

Guide de bonnes pratiques : gérer sa messagerie



- Quels mails peut-on supprimer sans se poser de question ?
- Comment éviter de surcharger la boîte mail au quotidien ?



Pour éviter de vous faire déborder et conserver une boîte mail propre toute l'année, 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

Quels e-mails peut-on supprimer ?

En accord avec la cellule archives du Rectorat, **vous pouvez éliminer les courriels suivants dès réception ou dès qu'ils ont été lus/traités :**

- Spams, publicités, démarchage
- Listes de diffusions
- Mails dont on n'est pas le destinataire principal (mails reçus pour information)
- Mails sans réels contenus (exemple : « ok », « bien reçu », « merci » etc.)
- Mails automatiques (messages d'absence, accusés de réception/de lecture)
- Notifications d'applications (Incovar, GRR, Scan, assistance informatique, FileSender etc.)
- Les premiers mails d'un fil de conversation (le dernier message reçu reprenant l'intégralité de la conversation)



Un message est important quand :

- Il nécessite une action ou une décision.
- Il a une valeur juridique.
- Il contient une information utile.

Un message de ce type est dit « **engageant** » !

Pour les autres mails, vous devez vous interroger sur le **caractère engageant avant de décider si vous devez le conserver ou le supprimer.**

- Si un mail n'est pas engageant, il peut être **détruit dès qu'il n'est plus utile.**
- Si un mail est engageant, il faudra le conserver en dehors de votre messagerie.



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 DSI² et la DRANE.