

# Guide de bonnes pratiques : gérer sa messagerie



## Comment éviter de surcharger la boîte mail au quotidien ?



Maintenant que votre boîte mail est nettoyée, vous avez envie qu'elle soit propre toute l'année ? Pour éviter de vous faire déborder, le mieux est d'agir un peu régulièrement.



## Tous les jours

### Mails reçus

- ✓ J'élimine les spams, newsletters et messages non importants
- ✓ Je crée des dossiers par thématique pour classer les messages à conserver.
- ✓ J'exporte dans un dossier bureautique les messages et les pièces jointes importants qui ont une valeur juridique, administrative, financière ou historique.

### Mails à envoyer

- ✓ Je me questionne sur la pertinence d'envoyer un mail par rapport à un appel téléphonique ou l'usage de la messagerie instantanée (Rainbow)
- ✓ J'utilise les règles d'adressage (À, CC, CCI)
- ✓ Je remplace les pièces jointes et les images par des liens hypertextes dans la mesure du possible

## Chaque mois

- ✓ Je vide ma corbeille
- ✓ Je nettoie les conversations

## Classer les mails engageants

### 1. Repérer les grandes catégories

Dans les mails engageants, repérer les typologies, thématiques, sujets, qui reviennent et correspondent à différentes activités.

### 2. Identifier la durée de conservation et le sort final

Si le mail a une valeur administrative, juridique, financière ou historique, il appartient probablement à un type de documents décrit dans les tableaux de gestion des archives.

Il devra alors être conservé pour cette durée et être ensuite soit éliminé soit transféré à la Cellule archives.

*N'hésitez pas à faire appel à la Cellule archives pour vous aider dans ce travail.*

### 3. Organiser sa boîte mail, classer les mails engageants

★ **Vous pouvez identifier la typologie, la durée de conservation et le sort final des messages**

#### Extraire le mail et l'enregistrer sur le serveur, dans le dossier approprié

Pour des mails récurrents (par exemple un document qui vous est envoyé par les établissements/les agents que vous gérez à chaque rentrée scolaire), vous pouvez créer un répertoire dédié dans votre arborescence.

Les mails importants dans le cadre d'un projet (comptes rendus de réunions, décisions, initiation du projet) sont à ranger dans le dossier du projet.

#### Conserver dans la boîte mail

Vous pouvez organiser votre boîte mail en créant des dossiers et sous-dossiers. Vous pouvez calquer cette organisation sur l'arborescence de votre serveur.

#### Imprimer le mail

Si le dossier est majoritairement papier, vous pouvez imprimer le mail pour l'y intégrer et le compléter. **Attention, les mails imprimés n'ont pas de valeur probante.**

★ **Pas de typologie particulière, mails assimilables à du courrier**

Les mails engageants restant sont assimilables à du courrier. Le courrier se conserve **5 ans**.

*Si la boîte mail est susceptible de contenir des informations stratégiques* (boîtes fonctionnelles de services stratégiques ou nominatives au-delà d'un certain niveau hiérarchique) → archiver l'intégralité de la boîte mail pour conservation.

*Sinon*, classez l'ensemble des mails dans un dossier « chrono 20xx » (un dossier par année). Le dossier pourra être éliminé après 5 ans révolus.

### 4. Éliminer des mails

Comme les autres documents, les mails engageant sont des archives. Ils doivent être portés sur un **bordereau d'élimination**.

*Pour toute information à ce sujet, contactez votre correspondant archives.*

Pensez à vider régulièrement la **corbeille** et le dossier « **courriers indésirables** ».



## Adopter la méthode Inbox Zero

- Supprimez les messages au fur et à mesure, ceux qui ne nécessitent aucune action de votre part et ne méritent pas d'être conservés,
- Transférez à vos collègues les messages qui ne relèvent pas de votre compétence,
- Répondez immédiatement aux messages qui ne demandent aucun travail de votre part et dont la réponse ne prend pas plus de 2 minutes,
- Faites ce que vous pouvez traiter sur le moment,
- Archivez ou reportez les messages qui demandent plus de temps, une information supplémentaire, ...

## Réduire l'impact des mails envoyés

### Limiter le nombre et le poids des pièces jointes

Les pièces jointes sont souvent l'aspect le plus lourd dans un e-mail. Avant d'en envoyer, demandez-vous pour chaque fichier s'il est nécessaire.

Si vous partagez un espace de stockage commun avec le destinataire, **privilégiez l'envoi du lien** vers ce document. Ex : *Vous trouverez dans notre espace partagé le document convenu : S:\\_Inter-XXX-XXX\Document.pdf.*

Si ce n'est pas le cas, utilisez le service d'envoi de fichiers volumineux [FileSender](#), accessible sur votre portail ARENA. Vous pouvez ensuite coller le lien de votre fichier dans votre e-mail. Un des plus gros avantages de cette solution est que le fichier n'est envoyé qu'une seule fois et que vous pouvez le supprimer plus tard une fois que votre mail a été traité.

Si vous envoyez une vidéo, vous pouvez l'héberger préalablement sur [PodEduc](#) ou [Tubes](#) (accès sur Arena avec vos identifiants académiques) et envoyer le lien d'accès dans votre email.

### Limiter le nombre de destinataires

Est-il nécessaire d'envoyer un message à l'ensemble de vos contacts ou de votre groupe professionnel ? Avant chaque envoi, assurez-vous de n'envoyer votre e-mail qu'aux **personnes concernées** et qui ont une grande chance de le lire et d'y répondre.

Les **règles d'adressage** des mails sont utiles :

**A** = Le(s) destinataire(s) qui doivent entreprendre une action

**CC** = Les destinataires en copie pour information

**CCI** = Copie à des destinataires devant rester invisibles

Le bouton "Répondre à tous" n'est donc pas toujours une bonne idée.

### Préférer les images distantes

Privilégiez l'intégration d'image à partir de lien internet plutôt que d'inclure directement dans le corps du message.



## Éviter les mauvaises pratiques d'échanges de mail



### Mails ping-pong

*Ce sont les échanges de mails très brefs visant à se mettre d'accord (sur une date de réunion, le partage des tâches d'un projet etc.).*

- Il est parfois plus efficace de se **téléphoner**
- On peut utiliser des outils comme **Rainbow** (messagerie instantanée) ou **Evento** (sondage en ligne)



### Mails arrosoir

*Ce sont les mails envoyés à « tout le monde ».*

- Mieux sélectionner les destinataires permet une meilleure communication (on ne se demande pas qui est réellement concerné)
- Cela évite d'encombrer inutilement les boîtes mails de nos collègues.



### Mails patate chaude

*Ce sont les mails qu'on se transfère de collègue en collègue car on ne sait pas quoi répondre.*

- Avant de transférer le mail, s'assurer de l'envoyer à la personne compétente pour y répondre (ne pas hésiter à téléphoner pour s'en assurer)



### Mails valise

*Ce sont les mails évoquant plusieurs sujets ou posant plusieurs questions sur des thématiques différentes.*

- 1 mail = 1 objet/sujet
- Les mails valise sont plus difficiles à classer et on obtient souvent une réponse incomplète.



### Mails boîte noire

*Ce sont les mails dont l'intitulé de l'objet ne permet pas d'avoir une idée du contenu*

- Il est important d'identifier clairement le sujet du mail dans l'objet afin de faciliter leur traitement.



### Mails enclume

*Ce sont les mails contenant des pièces jointes très lourdes ou incluant des images dans le corps du message.*

- Privilégiez l'envoi d'un lien vers le document plutôt que l'insertion d'une pièce jointe.
- Privilégier l'intégration d'image à partir de lien internet plutôt que d'inclure directement dans le corps du message.

*Ce document a été élaboré sur la base du guide fourni par le Digital CleanUp Day et contextualisé par la Cellule archives, la DSP<sup>2</sup> et la DRANE.*