

[SI]

Code de bonne conduite Zimbra - Mail



LA MESSAGERIE JE N'UTILISERAI PAS SYSTÉMATIQUEMENT

Pour les conversations simples ou urgentes, préférer les échanges directs (téléphone et messagerie instantanée « connect »). Pour partager et converger sur un document, conserver un certain nombre de réunions.



LES DESTINATAIRES AVEC PARCIMONIE JE CHOISIRAI

Un e-mail doit être adressé à la ou aux personne(s) qui doivent/peuvent agir. Placez les personnes devant seulement être tenues informées en copie conforme (Cc). Si cette pratique est bien mise en œuvre, les destinataires en copie ne devront pas avoir à répondre à l'e-mail mais seulement en faire la lecture.

Garder également en tête que les « cc » sont comme des lapins qui s'accouplent. Pour chaque destinataire ajouté, vous multipliez considérablement vos chances de ne jamais obtenir de réponse.



MON BESOIN CLAIREMENT J'AFFICHERAI

Afin de faciliter le traitement d'un e-mail par votre destinataire indiquer si c'est pour action, pour info et si vous attendez un retour. Le sujet du mail doit être clair et explicite, évitez de reprendre un mail précédent sans adapter le sujet. Spécifiez également la nature de la réponse attendue et le délai.



LA LANGUE FRANÇAISE JE RESPECTERAI

Même si le ton d'un e-mail est moins formel que celui d'une lettre écrite, efforcez-vous de respecter les règles d'orthographe et de grammaire. N'hésitez pas à cet effet à utiliser les outils de correction orthographique de Zimbra. N'oubliez pas non plus la politesse, les expressions simples comme « Bonjour », « Bien à vous », « Cordialement » ou encore « Bonne journée » sont appréciables.



MON DOIGT, 7 FOIS AUTOUR DE LA SOURIS JE TOURNERAI

Un e-mail, ça s'écrit vite, ça part vite, ça arrive vite, et ça peut faire beaucoup de dégâts. Relisez les e-mails plutôt deux fois qu'une. Une règle voudrait que vous n'écriviez pas dans un e-mail ce que vous ne pourriez pas dire en face à la personne concernée.



LA MAJUSCULE JE PROSCRIRAI

Ne pas utiliser la messagerie pour résoudre des conflits. L'utilisation des majuscules dans les courriels équivaut à CRIER. Mieux vaut donc éviter d'écrire des mots complets en majuscules, gras et surlignés.



LES SPORTS DE RAQUETTE JE M'INTERDIRAI

Proscire les e-mail ping pong, si un e-mail fait plus de 2 aller retours c'est qu'il est temps d'aller voir directement la personne ou de l'appeler. Toujours se poser la question avant d'utiliser le bouton « répondre à tous » si tous les destinataires ont un intérêt à recevoir ma réponse. Pensez à couper le fil, un nouvel e-mail n'a pas toujours besoin de contenir les 3 ans d'histoire précédent.



MON DROIT DE TRANSMETTRE L'INFORMATION JE VÉRIFIERAI

Avant de transmettre un mail et ses pièces jointes, toujours se poser la question de la confidentialité des informations qu'il contient. Ce n'est pas parce que je reçois un e-mail que j'ai le droit de le diffuser. Il est important de vérifier avec l'auteur initial du message le niveau de confidentialité.



LA DISPONIBILITÉ DES DESTINATAIRES J'INTÈGRERAI

Lorsque l'on envoie un mail, il faut intégrer que le(s) destinataire(s) n'a (ont) pas forcément la disponibilité immédiate pour en prendre connaissance ou y répondre. Sauf circonstances exceptionnelles, il faut donc prendre en considération que le mail sera traité par son destinataire le jour ouvré suivant et, autant que faire se peut, pendant le temps de travail.



L'ENVIRONNEMENT JE PROTÉGERAI

L'e-mail n'est pas forcément signe de respect de l'environnement. N'imprimez un e-mail que si cela est vraiment nécessaire. D'autre part il faut savoir que le stockage de données informatiques n'est pas gratuit pour l'environnement. Evitez donc de doubler les stockage d'une pièce jointe, enregistrez là puis supprimer là du mail, en faisant cela, pas de doublon, moins de consommation d'énergie et c'est la planète qui vous remercie.

