guide PRO

PAGE 20
COMMENT BIEN UTILISER LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE AVEC SES COLLABORATEURS ?

PAGE 22
LES NOUVELLES RÈGLES D'ACQUISITION DES TRIMESTRES

PAGE 23
LE NUMÉRIQUE COMME LEVIER DU BIEN VIEILLIR

COMPÉTENCE

COMMENT BIEN UTILISER LA **MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE AVEC SES COLLABORATEURS ?**

La messagerie électronique est l'outil informatique le plus utilisé en entreprise. Malgré les avantages qu'elle propose, elle doit être utilisée à bon escient par le manager et en complément avec d'autres moyens de communication.

la parole à... la Carsat Alsace-Moselle

VÉRONIQUE DRULANG, RESPONSABLE DU DÉPARTEMENT PROXIMITÉ ACCUEIL

« Être à distance n'est pas un frein pour communiquer de façon directe »

De par ma fonction de responsable du réseau des agences retraite, mon équipe - dont notamment les responsables d'agences - est par définition dispersée sur la région. Nous utilisons bien entendu la messagerie, mais je veille toujours à maintenir le contact direct. Il permet d'avoir un feedback de mon interlocuteur. En « mixant » les outils de communication, être à distance n'est pas un frein pour communiquer directement. En effet, dès que nous avons besoin d'échanger sur un sujet, nous privilégions l'utilisation de MOCS. Lorsque nous transmettons par courriel aux managers d'agences des informations réglementaires ou des consignes de gestion, nous y ajoutons un commentaire et nous demandons d'expliquer à leur tour cette information à leurs équipes. Dans le domaine spécifique de l'organisation du travail, les messages électroniques viennent seulement acter la mise en œuvre d'un changement déjà abordé en réunion.

infos +
veronique.drulang@carsat-am.fr

Le mail, l'e-mail ou le courriel : peu importe le nom qu'on lui donne, cet outil a révolutionné les échanges dans les entreprises. Facile d'utilisation, rapide, le courriel est très prisé, parfois à l'excès. Qui n'a jamais entendu un collègue se plaindre du nombre de messages dont il est le destinataire ? Qui n'a jamais échangé entre cinq et dix messages pour convenir d'une date de réunion ? Force est de constater que l'usage de la messagerie électronique doit être parcimonieux. En entreprise, le manager est d'ailleurs l'un des premiers à devoir faire preuve de vigilance. Si la messagerie est un moyen rapide pour diffuser de l'information à son équipe, elle peut aussi être source de stress ou d'incompréhension.

RESPECTER DES RÈGLES

Il est toujours louable de vouloir informer son équipe. Mais attention, entre les messages informatifs et ceux concernant les tâches que vous leur demanderez également par courriel, vos collaborateurs risquent de se trouver rapidement la tête sous l'eau. Recevoir beaucoup de messages de la part de son responsable peut aussi être source de stress à cause de la masse apparente de sujets à traiter. Il est donc préférable, dans la mesure du possible, de regrouper plusieurs points dans un seul message plutôt que d'en envoyer ou d'en transférer plusieurs à la suite. Par ailleurs, s'il est certes rapide d'envoyer un courriel, il est parfois plus efficace d'expliquer de vive voix ce que vous attendez. Cela vous économisera de longues rédactions rappelant

le billet de l'expert **Valérie Moissonnier,** coach de dirigeants et d'équipes, fondatrice de l'Institut selfcoaching

« S'INTERROGER SUR LA PERTINENCE DE L'E-MAIL »

Le courriel est souvent un piège, car c'est un outil de communication qui repose uniquement sur les mots. Sans l'intonation de la voix, il est parfois difficile de comprendre de quelle façon le message a été formulé. Pour le manager qui envoie des messages à ses collaborateurs, ce n'est pas forcément plus simple. S'il confie une nouvelle tâche par courriel, il n'aura jamais l'assurance que sa demande a bien été comprise ou que son collaborateur sera en capacité de la mener à bien. Le message électronique est parfaitement adapté pour transmettre des informations factuelles ou des tâches qui font partie de la mission du salarié, mais pas pour confier de nouvelles activités. Et, contrairement à ce que l'on peut penser, écrire prend du temps ! Il est plus rapide de faire le point en face à face. Parfois, recevoir un message électronique peut même être vexant, car le destinataire peut penser que la personne n'a pas osé venir lui parler directement. C'est pourquoi il est important de s'interroger sur la pertinence du courriel que l'on envoie. La messagerie instantanée, le téléphone ou la téléconférence ne sont pas à négliger. Se fixer des règles d'utilisation de la messagerie électronique est également nécessaire : ne pas en user à partir d'une certaine heure le soir, ni le week-end ; définir des plages horaires pour traiter ses messages ; ne pas attendre de réponses dans la seconde, etc. Réduire la durée des réunions et interdire l'usage des terminaux mobiles pendant celles-ci sont aussi des leviers pour gagner en efficacité.

le contexte de votre demande ou donnant des éclaircissements nécessaires. Lorsque vous écrivez un message, soyez attentif au ton que vous employez. Interrogez-vous également sur le moment le plus opportun pour l'envoyer. Si votre collaborateur est équipé d'un terminal mobile, évitez de le solliciter en dehors des heures de travail. Enfin, pour planifier une réunion, privilégiez l'agenda qui vous permettra de visualiser les disponibilités de votre équipe et ainsi d'éviter l'échange de plusieurs messages pour fixer dates et créneaux horaires.

D'AUTRES MOYENS

Pour travailler avec votre équipe, d'autres outils sont à votre disposition. Le téléphone ou le contact direct sont parfois plus appropriés. Par exemple, si vous souhaitez confier une nouvelle mission à l'un de vos collaborateurs ou présenter un changement organisationnel à votre équipe, privilégiez une réunion avec les personnes concernées plutôt que de leur écrire. Vous faciliterez l'échange et la compréhension de chacun. Pour tout ce qui concerne les ressources humaines, favorisez également le contact direct. Enfin, si vos collaborateurs ne travaillent par sur le même site que vous, l'outil MOCS[1] vous permettra d'organiser des visioconférences. ■

Julie Portalis

1. Microsoft office live meeting.