

groupe 1

"Une fois terminée votre réflexion, présentez à vos collègues de formation les idées et solutions envisagées du point de vue de l'évolution des méthodes et des manières de travailler pour lutter contre la surinformation pour vous et votre organisation !"

Charte de communication (à rédiger collectivement)

1 Grands principes/ règles de communication

- Protection des agents (les horaires)
- Temps de travail et de non travail (on ne communique que sur son temps de travail)
- Messages envoyés hors horaires de travail mais pour des situations particulières d'urgence (exemple : inondation, incendie...) => exceptionnel => stress du mail de 22H (le stress circule du chef vers l'agent)
- Droit à déconnexion : messages reçus en dehors des horaires de travail **mais préciser qu'il n'y pas besoin de le traiter immédiatement => règles de netiquette**
- bienveillance / droit à l'erreur : on ne pense pas à me mettre dans une boucle de mail, on ne fait pas exprès de mal comprendre ou de mal exprimer
- devoir de réserve :
- Définir en équipe l'utilisation des canaux (mail, messagerie instantanée...) :

2 Bonne utilisation du mail

- Définir ce que l'on met dans l'objet du mail (contenu) : Mot clé dans l'objet pour indiquer que les personnes sont concernées
- A qui j'envoie, vérifier à quel moment (éviter 23h) possibilité pour certaines messageries d'envoyer le message en différé
- et cibler les destinataires de manière choisie
- identifier les cas où on peut/doit transférer un message
- Les personnes en copie => seulement une information, n'ont pas à traiter le message.
- comment utiliser et dans quel cadre le champ CCI ou le champ CC
- Comment :
 - répondre à tout le monde : avis qui fait avancer le débat collectif
 - ou à l'inverse répondre seulement à la personne concernée. (accusé de réception)
- Avant d'envoyer le message : prendre le temps de se relire (évite plusieurs mails de modification)
- Exemple erreur de date : demander à la personne par messagerie instantanée paraît judicieux ; évite mail, téléphone.
- Délicat d'envoyer à trop de personnes mais en même temps certaines peuvent être vexées de ne pas avoir reçu l'information. Parfois oubli d'envoyer à certaines personnes droit à l'erreur
- Trier / supprimer / archiver (en local) régulièrement (à définir) sa messagerie
- commencer par objet puis la pièce jointe, puis destinataires (pour éviter d'envoyer le mail sans PJ)
- Différer la réponse quand on est en colère

3 Téléphone (smartphone)

- Attention à l'utilisation perso/pro : notifications hors temps, sms, whatsapp, etc...

- A utiliser pour une urgence ou pour désamorcer un conflit naissant
- Décision bilatérale : débat complexe plutôt que 70 mails ou se voir !
- Débat un peu complexe
- Complexité du message

4 Réseaux sociaux dans le cadre professionnel

- Attention à l'image personnelle véhiculée (devoir de réserve)
- Attention à la communication avec les réseaux sociaux (ne pas utiliser de téléphones personnels)
- faire le point avec les admin de pages
- définir pourquoi on les utilise : caractériser l'usage de tel ou tel réseau
-

5 Réunion et RDV (en présentiel)

- Présentiel + visio ou encore téléphone (non connexion)
- pourquoi une réunion ? Soit infos descendantes, soit débat / échanges, travail collaboratif / construction participative / pour s'approprier collectivement des protocoles, process...
- visio : lorsque collègues sur plusieurs sites de travail, et réunion courte 1H ou 30 minutes
-

6 D'autres outils

- Pour des questions extrêmement précises : sondage à envoyer afin d'obtenir des réponses rapides.
- Doodle pour des invitations avec différentes dates proposées, chacun répond selon ses disponibilités.
- Framadate
- Exemple erreur de date : demander à la personne par messagerie instantanée paraît judicieux ; évite mail, téléphone
- Toujours mettre une date de clôture du sondage
- Pas long dans les délais une semaine maximum, voir 3 ou 4 jours