
Le Droit de Savoir

Organisation et traitement de l'activité mail.net TSCE

Pilotage et organisation*

La Direction Appui Réseau, dans son [Mémo ELD](#) du 30/11/17, pose les principes organisationnels du pilotage de l'activité mail.net TSCE.

En premier lieu, les ELD doivent créer une BAL Agence Mail.net Indemnisation :

- Via On'Action, rubrique « Informatique et téléphonie / Habilitation
- Préciser le nom de la BAL : *Normandie mailnet indemnisation APE *nom de l'agence*
- Préciser le nom des agent-es habilité-es à accéder à cette BAL

Le suivi et le pilotage de mail.net est réalisé quotidiennement par le membre de l'ELD en MANAC.

Le MANAC reste en alerte sur le volume des mails et prévoit des ajustements de planning, gère et anticipe les absences des conseiller-es afin d'assurer un suivi dans le traitement des TSCE.

Les mails.net qui nécessitent un traitement par un conseiller GDD sont redirigés vers la **BAL Agence Mail.net Indemnisation** et l'ELD doit organiser l'activité des conseiller-es GDD pour leur permettre de traiter ces mails Indemnisation (planification RDVA, binômes...).

En cas de congés (3 jours ouvrés ou plus), l'ELD doit saisir l'absence du conseiller-e en J-1 pour permettre au conseiller-e qui va être absent de finir de traiter ses mails avant son départ et d'éviter la réception de nouveaux mails qu'il pourrait ne pas voir avant son départ (mail reçu après 18h) afin de garantir l'engagement de services de traitement dans les 72H (3 jours ouvrés).

Exemple : un conseiller-e part en vacance le vendredi soir, saisir l'absence au jeudi soir.

Le traitement de mes mails TSCE

La Direction Appui Réseau, dans son [Aide Mémo Agent](#) du 29/01/18, offre un cadre aux agent-es dans la gestion de leurs mails TSCE.

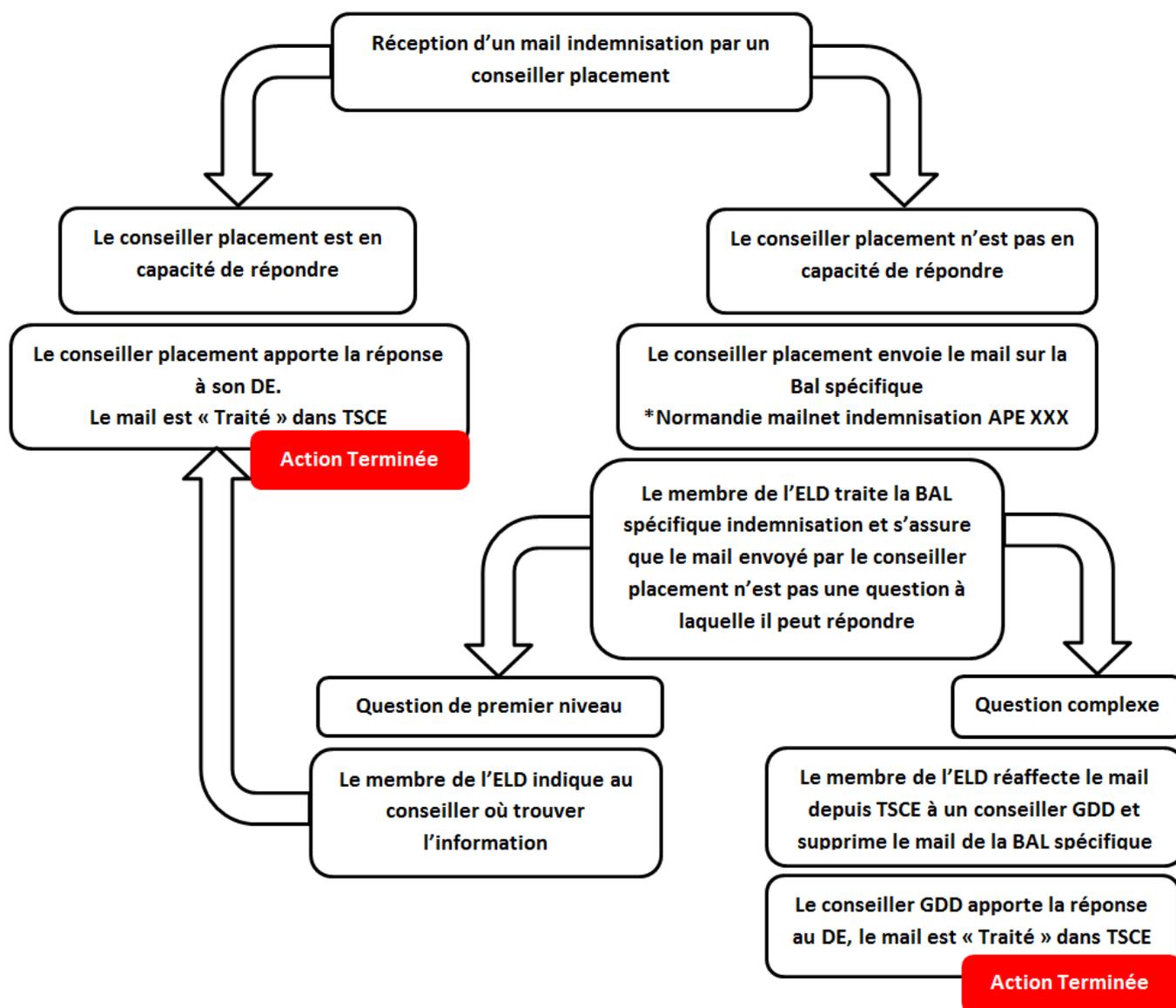
Voici quelques éléments de cadre de ce Mémo :

- J'alerte mon ELD en cas de volume de mails trop important

- Je pense à compléter le dossier de mon DE dès lors que l'échange vaut entretien (EDP si les éléments alimentent le projet d'action du DE, CRL pour les autres)
- Je peux alléger mes plages d'activité (GPF / BODOS) pour garder du temps en début ou fin de plage pour traiter mes mails.
- Je peux me bloquer régulièrement une plage GPF sans RDV : alimentation de l'onglet tâches pour informer mon ELD des activités prévues.

Exemple : Je peux consacrer une plage GPF par semaine pour traiter les mails que je n'ai pas eu le temps de traiter et effectuer les rappels suite à des mails sortant restés sans réponse (rappel des contacts à réaliser via les jalons).

Schéma d'organisation des mails Indemnisation



* Cette organisation est un cadre posé par la direction Régionale, il ne se substitue pas à une organisation locale efficace qui permet à chacun-e de traiter ses mails TSCE dans de meilleures conditions.