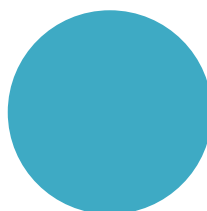




L'ASSURANCE EN PLUS FACILE

Guide pratique

POUR UN BON USAGE DES EMAILS INTERNES



Avec ce guide...



15%

d'efficacité



+30%

de temps gagné sur
certaines tâches



100%

de chances
d'être gagnant

Source : test réalisé auprès de collaborateurs APRIL

Édito

Aider chacun à retrouver agilité et disponibilité au quotidien, pour mieux se concentrer sur ses priorités, tel est l'objectif de ce guide.

Dans le cadre de ses travaux sur la prévention santé, l'un des axes prioritaires de sa stratégie, APRIL avait à cœur de proposer une solution concrète, facile à mettre en œuvre et universelle pour optimiser la performance de la gestion des e-mails, faire gagner du temps et de l'efficacité à chaque personne, et libérer des énergies productives.

La gestion des mails n'est pas seulement une question d'outil : elle est le reflet de notre posture. Elle touche au sens de notre travail et à notre gestion des priorités.

Et pour reprendre la main, il faut d'abord susciter une prise de conscience générale, puis entretenir les conditions d'une responsabilité individuelle et collective.

Nous espérons qu'au-delà des « trucs et astuces » que vous y découvrirez, ce livret vous sensibilisera aux bénéfices d'un changement de comportement porté par APRIL et relayé à tous les niveaux.

Ce guide est le premier volet de la série « Bon usage des outils digitaux ».



Decorative graphic elements on the left side of the page: a large orange semi-circle at the top, a smaller teal circle below it, and a large pink circle at the bottom left.

Sommaire

01

Quel e-mailer
êtes-vous ?

> p.6

02

Les 3 bons réflexes

> p.11

03

Les axes de
progrès

> p.13

04

Les fiches
pratiques

> p.17

CHAPITRE 01

Quel e-mailer êtes-vous ?



Votre profil : quiz

Pour chaque question, notez la réponse qui vous correspond le mieux.
Une seule réponse par question est autorisée.

Q1. J'ESTIME ÊTRE PROFESSIONNEL SI :

- a.** Je réponds dans les délais demandés.
- b.** Je réponds à chaque mail dans la journée.
- c.** Je réponds à chaque mail dès réception.

Q2. LE POP-UP OUTLOOK :

- a.** Est activé car je ne sais pas le supprimer.
- b.** Est activé et me sert pour répondre immédiatement.
- c.** N'est pas activé car cela me déconcentre.

Q3. LORSQUE J'ENVOIE UN MAIL :

- a.** Je limite au maximum les destinataires.
- b.** Je diffuse au plus grand nombre pour m'assurer que tout le monde est informé, dont systématiquement mon manager.
- c.** Je diffuse au plus grand nombre pour m'assurer que tout le monde est informé.

Q4. DANS LES MESSAGES QUE J'ENVOIE, JE VEILLE À...

- a.** Être toujours synthétique et si je transmets une pièce jointe, j'en précise les principaux points.
- b.** Être exhaustif sur le sujet, quitte à ce que le mail soit un peu long.
- c.** Transférer l'historique des échanges pour que chacun ait connaissance du contexte.

Q5. TRAVAILLER SUR MES SUJETS MAJEURS...

- a.** Ne m'empêche pas de surveiller ma boîte mail au cas où une urgence surviendrait.
- b.** Est pour moi une priorité absolue, et je n'hésite pas à m'isoler et à désactiver ma boîte mail.
- c.** Nécessite au préalable d'en avoir fini avec mes mails à traiter.

Q6. UN MAIL ENTRANT :

- a.** Si je ne peux le traiter tout de suite, je le repasse en non lu ou je mets un drapeau, et je le traite plus tard.
- b.** Je le traite par : réponse immédiate/ classement / planification
- c.** Si je ne peux le traiter tout de suite, j'en prends connaissance, mais je n'y reviens souvent qu'après relance.

Votre profil : quiz

Pour chaque question, notez la réponse qui vous correspond le mieux.
Une seule réponse par question est autorisée.

Q7. LORSQUE J'ENVOIE UN MAIL...

- a.** J'estime que les destinataires savent quelle est l'action attendue de leur part.
- b.** Je précise systématiquement l'action attendue mais pas toujours le délai de réponse.
- c.** Je précise systématiquement l'objet, l'action et le délai de réponse attendus.

Q8. L'ARCHIVAGE EST POUR MOI :

- a.** Un moyen de tracer et de justifier les décisions prises.
- b.** Un moyen de trouver les bonnes informations au bon moment.
- c.** Une nécessité pour débloquer ma boîte mail une fois la limite atteinte.

Q9. SUITE À UN ÉCHANGE ORAL AVEC MON MANAGER :

- a.** Je ne double généralement pas cet échange d'un écrit.
- b.** Je consigne l'échange par mail si je dois en informer d'autres personnes.
- c.** Je consigne toujours l'échange dans un mail pour en garder une trace.

Q10. EN DEHORS DE MON TEMPS DE TRAVAIL, JE CONSULTE MES MAILS SUR MON SMARTPHONE PROFESSIONNEL :

- a.** Très rarement.
- b.** Non applicable.
- c.** À toute heure même le weekend.
- d.** Uniquement si j'attends un mail important.

Q11. EN TANT QU' ÉMETTEUR...

- a.** Je me sens responsable du niveau de stress que je peux générer auprès de mes destinataires, donc je m'adapte.
- b.** J'envoie des mails à toute heure : après tout, chacun est libre de s'organiser comme bon lui semble.
- c.** Je suis conscient du stress que mes mails peuvent générer, mais j'ai le sentiment que je ne peux pas faire autrement.

Q12. J'ESTIME QUE...

- a.** Chaque mail envoyé a un impact sur l'environnement mais je ne change pas pour autant mes pratiques.
- b.** Le mail, contrairement au papier, est gratuit et ne pollue pas.
- c.** Chaque mail envoyé a un impact sur l'environnement et j'en tiens compte à chaque envoi.

Vos résultats

Chaque question correspond à un axe (gestion du temps, confiance, organisation, responsabilité, efficacité).

Pour chaque question, entourez la lettre que vous avez sélectionnée (ex : La Q1 traite de la gestion du temps. Entourez « b » si c'est la lettre que vous avez choisie. Ainsi, cela vous fera 1 point.)

	GESTION DU TEMPS	CONFIANCE	ORGANISATION	RESPONSABILITÉ	EFFICACITÉ
Q1	a.0 b.1 c.2				
Q2	a.1 b.2 c.0				
Q3		a.0 b.2 c.1			
Q4					a.0 b.1 c.2
Q5	a.2 b.0 c.1				
Q6			a.1 b.0 c.2		
Q7					a.2 b.1 c.0
Q8		a.2	b.0 c.2		
Q9		a.0 b.1 c.2			
Q10	a.0 b.0 c.2 d.1				
Q11				a.0 b.2 c.1	
Q12				a.0 b.2 c.1	
TOTAL					

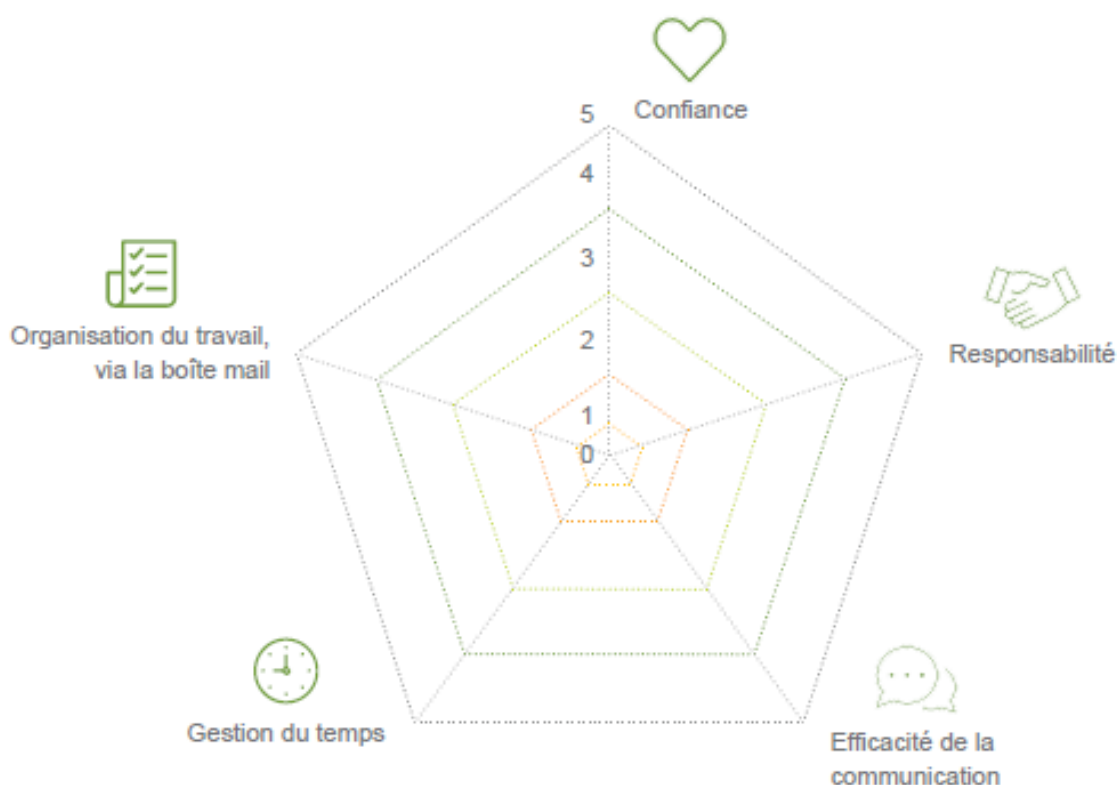
Vos axes de progrès

Reportez sur chacun des axes le nombre de points obtenus et tracez votre étoile de progrès. En fonction de vos résultats, retrouvez les bonnes idées à mettre en pratique dans la suite de ce guide.

	GESTION DU TEMPS	CONFIANCE	ORGANISATION	RESPONSABILITÉ	EFFICACITÉ
TOTAL					



Votre marge de progression est appréciée sur une échelle de 0 à 5 (0 étant la marge de progression la plus faible et 5 la marge de progression la plus forte).



Les profils (stéréotypés)

ZÉLIE

la zélée



L'email permet à Zélie de tout tracer : suivi des dossiers, temps de réponse de ses collaborateurs ou de son manager, justification de ses travaux...

En cas de doute, elle a toujours la possibilité de se référer aux échanges pour justifier qu'elle avait bien rempli sa mission et que le reste est de la responsabilité des autres destinataires.

Elle confirme d'ailleurs systématiquement par mail ce qui a fait l'objet d'un échange oral. Elle n'hésite pas à diffuser ses mails à un grand nombre de destinataires pour s'assurer que tout le monde a bien eu l'information.

Ses mails constituent sa base de travail et pour cela, elle les archive régulièrement, quitte à y passer du temps.

DÉBORAH

la débordée

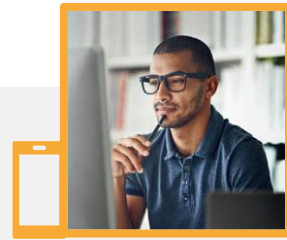


Déborah souhaiterait être chaque soir à jour de ses mails, elle en reçoit tellement qu'elle n'arrive pas à tous les lire. Il lui est difficile d'identifier ou de prioriser ceux qui nécessitent une action de sa part, et à quelle échéance. Cela génère parfois des relances, ce qui amplifie encore le phénomène ! Elle a laissé le pop-up Outlook activé pour gagner en réactivité, mais celui-ci est finalement source de stress.

Elle archive ses mails par nécessité lorsque sa boîte mail atteint sa taille maximale. Elle part le soir avec le sentiment de travail inachevé et emporte cette charge mentale à la maison.

ARNAUD

l'accro



Arnaud répond à tous ses mails, dès qu'ils arrivent. D'ailleurs le pop-up Outlook l'aide à réagir immédiatement. En réunion, il garde toujours un œil sur sa boîte mail. Il est hyper connecté et accède à ses mails depuis son smartphone (pro ou perso) partout, à toute heure, même en vacances. Il a du mal à se concentrer sur ce qu'il fait, que ce soit en réunion, à son poste de travail ou à la maison.

Il est professionnel et son ultra-réactivité est pour lui une preuve de son engagement. Des mails non lus le stressent et souvent, en fin de journée, il n'a pas réussi à avancer sur ses sujets majeurs.

STELLA

la star



Le mail est un outil qui facilite la vie à Stella mais elle sait aussi que mal géré, il peut nuire à l'efficacité, tant au plan individuel que collectif.

Les règles de fonctionnement définies avec son équipe et pour elle-même en tant qu'émetteur ont permis de réduire le volume de mails échangés et d'en améliorer considérablement la pertinence. Chaque mail envoyé l'est au bon(s) destinataire(s), avec un objet clair, un contenu synthétique, une deadline et action attendue le cas échéant.

Elle est capable de traiter chaque mail reçu dans les 48 h par action immédiate (réponse / délégation / transfert / planification ou classement). Elle sait se libérer du temps de qualité pour travailler sur ses sujets majeurs, grâce à des temps de déconnexion (renvoi téléphonique, boîte mail hors connexion, porte fermée).

CHAPITRE 02

Les 3 bons réflexes



Les 3 bons réflexes

1

FAIRE UN MAIL TU ÉVITERAS

Votre mail est-il indispensable ? Pouvez-vous faire passer le message oralement ?



Appelez ou passez voir votre correspondant ! C'est + rapide, souvent + riche et + convivial.

2

SI FAIRE UN MAIL TU DOIS, EFFICACE TU LE FERAS

Votre mail est-il impactant ? Que pensera le destinataire en le lisant ?



Synthétisez, restez explicite, soignez la forme, soyez clair sur le qui-quoi-quand.

3

DES MAILS, IL Y EN AURA, MAIS LE PLUS FORT TU RESTERAS

Êtes-vous submergé par les mails ? Comment reprendre le pouvoir ? (classement, intrusion dans la sphère privée...)



Pour rester zen, adoptez un **classement** qui vous corresponde et n'ouvrez votre boîte email que sur votre temps de travail.

CHAPITRE 03

Les axes de progrès



Axe de progrès #1

Gestion du temps et de l'attention

Comment limiter les distractions et interruptions au profit d'une meilleure attention à ce que nous faisons.

DES IDÉES À TESTER

LE « BEST OF »

- Débrancher la notification de réception.
- Se réserver des plages dédiées à la concentration.
- Organiser des plages horaires dans son agenda pour consulter ses mails.

D'AUTRES IDÉES

- Accepter d'être déconnecté, pour soi-même et pour ses équipes.
- Pas de mails en réunion.
- Accepter qu'une réponse immédiate ne soit pas toujours synonyme de performance ou de professionnalisme.

Quelques données sur la concentration qui font réagir :

**11
MIN**

c'est la fréquence moyenne d'interruption au travail (7 minutes pour les cadres).

**25
MIN**

c'est le temps moyen de retour à la concentration.

Le simple fait de savoir que nous pouvons être dérangés **nuit à la concentration !**

Axe de progrès #2

Organisation

Comment gérer efficacement ses mails pour ne rien oublier, savoir tout retrouver, ne rien laisser au hasard, et au juste rythme.

DES IDÉES À TESTER

LE « BEST OF »

- Un mail = une action (répondre / classer / déléguer / transférer...).
- Le suivi des tâches et la planification dans Outlook.
- L'archivage des mails.

AUTRE IDÉE

- Utiliser les règles d'Outlook pour prioriser les mails entrants

Axe de progrès #3

Efficacité de la communication

Comment s'assurer que chaque mail est utile, pertinent et efficace.

DES IDÉES À TESTER

LE « BEST OF »

- Communiquer à bon escient par mail et utiliser les moyens de communication les plus adaptés par rapport au contexte.
- Faciliter le traitement des mails pour les destinataires (copie, destinataires...).
- Favoriser la lecture des e-mails : contenu synthétique, phrases courtes, orthographe, structure...

D'AUTRES IDÉES

- Ne pas utiliser les e-mails pour résoudre les conflits.
- Pas de réunion par mail.
- Relire vos e-mails avant envoi : liste des destinataires, titre, contenu, pièces jointes.

Axe de progrès #4 Confiance

Comment incarner au quotidien le « faire confiance » dans les interactions par mail avec plus de transparence ? Comment éviter de réduire un mail au seul usage de preuves ? Comment induire le même comportement chez les autres ?

DES IDÉES À TESTER

LE « BEST OF »

- Ne tracer par mail que ce qui le nécessite.
- Éviter les copies cachées.
- Éviter de copier systématiquement la ligne managériale.

AUTRE IDÉE

- Limiter les accusés réception

Axe de progrès #5 Responsabilité

Chacun, dans sa façon d'utiliser le mail, est directement acteur, et donc responsable des conséquences et impacts sur son environnement : impact écologique (coûts serveurs et impressions) et impact sociétal (bien-être ou stress).

DES IDÉES À TESTER

LE « BEST OF »

- Limiter le volume de mails envoyés et reçus pour limiter l'impact environnemental des serveurs.
- N'imprimer que si nécessaire.
- Éviter les échanges en dehors des heures de travail.
- Échanger sur la pratique des mails avec son équipe.

D'AUTRES IDÉES

- Demander des délais de réponse qui soient raisonnables.
- Ne pas remettre systématiquement sa signature complète en réponse des mails.
- Préférer les liens vers des documents en ligne ou un chemin vers un répertoire partagé plutôt que les PJ.

CHAPITRE 04

Les fiches pratiques



1 La gestion du temps et de l'attention

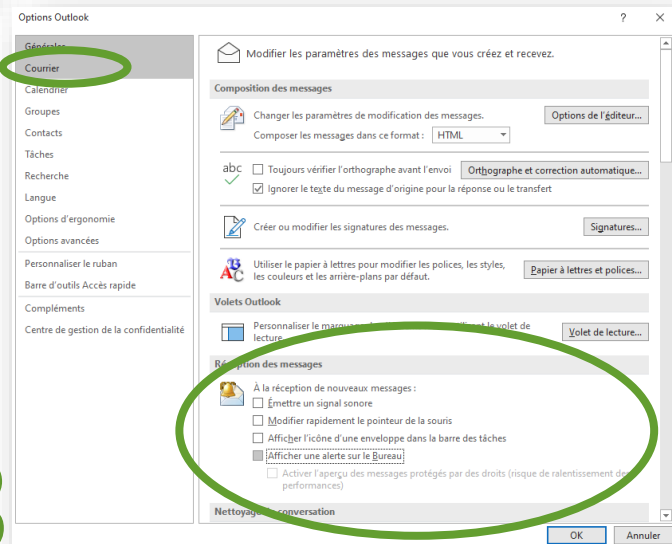
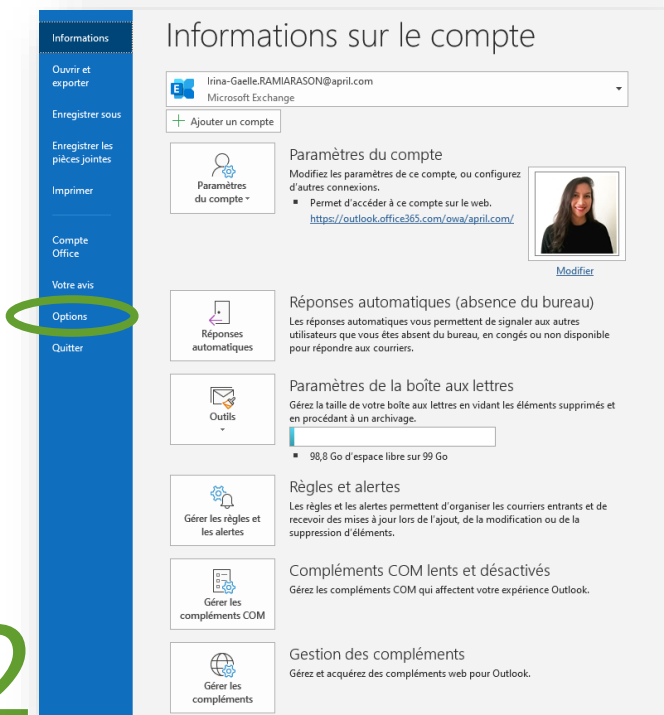
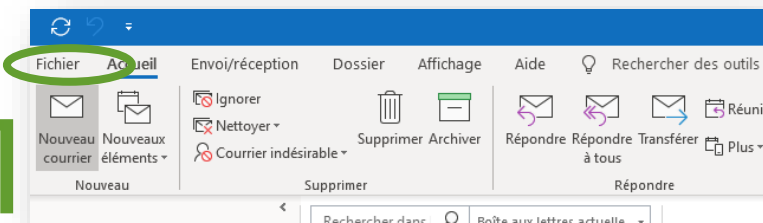
Débrancher la notification de réception (pop-up)

OBJECTIF

Réduire les interruptions au profit du temps et de l'attention dédiés à chaque tâche réalisée.

COMMENT ?

Modifier les paramètres Outlook.



1 La gestion du temps et de l'attention

Débrancher la notification de réception (pop-up)

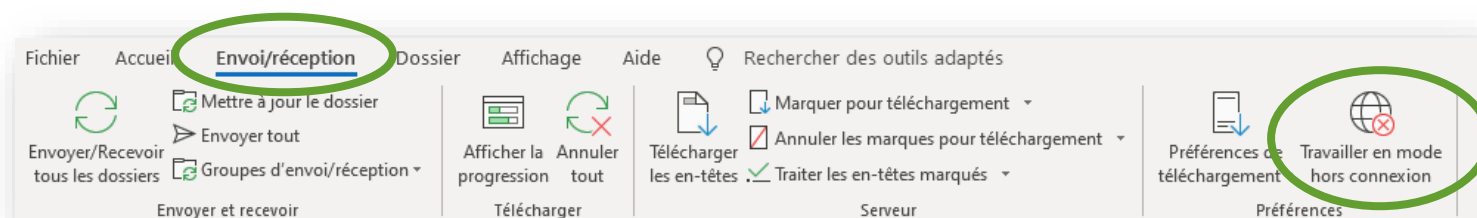
OBJECTIF

Réduire les interruptions au profit du temps et de l'attention dédiés aux tâches importantes.

COMMENT ?

Sur des plages de travail spécifiques :

- › S'isoler en fermant sa porte, ses téléphones pro et perso, sa messagerie instantanée et sa boîte mail (ou en travaillant hors connexion) ;
- › Consulter ses mails avant et/après ces séquences de travail de fond ;
- › Au besoin, indiquer à ses collègues combien de temps on souhaite rester isolé pour un travail important ;
- › Au besoin, paramétrer un message d'absence Outlook indiquant la durée d'indisponibilité.



OBJECTIF

Se concentrer sur ses tâches et travaux de fond.

COMMENT ?

- › Prévoir des créneaux de consultation de la boîte mail et travailler en mode hors connexion le reste du temps (ou ne pas regarder la boîte mail).
Par exemple : le matin en arrivant, avant le déjeuner, après le déjeuner, le soir avant de partir ;
- › Avec l'usage, déterminer le temps nécessaire à bloquer dans l'agenda, autant que possible ;
- › Penser à indiquer à ses collègues ce nouveau fonctionnement : ils devront, en cas d'urgence, utiliser le téléphone ou le face-à-face.

2 L'organisation

« Un email = une action »

OBJECTIF

Réduire le niveau de stress ;
Améliorer la productivité et l'efficacité..

COMMENT ?

Pendant les plages de consultation de la boîte mail, transformer tout mail entrant (ou le maximum de mails entrants) en action : répondre / classer-archiver / supprimer / déléguer-transférer / planifier.

LE MAIL REÇU	ACTION PRÉCONISÉE
...demande une action qui prend moins de 2 minutes.	› Le faire tout de suite. Puis l'archiver.
...demande une réponse courte et rapide.	› Répondre tout de suite. Puis l'archiver.
...comprend une tâche qui prend plus de 2 minutes.	› Transformer ce mail en tâche, avec niveau de priorité et échéance. Puis l'archiver.
...demande une action à faire à un jour précis.	› Planifier cette action dans l'agenda au jour correspondant. Puis l'archiver ou le supprimer.
...contient de l'information à conserver pour référence.	› L'archiver dans le dossier correspondant ou dans une archive unique.

Supprimer immédiatement les mails inutiles.

Se désinscrire des newsletters que vous ne lisez pas (en cliquant sur le lien de désinscription, en général tout en bas du mail).

Chaque mail ouvert et traité sort immédiatement de la boîte de réception, de façon systématique : archiver ou supprimer.

2 L'organisation

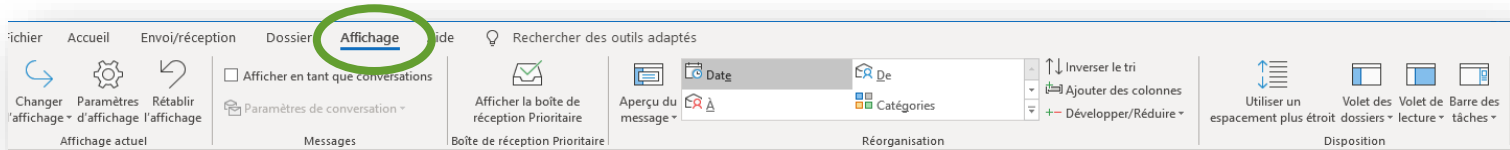
Gestion des tâches dans Outlook

OBJECTIF

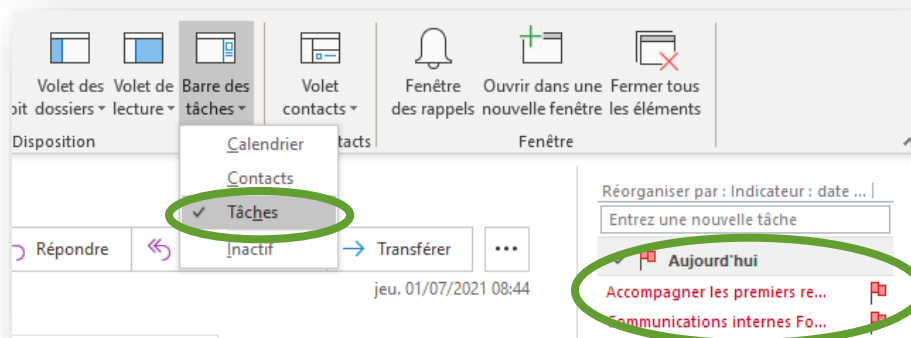
Plutôt que de conserver en boîte de réception les mails pour lesquels vous devez agir, transformez-les en tâches : vous serez ainsi en mesure de les traiter au moment opportun.

COMMENT ?

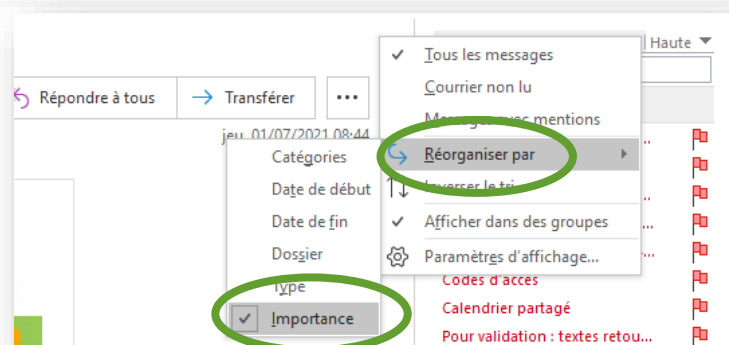
- › Les étapes décrites ci-après ont pour objectif de mettre en place une gestion des tâches permettant de centraliser les tâches futures, mais sans créer une longue liste de tâches qui noierait les priorités au milieu de la masse ;
- › Seules les tâches avec une échéance le jour J apparaissent sur la droite, par priorité, afin de se focaliser sur les tâches du jour.



2



3



2 L'organisation

Archivage des emails

OBJECTIF

- › Retrouver un mail facilement ;
- › Alléger la boîte de réception et éviter les problèmes de messagerie saturée.

COMMENT ?

- › Créer un système d'archivage structuré, par dossier ou
- › Archiver sans classement et utiliser la fonction recherche Outlook pour retrouver un mail.

	ARCHIVAGE STRUCTURÉ	ARCHIVAGE GLOBALISÉ
AVANTAGES	<ul style="list-style-type: none"> › Permet de retrouver les mails par sujet ; › Améliore la confidentialité (les mails confidentiels seront classés dans des archives que vous ne balayerez pas si un collègue est à côté de vous) ; › Des archives moins volumineuses. 	<ul style="list-style-type: none"> › Facilite l'action d'archivage des mails au quotidien.
INCONVÉNIENTS	<ul style="list-style-type: none"> › Augmente le temps d'archivage au quotidien ; › Peut devenir complexe, notamment pour le classement et la recherche de mails contenant plusieurs sujets. 	<ul style="list-style-type: none"> › Un dossier d'archivage qui peut atteindre une taille élevée et ralentir Outlook ; › Une recherche peu efficace sur les mails dont l'objet n'est pas détaillé et/ou pertinent.
NÉCESSITE	<ul style="list-style-type: none"> › De créer des archives structurées par grand sujet /missions de son périmètre ; › Éviter de trop détailler la structure (exemple avec des sous-dossiers). 	<ul style="list-style-type: none"> › De créer un dossier à part pour d'éventuels échanges confidentiels ; › De recevoir des mails avec des objets clairs et percutants permettant de facilement les retrouver avec l'outil de recherche Outlook ; › De bien supprimer les mails sans importance pour ne pas alourdir les archives.

N'archivez que ce que vous auriez besoin de retrouver plus tard et n'hésitez pas à supprimer les autres mails !

3 L'efficacité de la communication

Communiquer à bon escient par email

OBJECTIF

- › Limiter les e-mails ;
- › Réduire les échanges « ping-pong » ;
- › Favoriser les échanges humains (face-à-face et téléphone).

COMMENT ?

Utiliser les moyens de communication les plus adaptés par rapport au contexte.

TROIS CONTEXTES PRINCIPAUX DE COMMUNICATION :

	CONVERSATION	MESSAGE	DIFFUSION
CARACTÉRISTIQUES	<ul style="list-style-type: none"> › Réponse immédiate attendue (urgence, criticité) ; › Demande ponctuelle instantanée ; › Sujets ou problèmes peu structurés nécessitant une succession d'échanges interactifs liés les uns aux autres ; › Sujets complexes ou sensibles nécessitant une communication riche (intonation, langage corporel...) ; › Sensibilité au temps de réponse et à la disponibilité de l'interlocuteur ; › Interlocuteurs généralement connus ; › Traçabilité non nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> › Réponse différée ; › Sujets ou problèmes structurés pouvant être formalisés dans un court message avec des points identifiés ; › Interlocuteurs généralement connus et en nombre restreint ; › Traçabilité. 	<ul style="list-style-type: none"> › Communication unidirectionnelle / pas de réponse attendue ; › Sujets ou problèmes structurés pouvant être formalisés ; › Interlocuteurs non forcément connus et potentiellement en nombre important.
MOYENS ADAPTÉS	<ul style="list-style-type: none"> › Téléphone ; › Messagerie instantanée ; › Face-à-face. 	<ul style="list-style-type: none"> › Email. 	<ul style="list-style-type: none"> › Email (liste de diffusion) ; › Site collaboratif.

3 L'efficacité de la communication

Communiquer à bon escient par email (suite)

**Vous écrivez à 1 personne...
Pourquoi ne pas l'appeler ?**



BÉNÉFICES

- › Une réponse souvent immédiate ;
- › Sinon, l'échange permet d'avancer rapidement vers une solution ;
- › Moins d'interprétation possible ;
- › Davantage de convivialité ;
- › Possibilité de capter de l'information au passage ;
- › Et si il/elle ne décroche pas, notre conseil : laisser un message ou un sms si la personne dispose d'un portable professionnel, annonçant que vous envoyez un mail (court) et invitant à vous rappeler.

**Vous écrivez à plusieurs personnes...
Il vaut peut-être mieux se réunir !**



BÉNÉFICES

Vous mettez peut-être plusieurs jours à réunir tout le monde, mais le résultat final sera sûrement meilleur et plus rapide.

3 L'efficacité de la communication

Faciliter le traitement des emails pour les destinataires

OBJECTIF

› Identifier précisément les personnes auxquelles vous souhaitez adresser votre message, et ce que vous attendez d'elles.

COMMENT ?

- › Distinguer les destinataires pour action, dont on attend une réponse ou une action, et les personnes que l'on met en copie pour information ;
- › Indiquer le délai de réponse souhaité ;
- › Éviter de « Répondre à tous » systématiquement.



ÊTRE DESTINATAIRE

d'un mail implique une action ou une réponse.

NB : il peut y avoir plusieurs destinataires si chacun identifie l'action à laquelle il est appelé.



ÊTRE EN COPIE

d'un mail signifie être informé (et non agir).

Les personnes en copie ont un intérêt à prendre connaissance de votre mail car elles peuvent être concernées. Libres à elles d'agir par la suite !

INDIQUER LE DÉLAI DE RÉPONSE SOUHAITÉ PERMET...

- › De réduire la pression sur votre interlocuteur ;
- › D'augmenter les chances d'avoir une réponse à temps ;
- › Si vous êtes sollicité sans délai de réponse précis : appelez votre interlocuteur pour le connaître et vous organiser en fonction, l'informer du moment où vous pourrez lui faire votre retour.

« RÉPONDRE À TOUS » N'EST PAS AUTOMATIQUE

- › Votre interlocuteur a peut-être mis trop de monde en copie. Si vous faites le tri, certains seront soulagés ;
- › Si vous avez besoin de détails, demandez-les plutôt en one-to-one (par téléphone si possible), puis repartez du mail d'origine pour répondre à tous plus « officiellement ».

3 L'efficacité de la communication

Favoriser la lecture des emails – 1/2

OBJECTIF

- › Augmenter l'efficacité de votre communication, et ainsi vous assurer que votre mail sera lu et compris ;
- › Faire gagner du temps à votre interlocuteur ;
- › Être percutant dans votre message.

COMMENT ?

- › Privilégier les messages courts : c'est prouvé, le taux de lecture d'un mail est inversement proportionnel à sa longueur.



EN DEUX MOTS

- › 5 lignes maximum : demandez-vous quelles sont les infos essentielles, et évitez tout ce qui n'est pas indispensable au message. Cela peut fonctionner dans la majorité des cas ;
- › Un résumé (en gras, entre deux sauts de ligne) est la clé qui donnera envie de lire la suite ;
- › Une pièce jointe ? Résumez ses apports en une phrase.
- › Indiquez un objet clair et précis car après l'expéditeur, c'est la seconde information qu'on identifie quand on reçoit un mail.

BON À SAVOIR

L'OBJET DOIT DONNER ENVIE D'OUVRIER LE MAIL



- Pour cela, il doit être :
- › précis sur le sujet dont il est question ;
 - › aussi synthétique que possible sur le contenu ;
 - › si possible interpellant (pourquoi pas avec une question).

ASTUCES

Les gros pavés (même s'ils sont faits de phrases courtes) sont par nature indigestes. Mieux vaut aérer et détacher les idées dans des paragraphes séparés, si possible avec des bullet points.

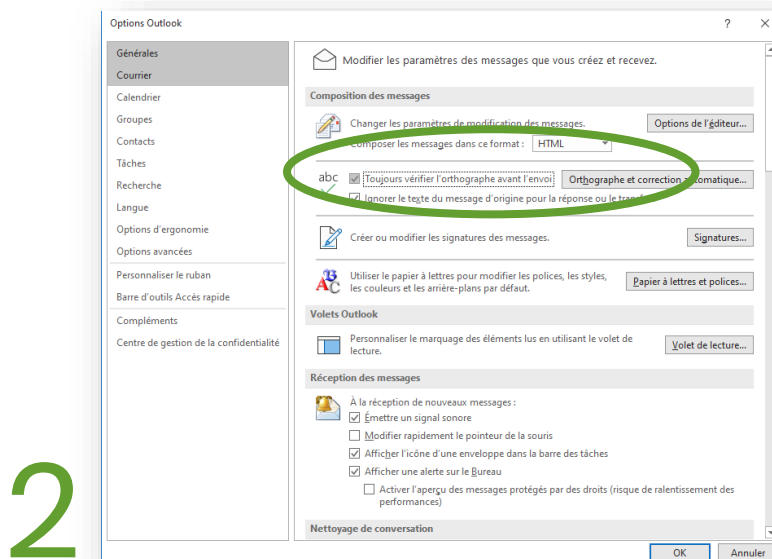
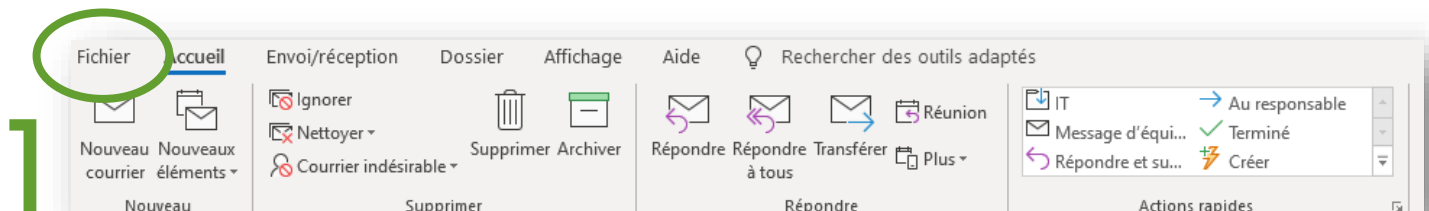
3 L'efficacité de la communication

Favoriser la lecture des emails – 2/2

COMMENT ? (SUITE)

- › **Utilisez des phrases simples** : même bien construite, une phrase longue demande plus de concentration pour le lecteur. Mieux vaut la découper, en mode journalistique : le lecteur sautera plus facilement d'une phrase à la suivante ;
- › **L'orthographe, la grammaire et la ponctuation** ont un réel impact. Le lecteur y est sensible !

Pour l'orthographe et la grammaire, le correcteur automatique fait les $\frac{3}{4}$ du travail. Pour le reste, surtout si le mail est important, relisez-vous. Quant à la ponctuation, elle peut changer radicalement le sens d'une phrase.



4 La confiance

Comment incarner au quotidien le « faire confiance » dans les interactions par mail avec plus de transparence

OBJECTIF

› Assimiler le fait que la façon dont je communique par mail est perçue par les autres comme un indicateur de confiance..

COMMENT ?

› Des pratiques et surtout des façons différentes d'agir.

DANS MES EMAILS, J'ÉVITE...	DANS LA RELATION AUX AUTRES, JE...
<ul style="list-style-type: none"> › De mettre en copie systématiquement la ligne managériale. › De mettre des personnes en copie cachée. › De mettre des accusés de réception et de lecture dans mes mails pour tracer l'activité du destinataire. › D'intégrer par l'outil une relance automatique dans le mail pour être sûr que mon mail sera lu et traité. 	<ul style="list-style-type: none"> › Ne formalise pas tout par mail pour tracer ce qui a été dit, fait et décidé : je n'acte que ce qui est indispensable pour l'entreprise. › M'abstiens d'un mail si d'autres moyens d'échange sont plus appropriés et efficaces. › Ne réponds pas systématiquement à tous les mails dont je suis en copie alors qu'il est destiné à un collaborateur qui va traiter le sujet.

Pour y penser, je me pose les questions suivantes :

- › Est-ce que j'apprécierais de me voir appliquer le même traitement ?
- › Si le mail n'existait pas, comment j'agirais autrement dans ma communication ?

5 La responsabilité

Tous éco-responsables !

OBJECTIF

Modifier la gestion des mails pour avoir une attitude éco-responsable :

› Ce n'est pas parce que c'est « virtuel » que cela n'a pas d'impact écologique.

› On parle aussi d'écologie mentale, au sens où nos actions influent sur le bien-être des autres.

COMMENT ?

JE PRENDS CONSCIENCE QUE...

PAR CONSÉQUENT, JE...

Une entreprise de 100 personnes consomme 14 tonnes équivalent CO² par sa messagerie = 13 A/R Paris/New York.



› Limite le volume de mails envoyés ;
› Évite le « répondre à tous » ;
› Me désabonne des mails automatiques que je n'utilise plus.

Plus j'envoie de mails, plus je génère des coûts directs et indirects pour l'entreprise : coûts IT et serveur, coûts d'impression.



› Utilise le serveur plutôt que les pièces jointes pour partager un document ;
› N'imprime les mails et pièces attachées que si cela est nécessaire ;
› Ne remets pas systématiquement la signature complète en réponse d'un email.

La façon dont je gère mes mails en interne a un impact direct sur la qualité de vie au travail de mes collègues.



› Accepte d'être déconnecté pour moi et mes collègues ;
› Donne des délais de réponse clairs et réalistes ;
› Échange avec mes équipes sur ma pratique des emails pour éviter les confusions ;
› Ne fais pas de réponse à chaud, ne multiplie pas les échanges sans fin.



NOUS CONTACTER

114 Boulevard Marius Vivier-Merle
69439 Lyon Cedex 03

www.april.com

