

Du bon usage du mail pour éviter les conflits

Adopter de bonnes pratiques en matière de message électronique est un élément élémentaire mais majeur dans la prévention des conflits internes.

Qui résiste à répondre immédiatement aux sollicitations ? Qui n'a pas adressé un message incompris ? Qui ne s'est pas agacé en lisant un mail reçu ? Qui ne s'est pas laissé submerger par leur nombre ? Autant de situations susceptibles de générer ou nourrir des tensions interpersonnelles que des règles élémentaires peuvent limiter.

Prendre le temps

Si l'envoi d'un message est facile et rapide, sa réponse n'a pas à être immédiate. Prendre le temps de lire la sollicitation permet de bien la comprendre. Du temps est également nécessaire pour répondre de manière appropriée et à la bonne personne. Et peut-être qu'un échange direct, par téléphone ou de visu, sera plus pertinent voire plus efficace.

Le traitement des mails est une tâche à part entière et suppose d'être intégré dans les plannings. Pour éviter les phénomènes de zapping contre-productifs, il est possible d'éteindre les notifications, de prévoir d'ouvrir ses mails et de les traiter à heure fixe (en début de journée, en début d'après-midi...).

Des messages automatiques rappelant qu'un délai est nécessaire pour traiter avec pertinence les sollicitations peuvent être programmés. Cela permet de mieux structurer les traitements et d'éviter des réponses hâtives susceptibles de générer des conflits.

Être poli

Quel que soit le message, il suppose un bonjour ou une formule introductive ainsi qu'un au revoir ou une phrase de conclusion. Les formules de politesse donnent un ton au mail. Avec l'écrit, le message est considéré « plus froid » et il est nécessairement asynchrone. Être attentif à celui qui le reçoit est déjà un signe dans la relation que l'on souhaite construire ou entretenir. Si on manque de temps, autant réduire le nombre de mails écrits et conserver les quelques secondes nécessaires pour introduire et conclure ses messages.

Soigner la rédaction

L'écrit est une cause classique de malentendu. Il convient donc de soigner la rédaction. Des messages envoyés trop rapidement peuvent exacerber des relations déjà tendues. Les mails ne sont pas les outils pour des rappels à l'ordre ou des remontrances et encore moins pour régler un conflit. La forme des textes ne doit pas exprimer un agacement ou une impatience : éviter les majuscules ou points d'exclamation. Les actions ou réponses souhaitées sont formulées par des phrases positives. Et éviter les échanges « ping-pong ».

Réduire les messages

Réduire le nombre de messages envoyés et/ou le nombre de destinataires facilite le classement et celui de tous les destinataires. Une personne est mise en copie d'un mail pour qu'elle reçoive des informations utiles sans attendre d'elle une réaction ou réponse. Ces bonnes pratiques réduisent les consommations d'énergie.

Établir une charte

Une charte précisant les règles d'usage adaptées aux besoins de l'équipe permet d'asseoir les règles de fonctionnement interne. Ce qui peut par exemple être l'occasion de préciser qu'aucune réponse ne peut être exigée d'un salarié en dehors du temps de travail. Au contraire, un salarié a droit à la déconnexion.

Check-list pour l'envoi d'un mail

- Objet : l'adapter au contenu du message, faire simple, court et concret.
- Expéditeur : si vous gérez plusieurs adresses mails, vérifier celle utilisée pour le message.
- Destinataires : vérifier le destinataire, adapter les destinataires en copie, mesurer l'usage de la fonction « répondre à tous ». Pour éviter des envois de messages non finalisés, renseigner le destinataire après avoir terminé la rédaction.
- Pièces jointes : limiter le nombre, être attentif au contenu pour éviter les erreurs, privilégier d'autres outils pour les documents volumineux.
- Formule introductive et formule de politesse : les adapter au message.
- Contenu : adapter le texte en se mettant dans la peau du destinataire et en cherchant à ce qu'il soit le plus compréhensible possible ; privilégier un texte court et aéré.
- Signature : veiller à ce qu'une signature automatique reste à jour.
- Relecture finale : pour éviter les erreurs, oublis, fautes de frappe.



Cécile Chassefeire,
cabinet Camino avocats