
Ville numérique
geneve.ch

LE SAVIEZ-VOUS ?

L'empreinte carbone d'un e-mail en quelques chiffres*

240 millions d'e-mails sont envoyés chaque minute dans le monde

Envoyer 140 e-mails par jour en un an correspond à l'empreinte d'un vol Genève – Milan

Envoyer une pièce jointe de 1 Mo à dix personnes correspond à l'empreinte de 500 mètres en voiture

(*) <https://blogs.letemps.ch/emily-turrettini/2019/12/07/comment-reduire-lempreinte-carbone-de-ses-e-mails>

OUTIL DE COMMUNICATION

QUAND CHOISIR...

LES E-MAILS

- Le sujet traité peut être formalisé dans un court message structuré avec des points identifiés
- Les interlocuteurs et interlocutrices sont identifié-e-s et en nombre restreint
- La réponse attendue peut être différée



LA MESSAGERIE INSTANTANÉE

- Le message relève de la discussion informelle
- Le message est essentiellement composé d'une question précise demandant une réponse concise et instantanée



LE FACE À FACE

- Pour favoriser la dimension humaine
- Pour faciliter l'échange et la compréhension des messages
- Pour éviter les biais d'interprétation des formes écrites



RÉDACTION D'UN E-MAIL

ÉTAPE 1

CHOISIR LES DESTINATAIRES

«A:» («To») : A l'attention de. Il s'agit du destinataire « pour action ». En règle générale, ne mettre qu'un-e seul-e correspondant-e.

«Cc:» : En copie : Il s'agit des personnes que vous souhaitez informer sans qu'une action soit attendue de leur part.

«Cci:» («Bcc») : Copie cachée. A utiliser avec parcimonie. Elle permet de mettre quelqu'un en copie sans que les autres destinataires en soient informés.

ÉTAPE 3

RÉDIGER UN OBJET EXPLICITE ET COURT

L'objet est indispensable car il permet à l'interlocuteur et interlocutrice de :

- Saisir le but du message d'un coup d'œil.
- Suivre un fil de discussion étalé sur plusieurs messages et faire des recherches plus efficaces dans la messagerie.



ÉTAPE 2

FORMULE DE POLITESSE

Utiliser les marques de considération de la correspondance (Monsieur / Madame, Cordialement, Merci par avance).

Être bref dans les formules de politesse. N'écrire des formules plus développées que si les circonstances s'y prêtent.

RÉDACTION D'UN E-MAIL

ÉTAPE 4

PIÈCES JOINTES

Opportunité de joindre des fichiers aux e-mails. Fonction représentée par un «trombone» dans la plupart des logiciels de messagerie.

Lorsque les pièces jointes sont trop volumineuses (+ de 1 Mo), privilégier des solutions de travail collaboratif.



ÉTAPE 5

FACILITER LA LECTURE DU MESSAGE

Un bon message doit être clair et concis. La longueur du message doit être limitée. La structure du texte doit être lisible: utiliser des listes à puces ou espacer vos paragraphes.



ÉTAPE 6

VÉRIFICATION AVANT ENVOI

Relire ses e-mails avant de les envoyer. Soigner l'orthographe.

Ne pas oublier que les e-mails peuvent être conservés ou transmis. Attention aux commentaires « informels ».



ÉTAPE 7

RESTREINDRE L'ENVOI D'E-MAILS

Envoyer le moins de courriels possible au moins d'interlocuteurs et interlocutrices possible.

Essayer de regrouper les informations. Ecrire l'essentiel et surtout pas davantage. Choisir et limiter vos destinataires avec soin.



ÉTAPE 8

RÉDIGER LE TEXTE SANS COULEUR ET MISE EN FORME SPÉCIALE

Éviter l'utilisation de caractères de couleur et d'options telles que la mise en italique ou la mise en gras permet de diminuer le poids du message.

ÉTAPE 9

SIGNATURE DES E-MAILS

Les signatures automatiques e-mails sont très utiles. Elles doivent cependant être courtes. Utiliser la signature standard selon la procédure sur l'Intranet.

Ajouter un bandeau signature disponible sur l'Intranet.

Effacer le bandeau signature si l'interlocuteur et l'interlocutrice l'a déjà reçu dans un précédent e-mail.

LECTURE ET TRAITEMENT DES E-MAILS

GÉRER LES E-MAILS DANS LA PÉRIODE DE TRAVAIL

- L'organisation du temps de travail implique que la réponse à un message n'est pas instantanée.
- Sauf urgence, traiter les e-mails pendant son temps de travail.
- Répartir le temps de traitement à travers les différentes activités.



RESTREINDRE L'ENVOI D'E-MAILS

- Un courriel de moins de 4 mots peut être évité.
- Ne pas répondre inutilement si la réponse n'apporte pas d'éléments nouveaux.
- Éviter de répondre avec un nouveau message juste pour remercier.



TRAITER LES E-MAILS

- Réaliser une action pour chaque e-mail consulté.
- Une règle applicable par exemple est celle des 4 D : Do (faire), Delete (supprimer), Defer (différer, marquer l'e-mail pour suivi), Delegate (déléguer).



LECTURE ET TRAITEMENT DES E-MAILS

RESPECTER LE CARACTÈRE CONFIDENTIEL DU MESSAGE

- Envoyer un e-mail en mettant des destinataires en copie (cc) sans leur consentement constitue une divulgation de données personnelles (adresses e-mails) qui peut être contraire à la loi fédérale sur la protection des données (LPD).
- Si un message revêt un caractère confidentiel, il est impératif de le préciser avec une mention explicite.



RÉPONDRE À TOUS LES DESTINATAIRES

- Lorsqu'un message est diffusé à un ensemble de correspondant-e-s, garder les mêmes correspondant-e-s dans la réponse pour s'assurer d'une diffusion optimale de l'information à chacun-e.



DÉLÉGATION ET ABSENCE

- Indiquer votre statut d'absence si vous n'êtes pas en mesure de consulter vos e-mails (renvoi automatique d'un e-mail d'absence).
- Utiliser les règles de délégation si vous partagez des boîtes de messagerie au sein d'une équipe.



LECTURE ET TRAITEMENT DES E-MAILS

CONSULTATION DES E-MAILS

- Utiliser la visualisation par conversation pour condenser l'ensemble des échanges à partir d'un même e-mail de départ.
- Sur IBM Notes, cliquer en haut à droite de l'écran sur afficher puis sur conversations.



SE DÉSINSCRIRE

- Se désabonner de toutes les newsletters dont vous ne voulez pas.



RÉDUIRE LE NOMBRE D'ADRESSES ÉLECTRONIQUES

- Réduire le nombre d'adresses électroniques jamais ou peu utilisées.



LECTURE ET TRAITEMENT DES E-MAILS

ARCHIVAGE DES E-MAILS

- Tous les documents qui ont une valeur administrative, juridique ou patrimoniale doivent être conservés en respectant les contraintes archivistiques, légales et réglementaires propres aux activités du service et à la nature des données.



NETTOYER RÉGULIÈREMENT VOTRE BOÎTE DE RÉCEPTION

- Trier et désencombrer votre boîte de réception.
- Supprimer les e-mails inutiles en vous concentrant sur les doublons.
- Effacer en triant par date pour supprimer les e-mails les plus anciens et par taille pour identifier les e-mails qui prennent le plus de place.



NE PAS IMPRIMER

- N'imprimer les e-mails qu'en cas de nécessité.
- En cas d'impression, vérifier les paramètres d'impression noir/blanc, recto/verso, etc.



JE M'ENGAGE POUR PLUS DE SOBRIÉTÉ NUMÉRIQUE!

Conception:

Département de la culture et
de la transition numérique
Direction
Route de Malagnou 19
1208 Genève
022 418 65 00

Rédaction:

Cendrine Hostettler - MEG
Stéphane Pellaton - DSIC
Thomas Wenger - DCTN

Direction Artistique:

Main and Co

Crédits photographiques:

P1 Marc Henley
P12 Nicolas Righetti

Impression:

Ville de Genève



VILLE DE
GENÈVE