

# BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE DE RÉDACTION ET DE GESTION DES COURRIELS

## Introduction

Aujourd'hui, le courrier électronique (courriel) est devenu l'un des moyens de communication les plus utilisés, entre autres, dans la vie professionnelle. D'ailleurs, l'une de ses forces principales demeure la rapidité à laquelle nous pouvons diffuser de l'information et répondre à une question ou à une demande. Toutefois, il est essentiel de savoir en faire bon usage, car le courriel peut devenir une source d'irritation et nuire à la productivité.

Dans un contexte organisationnel, et particulièrement en raison de notre caractère multisite, il est primordial de se donner des règles de conduite pour favoriser l'efficacité de la gestion et de l'utilisation des courriels. À cet effet, ce guide présente des conseils et des recommandations inspirées des meilleures pratiques en matière de gestion de courriels. Ces façons de faire sont privilégiées par l'organisation. Tous les gestionnaires et tous les membres du personnel du CISSS sont invités à les intégrer dans leur quotidien.

*Rappelons également que le CISSS est assujéti à Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1), ce qui signifie que tous les courriels sont soumis à ses dispositions.*

## Quelques règles d'éthique (nétiquette)

Chaque utilisateur du courriel du CISSS doit intégrer les principes suivants dans ses pratiques :

- Faire preuve de courtoisie et de respect;
- Être pertinent et rigoureux;
- Respecter l'intégrité et la confidentialité de l'information en évitant, entre autres, l'utilisation hors contexte de renseignements;
- Éviter les messages portant sur des sujets sensibles ou pouvant refléter un aspect émotionnel;
- Ne pas utiliser son adresse courriel professionnelle à des fins personnels (ex. jeux interactifs, achats personnels, etc.)
- Ne pas envoyer de blagues, de photos, de vidéos ou tout autre divertissement de ce genre;
- Ne pas clavarder sur des sujets inappropriés et inconvenants.

L'utilisation du courriel repose avant tout sur votre jugement et votre discernement. Sachez nuancer l'information professionnelle et personnelle

## Quelques bonnes pratiques recommandées

### RÉDACTION

#### -Préciser dans l'objet du courriel l'action à poser et la date, au besoin :

- Faire suivre – Objet du courriel
- Pour réponse d'ici le JJ/MM/AAA – Objet du courriel
- Pour approbation d'ici le JJ/MM/AA – Objet du courriel
- Pour information – Objet du courriel
- Pour commentaires – Objet du courriel
- Pour suivi – Objet du courriel

#### -Adresser correctement ses courriels lors de la rédaction :

- À : lorsque la personne doit poser une action (ex. fournir une réponse, effectuer un suivi, etc.) ou que l'envoi est ciblé/précis
- CC : lorsque la personne doit uniquement prendre connaissance de l'information qui lui sera pertinente, sans poser une action
- CCI : lorsque l'on souhaite envoyer un message à un groupe, mentionner idéalement dans le message à qui ce dernier s'adresse pour éviter que les destinataires ressentent le besoin de transférer à nouveau le courriel

À

Cc

Cci **ST** Suzanne Tougas (CISSSMO16) X **ST** Stéphanie Thibert (CISSSMO16) X **MR** Mélanie Roberge (CISSSMO16) X

**JC** Julie Chrétien (CISSSMO16) X **BO** Brigitte Ouellette (CISSSMO16) X **MS** Mélanie Scraire (CISSSMO16) X

POUR INFORMATION - Catalogue de formation

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de la Montérégie-Ouest  
Québec

Aux membres du comité de formation

Bonjour,

Voici le catalogue de formation du 5 novembre 2019.

Cordialement,

Noémie Beaulieu-Claveau  
Agente de la gestion du personnel  
Service de développement organisationnel et des personnes  
Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

**-Aborder un seul sujet par courriel**

**-Privilegié les liens vers un dossier d'un répertoire commun ou l'intranet plutôt qu'une pièce jointe afin de permettre au récepteur d'avoir toujours accès à la version la plus à jour du document**

**-Utiliser la mention URGENCE avec modération :**

- L'utiliser lorsque c'est essentiel seulement
- Départager la notion d'urgence et d'importance
- Le téléphone pourrait être à privilégier pour traiter rapidement et efficacement une réelle urgence

## ENVOI

**-Se questionner avant d'utiliser l'option Répondre à tous :**

Pistes de réflexion : Si je ne peux assister à une rencontre, est-ce nécessaire d'aviser l'ensemble des invités ou l'organisateur peut transmettre le message en temps et lieu? Si je veux remercier un collègue de l'information qu'il m'a transmis, est-ce pertinent d'y inclure l'ensemble des destinataires?

**-Respecter les heures normales de travail :**

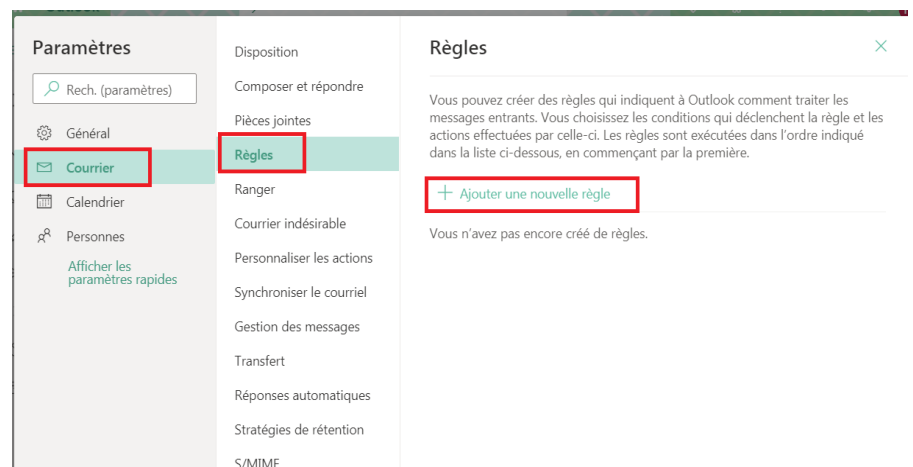
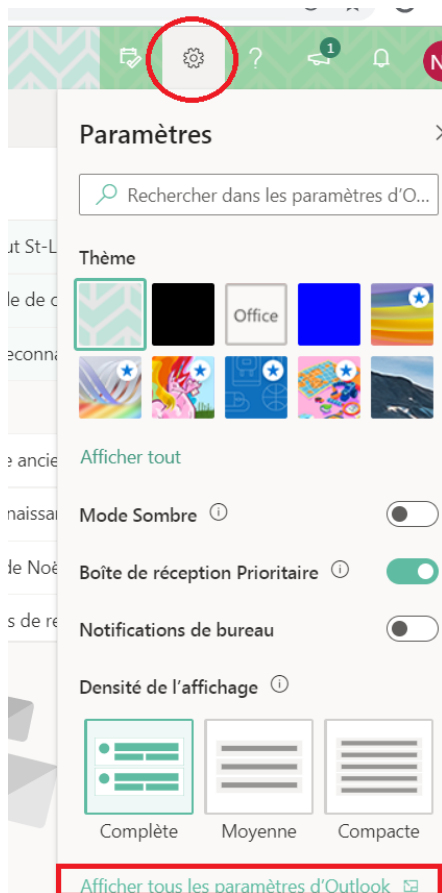
- Éviter d'envoyer des courriels en dehors des heures normales de travail.
- Vous pourriez ajouter la mention suivant à votre signature :

**« Respectant la conciliation travail - vie personnelle, prenez note que je ne m'attends pas à une réponse (immédiate) si vous recevez ce courriel en dehors des heures de travail. »**

## RÉCEPTION

-Supprimer ou classer les courriels dont vous avez pris connaissance et/ou effectuez les actions nécessaires afin de libérer votre boîte de réception

-Utiliser l'option Règles de la section Paramètres d'Outlook web :



\*Vous pourriez, par exemple, créer des règles pour classer automatiquement les courriels où vous êtes en cc. et qui ne nécessite donc aucune action.

Pour aller plus loin dans vos apprentissages, nous vous invitons à consulter les outils suivants :

Webinaire sur la gestion des courriels de la DSMREU : <https://vimeo.com/368610227>

Tutoriels Outlook web : <https://support.office.com/fr-fr/article/en-savoir-plus-sur-outlook-sur-le-web-adbacbab-fe59-4259-a550-6cb7f85f19ec>

Source : CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal - <http://ccsmtl.intra.mtl.rtss.qc.ca/index.php?id=22457&L=0#gestion%20courriel>