



# « Charte du bon usage du mail »

**DIRECTION GENERALE DES SERVICES**

**SECRETARIAT GENERAL**

Rédaction : Valérie Aurand - Claire Grotowski  
Frédérique Cimadomo

## Enjeux

Bien gérer ses mails est important pour :

- Rester performant : limiter la surcharge informationnelle qui réduit concentration et efficacité.
- Entretenir de bonnes relations avec ses collègues, son manager, ses collaborateurs : réduire le risque de conflits en évitant l'envoi de mails réactifs, mal formulés.
- Respecter l'équilibre entre vie personnelle et professionnelle en évitant d'envoyer des mails sur le temps personnel.
- Diminuer les risques en matière de sécurité informatique (SPAM, virus, phishing...).
- Protéger l'environnement et réduire l'empreinte carbone des mails (1 mail correspond à 10g de CO2).

## Les 6 grands principes

1. L'objectif
2. Le destinataire
3. La pertinence
4. Le contenu
5. La forme
6. Le traitement

- 1- L'objectif « *Communiquer un message précis et inciter le destinataire à effectuer une action ou à répondre* »
  - **Inform** : Transmettre des informations importantes ou des mises à jour à un ou plusieurs destinataires.
  - **Demander** : Faire une demande spécifique, comme des informations, des documents, ou une action de la part du destinataire.
  - **Confirmer** : Valider une information, une réunion, une commande, ou toute autre action convenue.
  - **Inviter** : Proposer une participation à un événement, une réunion, ou une activité.
  - **Remercier** : Exprimer de la gratitude pour une aide, un service, ou une action réalisée par le destinataire.
  - **Rappeler** : Envoyer un rappel concernant une échéance, une réunion, ou une tâche à accomplir.
  - **Négocier** : Discuter des termes d'un accord, d'un contrat, ou d'une collaboration.
  - **Résoudre** : Aborder et tenter de résoudre un problème ou un conflit.
  - **Promouvoir** : Mettre en avant un produit, un service, ou une initiative.
  - **Suivre** : Faire un suivi après une réunion, une discussion, ou une action précédente.
- 2- Le(s) destinataire(s) « *Sélectionner son/ses destinataire(s) avec soin* »
  - Rendre destinataire uniquement les personnes concernées, pour information, action à réaliser et/ou réponse à donner.
  - Le destinataire en copie (CC) est informé pour la bonne gestion de sa mission. Il n'a pas vocation à répondre sauf erreur.
  - Seules les assistantes en (CC) sont parfois amenées à réagir pour les organisations d'agenda ou des transferts d'informations complémentaires par exemple.
  - Eviter l'utilisation du « répondre à tous ».
  - Transférer uniquement quand c'est indispensable.
  - Utiliser la copie cachée (CCI) à bon escient.
- 3- La pertinence « *Bien choisir son mode de communication* »
  - Réfléchir avant d'envoyer par mail : est-ce le moyen le plus approprié ?
  - Le mail ne sert pas pour les urgences et on ne doit pas exiger qu'il soit lu dans l'heure.
  - Se poser la question : ce mail est-il utile, nécessaire ?
  - Quand c'est urgent, compliqué, long à expliquer ou au contraire tellement simple qu'un oui ou un non est attendu, privilégiez les échanges en face à face, par téléphone, ou via la messagerie instantanée (Teams).
- 4- Le contenu « *Être clair et synthétique* »
  - Soyez clair et concis (pas plus de 10 lignes si possible) et avec un objet.
  - Evitez de mettre la demande dans l'objet et rien dans le corps du texte : cf. paragraphe « la pertinence ».
  - L'objet permet de trier, rechercher, il est à renseigner. Veiller au respect de l'anonymat noter M. DUP\*\*\*.
  - Si on change de conversation, on change de mail : éviter les historiques trop longs et rester concis.
- 5- La forme « *Respecter son/ses interlocuteur(s)* »
  - Noter une formule de politesse sur le 1er échange. Les échanges suivants peuvent être moins formels et plus rapides. Selon son interlocuteur, en interne il est pratique d'utiliser la petite barre de réponse rapide avec les émojis.
  - Un principe : « Ne pas écrire ce qu'on ne dirait pas en face à face ».
  - Exemplarité de la part de chacun afin de contribuer à un mode de relation bienveillant et respectueux.
- 6- Le traitement « *Être vigilant et disponible* »
  - Planifier du temps pour traiter ses mails.
  - Appliquer le message « après 3 échanges de mails, on se parle ».
  - **Faire attention aux tentatives d'hameçonnage ! En cas de doute, ne cliquer sur aucun lien suspect, ne pas télécharger les pièces jointes et contacter la DSN. Créer un « bon mot de passe » 8 caractères minimum !**