

## Accompagnement en rédaction et implantation de votre protocole courriel

---

Facile, pratique, économique et rapide, le courrier électronique s'est rapidement imposé comme le moyen de communication privilégié des organisations. Il est désormais utilisé pour les communications allant des plus banales aux plus complexes.

Par contre, le courrier électronique peut, s'il est mal géré, engendrer bien des problèmes : mauvaises communications, erreurs d'interprétation, mauvais service à la clientèle, interruptions multiples, mauvaise gestion des documents importants, recherches, difficulté à accorder du temps aux véritables priorités, manque de focus, perte de temps, etc.

Plusieurs études confirment que plusieurs employés consacrent plus de 20 % de leur temps de travail à gérer les courriels reçus pendant la journée. Il faudrait ajouter le temps de manipulation des anciens courriels pour y chercher une information ou pour l'exécution de certaines tâches.

Sans oublier le temps gaspillé à repousser les multiples rappels.

Pourtant, la gestion des courriels est généralement laissée à la discrétion de chacun.

Puisque la communication est au centre des activités de toute entreprise,

l'élaboration d'un protocole courriel est devenue un impératif pour les organisations.

C'est aussi une démarche qui entraînera l'un des meilleurs retours sur investissement.

### **Un protocole courriel doit couvrir toutes les facettes du cycle de vie d'un courriel :**

- Rédaction efficace, éthique et professionnelle des courriels
- Choix du mode de communication selon les situations
- Réception des courriels
- Règles pour diminuer les pertes de temps
- Règles pour l'utilisation interne du courrier électronique
- Bonnes pratiques de gestion des courriels (gestion des tâches)
- Bonnes pratiques et règles internes de classement et d'archivage
- Application technique du protocole

**Formations Qualitemps vous offre un service de consultation et de formation pour élaborer et diffuser votre propre protocole courriel.**

**L'objectif final du mandat est de produire un protocole personnalisé, simple et convivial ainsi qu'un guide de référence complet pour les utilisateurs. Une fois le guide approuvé, Formations Qualitemps en fait la diffusion en formant le personnel au cours de brèves sessions de formation.**

### **Résultats de la démarche**

- Connaissance précise des normes de l'entreprise par les employés
- Gain substantiel en efficacité pour chaque employé
- Meilleure utilisation des espaces serveurs
- Meilleures communications externes
- Meilleures communications internes
- Meilleure gestion du travail en cours
- Meilleure gestion documentaire adaptée aux types de documents
- Uniformisation des méthodes de travail
- Outil de formation interne pour les nouveaux employés

## Étapes de la démarche

### 1. Diagnostic

Le consultant désigné par Formation Qualitemps analyse d'abord l'état et l'usage actuels des courriels par échantillonnage.

### 2. Rédaction d'un rapport

Le consultant rédige un rapport et formule des suggestions en fonction des éléments fournis par le diagnostic. Les suggestions incluent les éléments de protocole ainsi que des méthodes liées à la gestion des courriels. Le rapport comprend aussi une liste complète d'éléments de protocole afin que l'entreprise puisse y faire son choix.

Il présente en suite son rapport et ses suggestions dans une rencontre avec le comité interne désigné par l'organisation.

### 3. Élaboration du protocole et du guide

Le consultant élabore le protocole et le guide final et les fait approuver.

### 4. Diffusion du protocole et des méthodes

La diffusion peut s'effectuer de plusieurs façons. Le choix du mode de transmission est fait en collaboration avec l'entreprise. Bien sûr, le contenu des formations varie selon les mandats.

L'ensemble des outils et des méthodes de gestion que nous vous proposons ont été développés en accord avec l'engagement fondamental de Formations Qualitemps :

***Fournir des outils tangibles et applicables pour plus d'efficacité et de bien être au travail.***