

**Etre efficace avec sa messagerie électronique**  
**Objectif : 20 messages reçus par jour maximum !**

**On est responsable du  
nombre de courriels  
qu'on reçoit**

**Objectif : 20 messages reçus par  
jour maximum !**

- Principe n°1 : l'efficacité passe par la pertinence du contenu...
- Principe n°2 : restez maître de votre jeu...
- Principe n°3 : choisissez l'outil de communication adéquat...
- Principe n°4 : faites preuve d'empathie...
- Principe n°5 : faites le nécessaire avec votre entourage...
- Principe n°6 : nettoyez votre boîte aux lettres...
- Principe n°7 : 100 fois sur le métier remettez votre ouvrage...

**Quelques mots clés** : pertinence, relisez, copier son boss, clairs et structurés, Spam, pas trop vite, outils collaboratifs, empathie, pièces attachées, humour, polémiques, vacances, courage, répondre à tous, message urgent, fausse poubelle

## **Etre efficace avec sa messagerie électronique**

*Objectif : 20 messages reçus par jour maximum !*

### **2 - Restez maître de votre jeu...**

#### **Ne répondez pas trop vite**

La plupart du temps, votre réponse sera plus solide après 1 ou 2 nuits de sommeil, quelques recherches complémentaires d'information. Rappelez-vous la différence entre « urgence » et « importance »... Efficacité ne rime pas toujours avec rapidité. Si vous avez à donner une réponse factuelle, rapide, opérationnelle, peut-être vaut-il mieux téléphoner, ou envoyer un mini message sur le portable du destinataire.

#### **La plupart du temps, il est inefficace de copier son boss**

Vous n'avez pas besoin de justifier votre existence. C'est une fausse idée reçue de penser que mettre son chef en copie permet de se protéger ou de lui rappeler que vous travaillez. Vous n'êtes pas suspect, et votre manager a des indicateurs de votre performance qui ne sont pas basés sur le nombre de courriels qu'il reçoit de votre part. Il est parfois utile, pour des raisons tactiques, de mettre son boss en copie, mais c'est une pratique à utiliser avec précaution et parcimonie. Si vous avez besoin de son approbation pour un sujet délicat, allez lui parler.

#### **En déplacement, consultez votre messagerie dès que vous voyez un ordinateur connecté à internet**

Votre service informatique peut vous fournir un accès messagerie sécurisé via internet. Ainsi, quand vous attendez dans un aéroport, que vous avez du temps libre chez votre client ou votre partenaire, jetez un coup d'œil rapide à votre messagerie sur n'importe quel ordinateur connecté sur internet. Cela vous fera gagner du temps avant votre retour au bureau.

#### **Utilisez la messagerie électronique**

Au milieu du 20<sup>ème</sup> siècle, le management s'interrogeait sur le bien-fondé d'équiper les entreprises de téléphone pour les employés. Cela fait sourire

### **1 - L'efficacité passe par la pertinence du contenu...**

#### **L'objet de votre courriel est une « accroche », au sens publicitaire du terme**

L'objet du courriel doit être bien pensé et très précis. Le récepteur peut ainsi décider rapidement de l'opportunité d'ouvrir le message immédiatement ou plus tard. Tout objet générique est à proscrire. De même, en répondant ou en renvoyant un message, il ne faut pas hésiter à changer le sujet pour le rendre plus pertinent.

#### **Relisez votre message 3 fois avant de l'envoyer**

Les messages imprécis, incomplets, insuffisamment réfléchis, plein de fautes d'orthographe engendrent de nombreux autres courriels, voire des polémiques. Il est efficace de préparer un brouillon de message, le reprendre après le déjeuner ou le lendemain matin.

#### **Demandez des commentaires alentours, surtout avant d'envoyer un message sensible**

Les remarques des collègues, de son manager, de son équipe peuvent être très utiles avant d'envoyer un message. Cela peut éviter les mauvaises interprétations, les erreurs d'inattention ou de tactique. Cela renforce aussi l'esprit de travail en équipe.

#### **Ecrivez des messages clairs et structurés**

Pour être efficace, rendez la chose simple pour les destinataires, structurez votre message. Sinon, les retours de courriels pour demande de clarification vont fleurir. Comme tout bon discours, un message efficace aborde quelques points organisés et synthétiques.

Auteur : Laurent de Rauglaudre

☎ : 06 80 31 25 00

✉ : [lr@laurentderauglaudre.com](mailto:lr@laurentderauglaudre.com)

2/6

Dernière révision : septembre 2005

🌐 : [www.laurentderauglaudre.com](http://www.laurentderauglaudre.com)

## **Etre efficace avec sa messagerie électronique** **Objectif : 20 messages reçus par jour maximum !**

aujourd'hui. Il en est de même pour la messagerie. Résister à son utilisation revient à vivre à une autre vitesse que le reste de l'entreprise, à utiliser des moyens de management désuet, à terme d'être hors-jeu ou débordé.

### **Pensez à mettre une formule juridique appropriée en bas de message**

Puisque l'outil devient un puissant moyen de communication qui dépasse les frontières des entreprises, il peut s'avérer nécessaire de prévoir une formule du type: "*tout message électronique est susceptible d'altération et son intégrité n'est pas assurée sur Internet. La société Trucmuche ne peut donc pas être tenue responsable de son contenu s'il a été altéré ou modifié. De plus, ce message est strictement confidentiel. Si vous n'êtes pas destinataire du message, merci d'en avertir immédiatement l'expéditeur et de le détruire.*"

### **Ne renvoyez pas les courriels faisant appel à votre générosité**

Les chaînes de courriels sont dans l'immense majorité des cas, même si elles viennent de personnes de confiance de votre entourage, de faux appels à la générosité, voire d'efficaces moyens de diffusion des virus. Il existe de célèbres exemples de tels messages appelant à l'aide pour des personnes malades, mais décédées depuis des années. Consultez le site: <http://www.hoaxbuster.com/> qui recense les abus les plus connus en la matière.

## **3 - Choisissez l'outil de communication adéquat...**

### **Privilégiez l'utilisation d'outils collaboratifs sur internet ou intranet**

Quand on travaille à plusieurs sur un dossier, il est essentiel de travailler sur la même version de document. Dans l'élaboration d'une offre, dans l'écriture d'une spécification, dans la rédaction d'un contrat, les modifications sont permanentes (contenu, orthographe, ponctuation, schémas, etc...). Le document vit au rythme des apports de chacun, à n'importe quelle heure. C'est typiquement le lieu d'usages des outils collaboratifs, maintenant disponibles, sécurisés, efficaces, et souvent gratuits.

Auteur : Laurent de Rauglaudre

☎ : 06 80 31 25 00

✉ : [lr@laurentderauglaudre.com](mailto:lr@laurentderauglaudre.com)

### **Ne répondez jamais aux polémiques par courriel**

La résolution de conflits passe par la communication orale. Quand une polémique se déclare à votre rencontre sur la messagerie (y compris si de nombreux témoins sont mis en copies...), la priorité est à la discussion. Prenez votre téléphone, invitez « l'agresseur » à un café ou à déjeuner, écoutez-le et cherchez une solution gagnante pour vous deux. Il sera alors temps d'informer (par courriel) les témoins initiaux du conflit de la solution que vous avez habilement su négocier ensemble.

### **N'utilisez pas le courriel pour les « remue-ménages<sup>1</sup> »**

Pour faire bouillir les neurones en équipe, rien de tel que des réunions appropriées (avec méthodes associées, TQM), ou l'utilisation d'autres outils « virtuels » (forums intranet, chats, net conférences, vidéoconférences).

### **Pour organiser une réunion, ne demandez pas les disponibilités par courriel**

Si l'agenda partagé en ligne n'est pas encore installé dans votre entreprise, il est beaucoup plus efficace et rapide d'appeler chaque participant à la réunion avec 2 ou 3 options d'horaire, que d'envoyer un message demandant les disponibilités de chacun. Bien entendu, cela ne concerne que les réunions exceptionnelles puisque les réunions régulières (points hebdomadaires, revues mensuelles...) sont réservées bien à l'avance dans les agendas.

### **N'utilisez pas la messagerie pour les dossiers confidentiels**

Le postulat est que désormais, toute information électronique peut être accessible à d'habiles techniciens ou à des personnes mal intentionnées. Un dossier confidentiel se traite en privé, éventuellement au téléphone, avec les 3 ou 4 personnes réellement impliquées.

<sup>1</sup> ou « brainstorming » en anglais

## Etre efficace avec sa messagerie électronique

Objectif : 20 messages reçus par jour maximum !

### 4 - Faites preuve d'empathie <sup>2</sup>

(mettez-vous à la place du/des destinataire/s)

#### Evitez d'envoyer des pièces attachées

Les documents attachés sont lourds à utiliser, encombrants à recevoir, difficiles à commenter. En messagerie professionnelle, le contenu est plus essentiel que la forme du contenant : il s'agit de faire passer une information efficace et rapide. Pensez au destinataire en déplacement qui, depuis sa chambre d'hôtel, ne parvient pas à récupérer ses messages trop volumineux. Pensez à cet autre destinataire qui n'a pas le logiciel adéquat pour ouvrir votre pièce attachée. Le « format enrichi » des éditeurs des messageries actuelles convient dans une très grande majorité des cas.

#### Vous aimez recevoir des messages courts, concis, précis... vos destinataires aussi !

La plupart des usagers préféreront ouvrir en priorité les messages apparemment légers (quelques kilooctets) plutôt que les monstres (mégaoctets). Un message synthétique est toujours « un must ».

#### Ne faites pas d'humour dans vos messages professionnels

Au risque de décevoir certains, l'humour n'est en effet pas d'usage facile par écrit dans le contexte professionnel. Vous ne savez pas quand, où, dans quel état d'esprit le destinataire va recevoir/percevoir votre message. Les dégâts sont parfois inattendus et importants, alors qu'on croyait alléger le débat. Votre message doit être factuel avant tout. Si vous ne pouvez résister à un mot d'humour, pensez à mettre un symbole conventionnel de sourire<sup>3</sup> (☺).

---

<sup>2</sup> empathie (définition Hachette) : Identification affective à une personne ou à une chose. La reconstitution de faits lointains demande souvent à l'historien de procéder par empathie.

<sup>3</sup> ou « smiley » en anglais

Auteur : Laurent de Rauglaudre

☎ : 06 80 31 25 00

✉ : [lr@laurentderauglaudre.com](mailto:lr@laurentderauglaudre.com)

#### L'option « message urgent » n'est à utiliser qu'exceptionnellement

Autrement, l'option n'a plus de valeur... et relisez le conte « Pierre et le loup ». Pour les questions urgentes, utilisez le téléphone.

#### En répondant, donnez vos commentaires dans le corps de texte du courriel de l'expéditeur

Interpellé pour donner votre avis, répondez par exemple : « voir mes commentaires ci-dessous signalés entre \*\*\* ». Cela rend la réponse rapide, contextuelle, et permet d'adresser efficacement toutes les questions.

#### Evitez l'option « répondre à tous » (presque toujours...)

Dans la liste de distribution, ne choisissez que les personnes que votre réponse intéresse.

#### Répondez à tous les messages qui nécessitent une réponse (quel que soit l'expéditeur)

Il s'agit d'abord de courtoisie, mais aussi d'efficacité ! Si vous ne répondez pas dans des délais raisonnables, l'interlocuteur reviendra (en copiant son management, vexé que vous ne vous intéressiez pas à lui...). Une tactique habile consiste parfois à faire une réponse d'attente si vous n'avez pas tous les éléments de réponse en vos mains.

#### Posez vous la question de la liste des destinataires

Le(s) destinataire(s) est (sont) ceux de qui vous attendez une réponse ou une action. Les autres sont en copie. Si votre liste de destinataires est pléthorique, la responsabilité de réponse ou d'action est diluée, sauf si le plan d'actions de votre message rappelle qui est responsable de quoi. Il est en tout cas inutile de mettre des destinataires « parce que ça me rassure ».

## **Etre efficace avec sa messagerie électronique** *Objectif : 20 messages reçus par jour maximum !*

### **N'écrivez pas en majuscule**

Dans la culture internet, écrire en majuscule signifie que l'on crie, que l'on est en colère. A utiliser avec précaution donc.

### **Pensez à mettre une signature automatique**

La signature de fin de message pour permet de placer les informations clés toujours nécessaires à vos interlocuteurs : nom, prénom, site internet, numéro de téléphone (mobile et fixe), adresse courriel, voire une ou deux phrases qui font la promotion de l'activité de votre entreprise.

### **N'utilisez la copie cachée que dans des cas très particuliers**

La copie cachée ne sert pas à secrètement dénoncer son collègue à son chef. La copie cachée sert à envoyer des informations en nombre (exemple : une promotion marketing) à une liste de destinataires qui n'ont pas vocation à être en relation. La copie cachée permet ainsi à chaque destinataire de ne pas avoir une longue liste de noms inconnus en tête de message, et lui évite de commettre l'erreur de faire une "réponse à tous".

### **A la fin de votre message, remerciez les destinataires...**

Cela ne fait jamais mal et ne prend pas beaucoup de temps !!!

### **5 - Faites le nécessaire avec votre entourage...**

#### **Eduquez votre équipe, vos collègues, votre chef...**

Quand vous recevez un message inutile pour votre activité, manifestement éloigné de votre mission, demandez à l'émetteur pourquoi il vous a envoyé ce message. Puis, demandez-lui de retirer votre nom de sa liste de diffusion pour ce type de message, sauf s'il vous a convaincu que vous devez rester destinataire. Cette démarche peut être lourde au début, mais elle pèsera à terme sur le comportement de votre entourage.

### **Mettez au point une charte des bonnes pratiques dans votre entreprise**

La messagerie électronique est un jeu d'équipe dont les règles n'ont pas été définies. Imaginez la circulation des voitures sans code de la route, 22 joueurs sur un stade avec un ballon sans convention. Elaborer une charte de bonnes pratiques est un moyen d'ancrer les usages dans la durée, et d'instaurer un repère pour les éventuels excès.

### **Désabonnez-vous**

Ne laissez pas les autres décider pour vous. Est-il utile de laisser votre nom dans ces listes de diffusion automatique de messages pour lesquels vous n'avez pas d'intérêt. Vous changez de métier, changez d'abonnements.

### **Vous partez en vacances, signalez-le**

Vous ne voulez pas avoir 300 messages en revenant de vacances. Donc, il est nécessaire, au-delà du passage de témoin indispensable avant de partir pour que votre mission continue d'avancer, d'envoyer un message court à vos interlocuteurs principaux pour signaler votre absence. Une saine pratique consiste aussi à demander à un collègue discret de surveiller votre messagerie en votre absence, avec quelques instructions de réponses pour les messages cruciaux.

### **6 - Nettoyez votre boîte aux lettres...**

#### **La « boîte de réception » de messages doit être nettoyée tous les jours**

Seuls les messages qui ne sont pas encore lus ou ceux auxquels vous devez répondre doivent rester dans la boîte de réception. Quand les réponses sont faites, les messages de cette boîte doivent être immédiatement classés ou jetés. Quand il y a plus de 30 messages en suspens dans la boîte aux lettres, la nettoyer devient une priorité.

## **Etre efficace avec sa messagerie électronique** *Objectif : 20 messages reçus par jour maximum !*

### **Le dossier « messages envoyés » doit être nettoyé tous les jours**

Ce dossier est une liste « d'actions en cours » permanente. Le nettoyeur veut dire : détruire ou classer les messages pour lesquels l'action est accomplie, renvoyer les messages pour les actions qui ont besoin de relance. Quand il y a plus de 30 messages dans ce dossier, le nettoyeur devient une priorité.

### **Proscrivez l'option « accusé de réception »**

Si vous n'avez pas de réponses quelques jours après votre envoi, renvoyez le courriel avec une remarque ferme, gentille rappelant que vous attendez une réponse, ou passez un coup de fil. Recevoir des accusés de réception ne fait qu'encombrer le courrier d'arrivée, et ne fonctionne pas avec toutes les messageries.

### **Créer un dossier fausse poubelle**

Parmi les questions difficiles à résoudre est le dilemme : « que devrais-je faire de ce message ? Le conserver dans un dossier ? Le jeter ? » Une solution pour résoudre cette angoisse : créer un dossier « fausse poubelle ». Une fois traités, mettez dans ce dossier tous les courriels *dilemmes*. Par expérience, en moyenne sur 10 messages reçus, 6 terminent leur vie dans ce dossier, 2 sont immédiatement détruits, et 2 sont classés. Et en général, tous les messages vieux de plus de 6 mois dans la fausse poubelle peuvent être détruits.

### **Dénoncez les Spams**

Les Spams, ces messages intempestifs reçus comme du marketing direct à votre adresse mail, est une pratique contraire à la « net étiquette ». Il convient de signaler ces pratiques au responsable informatique de l'entreprise qui peut mettre en place quelques contre-mesures.

### **7 - 100 fois sur le métier, remettez votre ouvrage...**

#### **Ne vous découragez pas**

Certains y arrivent, vous pouvez y arriver. Bien entendu cela nécessite discipline, fermeté, investissement personnel, remise en cause. Si vous appliquez toutes ces consignes, votre efficacité progressera.

#### **Au delà de toutes ces bonnes pratiques, toute votre organisation de travail est concernée**

Les pratiques énoncées ci-dessus contribuent à une meilleure performance dans l'usage de sa messagerie. Cependant, clarifier votre mission, vos objectifs et priorités, répartir équitablement la délégation de vos responsabilités, passer le temps essentiel à la préparation de vos actions sont des clés capitales pour rendre ces pratiques réellement efficaces.

#### **Mais ça marche, essayez !**

Cette liste de bonnes pratiques n'a pas l'ambition d'être exhaustive. Et au-delà du bon sens, ce document vise à poser la question de l'utilisation efficace des nouvelles technologies pour tout manager...

NB : A propos, utilisez le téléphone pour les affaires urgentes ou qui nécessitent négociation, et ne laissez jamais le signal "message en attente" de votre téléphone clignoter (peut-être que votre mère cherche à vous joindre...). Mais ça, c'est une autre histoire !