



Un titre significatif pour une meilleure compréhension

- L'objet de vos e-mails doit indiquer le contenu de votre message en une phrase. Veillez à mentionner l'objectif ainsi qu'une date (ex : comité de direction - ordre du jour - séance du 12 octobre 2016).

Soignez votre orthographe

- Prenez le temps de relire et de corriger votre message. Le lecteur ne doit pas être distrait par les erreurs mais doit rester concentré sur le contenu. Un document est toujours plus agréable à lire lorsqu'il est bien rédigé.

Chaque mot compte, économisez-les

- Quand vous écrivez un e-mail, les mots sont précieux. L'essentiel du message doit être clair dans les 3 premières lignes. N'hésitez pas à écrire un brouillon et à supprimer, ensuite, le superflu.

Évitez les pièces jointes

- Les espaces collaboratifs sont plus efficaces pour échanger des documents. Limitez l'envoi de pièces jointes volumineuses, préférez l'utilisation de liens. N'oubliez pas de sauvegarder les pièces jointes reçues dans les espaces collaboratifs supprimez le message.

La réactivité comme principe clé

- Être réactif renvoie une image positive à votre interlocuteur, qui vous inclura plus aisément dans le processus de décisions et discussions importantes. Que vous soyez client, utilisateur ou prestataire, le sens du service reste la base d'une bonne collaboration.

- Les attaques informatiques peuvent survenir à tout moment. Lorsque vous recevez un message de provenance douteuse, ne l'ouvrez surtout pas. Avertissez le service sécurité de la direction générale des systèmes d'information (DGSI) par le biais de la hotline de la DGSI au 022 388 88 88. Ne transmettez jamais de mot de passe ou de numéro de carte de crédit par e-mail.

Méfiez-vous des pirates

- Lorsque vous échangez des données confidentielles ou secrètes par la messagerie électronique, n'oubliez pas de chiffrer vos messages. Consultez la directive EGE-10-06 : [sécurité et usage des ressources informatiques et de communication](#) (Intranet de l'Etat).

La confidentialité, c'est la sécurité

- Lorsque vous partez en vacances ou si vous avez un horaire particulier, pensez à mettre à jour et à activer votre gestionnaire d'absence et d'indiquer la personne qui vous remplace. N'oubliez pas de l'appliquer pour les messages internes et externes.

Le gestionnaire d'absence lors de vos vacances

- La messagerie électronique est réservée à un usage professionnel. L'utilisation à des fins privées est toutefois tolérée, dans la mesure où les ressources sont utilisées avec modération.

Les messages privés sur les moments privés

- Les petites annonces ne doivent pas transiter par la messagerie. Vous pouvez insérer vos petites annonces dans l'espace dédié du site Intranet de l'Etat prévu à cet effet sur la page d'accueil.

Pas de petites annonces par e-mail

L'empathie pour une bonne communication

- L'interprétation des messages peut différer d'une personne à l'autre.
- Essayez d'adapter votre message en fonction de votre interlocuteur pour lui faciliter la compréhension.

Le respect comme mot d'ordre

- L'utilisation des majuscules, couleurs et certaines tournures de phrases peuvent être mal interprétées. Privilégiez les smileys pour exprimer une émotion.

Les envois de masse en copie cachée

- Lorsque l'envoi de votre message n'appelle pas de réponse et qu'il est adressé à plus de 10 personnes, utilisez le champ «copie carbone invisible» (Cci). Dans ce cas, indiquez dans votre message à qui vous l'avez envoyé.

Réglez les conflits entre 4 yeux

- Les e-mails sont peu efficaces dans la gestion de conflits. N'hésitez pas à aller en parler avec la personne concernée pour trouver une solution et si besoin, faites-vous aider d'un tiers.

Devenez le routeur de l'information

- Lorsque vous recevez une nouvelle information, pensez aux personnes qui peuvent y trouver une utilité et partagez en expliquant pourquoi. Soyez toutefois attentif au nombre de personnes mises en copie : trop d'information tue l'information.

- N'hésitez pas à mettre un ordre de priorité lorsque vous recevez des e-mails.
- En général, les nouveaux messages doivent être traités en priorité par rapport aux anciens, qui eux, ont peut-être déjà trouvé une réponse ou une solution.

Derniers arrivés, premiers servis

- Lorsque vous sollicitez une personne et qu'une action est attendue, ajoutez un rappel.
- Ceci vous facilitera la recherche des demandes en cours. Si votre demande n'a pas été traitée, contactez directement la personne.

Assurez un suivi à vos demandes

- Lorsque vous ouvrez un nouveau message, choisissez : de le lire et d'agir, de le lire et d'agir plus tard ou de le lire plus tard. Votre boîte aux lettres (BAL) devient donc une liste de tâches que vous traitez par ordre de priorité.
- Dans l'idéal, videz votre BAL une fois par jour.

Le tri, ça change la vie

- Dans vos archives de service, créez une arborescence de répertoires selon les règles en vigueur dans votre service. Vous retrouverez plus simplement vos messages. Il n'est pas nécessaire d'archiver tous les échanges, archivez plutôt le dernier message d'une conversation.

Classez pour mieux retrouver

- Si vous avez besoin d'une action dans un court délai (demi-journée), n'hésitez pas à téléphoner ou à aller voir directement votre interlocuteur.

Une urgence ? Saisissez votre téléphone