

## **Communication - Rappels des bonnes pratiques**

Version du 2 avril 2020.

Dans le cadre du travail à distance pendant la pandémie, la messagerie d'entreprise devient l'outil central de communication pour nos échanges professionnels de tous les jours.

Afin de nous permettre à tous un traitement rapide et efficace de tous ces messages voilà un rappel de quelques bonnes pratiques :

### **Communication**

- Téléphoner plutôt qu'un email pour les urgences ou les sujets délicats.
- Utiliser la messagerie instantanée Skype pour une interaction directe et rapide.
- Utiliser l'email pour une communication moins urgente, ou qui demande plus d'explication.

### **Forme**

- Réserver le champ A : à ceux qui doivent lire et/ou faire quelque chose.
- Utiliser le champ CC : pour ceux qui doivent prendre connaissance sans action à effectuer, tout en limitant le nombre de destinataires.
- Si vous recevez un message qui ne vous était pas destiné, faites le suivre avec quelques mots de résumé pour le suivant.
- Limiter les pièces attachées et communiquer plutôt des liens (sur le NAS ou Sharepoint) pour éviter des charges inutiles.

### **Organisation**

- Utiliser le gestionnaire d'absence pour informer de votre non disponibilité.
- Ne traitez pas tout en urgence, les urgences peuvent arriver par les autres canaux de communication.
- Traiter quotidiennement les messages, en prévoyant plusieurs créneaux dans votre agenda pour cela.

### **Sécurité / image**

- Rester vigilant sur les messages malveillants, les pirates profitent souvent de ces périodes.
- Attention aux types de données qui sont véhiculées : attention aux données personnelles, aux données non publiques.
- Attention aux utilisations personnelles, vous êtes vus comme un collaborateur de la Ville.
- Ne pas oublier une formule de politesse appropriée et une signature « corporate » avec le logo de la Ville.