

Courriels — aide-mémoire

1) Rédaction

Avant même de débiter la composition d'un courriel, il convient de se poser une question :

Est-ce que le courriel est le meilleur outil de communication pour transmettre ce message ?

Plusieurs outils sont disponibles et chacun d'entre eux sert à des usages particuliers (voir Annexe I au verso).

Les outils de communication de la CSMB doivent servir à des fins professionnelles et l'utilisation d'un courriel personnel pour le travail est à proscrire.

6,3 heures

TEMPS MOYEN QUE LES GESTIONNAIRES ESTIMENT CONSACRER À LA CONSULTATION DE LEUR MESSAGERIE PAR JOUR
(Étude Adobe, 2015)

2) De A à Z

ADRESSAGE

De	La personne qui rédige le courriel.
À	La personne à qui s'adresse le courriel et de qui une action est attendue.
C.c.	Les personnes que l'on souhaite informer du contenu. Aucune action de leur part n'est attendue.
C.c.i.	Les destinataires masqués susceptibles d'être intéressés par le contenu. Aucune action de leur part n'est attendue. Lors d'un envoi massif, mettre les destinataires en c.c.i.

TRANSFERT ET RÉPONSE

Répondre	S'assurer de bien comprendre la demande et répondre de manière claire et concise.
Répondre à tous	À utiliser seulement quand tous les destinataires peuvent bénéficier de la réponse. En répondant à tous, les pièces jointes ne suivent pas.
Transfert	S'assurer qu'aucun des courriels de l'échange ne comporte d'informations sensibles avant de transférer.

L'OBJET (TITRE)

L'objet est le premier élément que le destinataire lira. Il doit être précis et concis de manière à indiquer explicitement le contenu du message, l'action à poser, son degré de priorité et en faciliter le classement. Il est recommandé d'utiliser la nomenclature uniformisée suivante afin de rendre plus efficace la gestion des courriels.

NOMENCLATURE CSMB

Les qualificatifs à utiliser sont, selon le message :

- **AR (Action requise)** : Une action ou réponse est requise de la part du destinataire.
- **CONFIDENTIEL** : Le contenu du message est sensible et ne doit absolument pas être partagé ni diffusé.
- **PVI (Pour votre information)** : Le message est à titre indicatif et aucune action n'est attendue de la part des destinataires.
- **RAPPEL** : Effectuer un rappel si une réponse attendue n'est toujours pas reçue.
- **SUIVI** : Un suivi de dossier déjà entamé.
- **URGENT** : Le message nécessite un suivi rapide et le délai de réponse est crucial.

EXEMPLES :

- ✓ AR | Politique alimentaire, juillet 2017
- ✓ PVI | Conseil des commissaires - ODJ - séance du 10 octobre 2017
- ✓ URGENT | Signature du contrat XYZ

CONTRE-EXEMPLES :

- ✗ À lire immédiatement
- ✗ Ordre du jour pour la rencontre
- ✗ Signature du contrat

LE CORPS DE TEXTE

- Un sujet par courriel.
- Prioriser l'information :
 1. Énoncer le but du courriel
 2. Expliquer et mettre en contexte
- ✓ Utiliser les puces et les sous-titres
- ✓ Indiquer l'information la plus importante en haut

LES PIÈCES JOINTES*

- ✓ Clairement identifiées
- ✓ Inférieures à 25 Mo
- * Des outils sont disponibles afin de transférer des pièces jointes plus volumineuses (voir Annexe III du Guide).

LA SIGNATURE*

- ✓ Toujours signé
- * Une procédure à cet effet est disponible sur l'intranet.

77%

POURCENTAGE DES GENS QUI REGARDENT LEURS COURRIELS PROFESSIONNELS EN VACANCES
(Étude Adobe, août 2017)

3) Au moment de l'envoi

- L'objet est-il clair? Respecte-t-il la nomenclature?
- Les destinataires sont-ils les bons? Sont-ils dans les bons champs (À, C.c., C.c.i.)?
- Les pièces jointes sont-elles bien identifiées et présentes?
- Le texte est-il exempt de fautes? Est-il clair et concis?
- Le moment de l'envoi est-il adéquat? Envoyer un courriel urgent en fin de journée n'est pas l'idéal si on souhaite obtenir une réponse la journée même.

Annexe I

OUTILS	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS	MEILLEURS USAGES
Le téléphone	<ul style="list-style-type: none"> Permet de rapidement informer l'interlocuteur. Permet de recevoir une réponse rapide. Permet une intonation vocale qui ajoute des nuances qui ne sont pas présentes dans les conversations numériques. 	<ul style="list-style-type: none"> Ne permet pas de connaître la disponibilité du destinataire avant l'appel, ce qui peut mener à des échanges écourtés ou empressés. Génère un courriel lorsqu'un message vocal est laissé. 	<p>Lorsque:</p> <ul style="list-style-type: none"> Le message est de nature délicate. Le message est complexe. Le message contient trop d'éléments dépendants des réponses du destinataire. Le message est de nature confidentielle et qu'il faut s'assurer de ne pas laisser de trace écrite. Un échange de courriels devient successif sur le même sujet et que les relances sont multiples.
La messagerie instantanée (Lync)	<ul style="list-style-type: none"> Permet une communication en temps réel. Permet de connaître la disponibilité de l'interlocuteur avant même de lui envoyer un message. 	<ul style="list-style-type: none"> Ne permet pas d'ajouter les nuances de l'intonation vocale. L'intention derrière les mots écrits peut être interprétée différemment par le destinataire et le destinataire. 	<p>Lorsque:</p> <ul style="list-style-type: none"> Le message relève de l'ordre de la discussion informelle. Le message est essentiellement composé d'une question courte où l'on attend une réponse courte. Un échange de courriel devient successif sur le même sujet et que les relances sont multiples.

Les outils de travail collaboratif (Office 365, Google Drive)*

- Permet à une équipe de travailler en temps réel sur un même document.
- Permet de regrouper en un même lieu les documents pertinents à un groupe de travail.

- Représente un changement d'habitudes qui, pour certains employés, constitue un obstacle.

- Les outils de travail collaboratif sont à privilégier lorsqu'un document requiert l'apport ou l'approbation de plusieurs personnes.

* Bien qu'ils ne soient pas des outils de communication au même titre que les précédents, les outils de travail collaboratif sont utiles au travail en équipe. Par exemple, l'échange répété de versions de documents par courriel est susceptible d'engendrer des problèmes de doublons, en plus d'alourdir les serveurs.

80%

POURCENTAGE DE GENS QUI REGARDENT LEURS COURRIELS PROFESSIONNELS EN DEHORS DES HEURES DE TRAVAIL (étude Adobe, août 2017)