

Mieux rédiger et mieux gérer vos emails

FICHE OUTILS N°3-3

Introduction

Marie n'en peut plus ! Sa manager lui fait des demandes urgentes par email... et lui renvoie systématiquement la même chose par SMS. Maxime est excédé : son collègue qui lui envoie dix emails par jour pour le même dossier au lieu de tout rassembler en un seul ! C'est un peu comme la pollution, chacun de nous détient à la fois une part de la responsabilité et une part de la solution. Nous sommes tous responsables.

Mieux rédiger, c'est d'abord « faire simple »

Un seul sujet traité par email

Envoyer des emails en prenant en compte la manière dont vos interlocuteurs vont les traiter pour faciliter leur exploitation.

Si il y a deux sujets, faites deux emails séparés. Vos emails seront traités plus vite par vos destinataires.

Il est facile, simple et rapide de répondre à un email ne contenant qu'un seul sujet. Si votre email comporte une longue liste de sujets demandant plusieurs réponses, il est plus long et compliqué d'y répondre. Votre email risque de rester plusieurs jours bloqué sans réponse simplement parce qu'un des points fait blocage.

Indiquez clairement l'objet du message : Donnez envie de lire votre email !

Des titres simples, clairs et explicites qui résument le contenu par exemple : « préparation réunion client du XX » et non pas « problème » ou « discussion ».

En lisant l'objet de votre message votre destinataire est d'emblée informé du sujet et de son degré de priorité. De plus, cela lui facilite le traitement et le tri de ses emails.

Faire simple dans le contenus

Soyez neutre, factuel et explicite (tout en veillant à votre « français » et à votre orthographe).

Rédigez de messages lisibles, clairs et accessibles

Soyez simple et concis dans la rédaction. Plus le message est court, plus il est efficace !

Faire simple dans la forme :

- Pas de fonds de couleur, pas de gras ni de MAJUSCULES.
- Pas de polices excentriques, ni de polices en couleurs (surtout ne pas les mélanger).
- Pas de signatures trop longues ou trop chargées qui nuisent à la lisibilité des contenus.

Donner des indications de lecture qui aide votre interlocuteur :

Pour information - Pour action - Pour application

N'utilisez « URGENT ou IMPORTANT » que dans les cas réellement prioritaires.

Faire court : Eviter les emails « tartine »

Un email efficace doit être court et aéré. Il vous est possible de configurer la longueur des lignes sur votre ordinateur (on conseille en général entre 50 et 60 signes). Par ailleurs, pensez à subdiviser votre email en paragraphes, afin de le rendre plus lisible et de permettre à votre interlocuteur de le lire facilement.

Mieux gérer

Veiller aux champs d'envoi To / Cc / Cci / Fwd et à la fonction « Répondre à tous »

«A:»(«To»): A l'attention de

En règle générale, ne mettez QU'UN SEUL correspondant.

«Cc:» En copie

En anglais « Cc » qui signifie « carbon copy », et est un héritage du monde papier. Indiquez l'adresse email des personnes que vous souhaitez informer de votre email sans pour autant que ces personnes n'agissent nécessairement.

Chaque personne en copie doit l'être pour une raison définie. De manière générale, dans un contexte de faible volume de communication et de coordination hiérarchique forte, la mise en copie systématique est supportable. Elle le devient beaucoup moins dans un contexte de surcharge du volume des emails et de coordinations multiples (hiérarchique, fonctionnelle, matricielle, par projet, transverse).

Ne répondez pas aux emails pour lesquels vous n'êtes qu'en copie sauf si vous avez une vraie valeur ajoutée à apporter.

« Cci (« Bcc »): » Copie carbone invisible ou Copie cachée

En anglais « Bcc » « blind carbon copy » ou copie cachée, est une facilité à utiliser avec soin. N'oubliez pas que le destinataire peut les transférer ou faire « répondre à tous ».

Quand vous êtes destinataire en Cc

N'abusez pas du « Répondre à tous » pour dire « merci », ou « je ne pourrai pas assister à la réunion », faites une réponse juste à l'émetteur.

Pensez à réduire systématiquement le nombre de personnes destinataires dans un « répondre à tous ».

Transfert et réponse « Transférer » (« Forward »)

Précisez s'il s'agit d'un transfert pour info (FYI : « For Your Information ») ou pour action, si possible dans le titre de l'email.

Résumez un échange d'emails transférés s'il est très long pour éviter de faire lire 12 pages. Sinon, le transfert s'apparente à un délestage (à vous de jouer !)

Attention à la confidentialité des informations d'un échange d'emails transférés

Adoptez la méthode « Zéro Mail inbox »

Comme son nom l'indique, la méthode Inbox Zero est une méthode de gestion de la messagerie qui consiste, en permanence, à ne laisser aucun message dans sa boîte de réception.

Le système, mis au point et popularisé par le journaliste américain Merlin Mann s'inscrit dans la philosophie de la méthode de productivité GTD (Get Things Done) théorisée par le consultant David Allen.

Qu'est-ce qu'une boîte de réception vide peut apporter ?

De la tranquillité d'esprit.

« Les emails auxquels on n'a pas répondu pèsent sur notre conscience » (Randi Zuckerberg)

De la motivation. Tomber à chaque fois sur une boîte de réception pleine à rabord, est démotivant. Inversement, une boîte de réception vide vous rappellera en revanche à chaque fois que vous maîtrisez la situation. Réconfortant.

Du temps. Le traitement des courriels s'avère chronophage. Lire une première fois un courriel, le remettre en non-lu pour y revenir plus tard, vous fait perdre du temps.

De l'efficacité. Dans une boîte pleine, les messages importants sont noyés, aucun n'est important et aucun n'exige action.

Pour en savoir plus

Si la méthode vous intéresse, vous en trouverez tous les détails sur ce site très bien fait :

<https://www.arobase.org/productivite/inbox-zero.htm>

Ce qu'il faut retenir de ce chapitre

- Un seul sujet traité par email.
- Indiquez clairement l'objet du message.
- Des contenus neutres, factuels et explicites.
- Adoptez la forme la plus simple possible.
- Faites court.
- Donnez des indications de lecture (pour information / pour action).
- Un seul correspondant dans le champ « To ».
- Limitez le nombre de correspondants en copie.
- Soyez prudents avec l'usage de la copie cachée.
- Ne répondez pas aux emails ou vous n'êtes qu'en copie (sauf si nécessaire et important).
- Essayez la méthode Zéro Mail Inbox.
- Attention aux emails « Flamme ».

EXERCICE

Reprenez vos emails d'hier

Combien d'entre eux respectent-ils les règles ci-dessus :

- Dans la forme,
- Dans les contenus.

Combien de emails « non lus » ou « en attente » y a-t-il dans votre boîte email actuellement ?

Ce nombre pourrait-il être réduit ?

- Savez-vous ce qu'est un email « flamme » ?

Pour aller plus loin

À titre d'exemple, voici quatre cas d'utilisation non optimale de l'email dans des contextes de « conversation » (ce qui ne veut pas dire que l'email doit être systématiquement proscrit dans ces contextes) :

Email « ping-pong » : Echanges multiples d'emails par allers et retours aggravés par la multiplication des correspondants et les relances multiples sur des sujets secondaires. L'utilisation de l'email conduit à des difficultés à converger et des risques de non conclusion par rapport à une conversation réelle caractérisée par un début et une fin, un fil conducteur et une inter-activité riche permettant de mieux focaliser l'échange.

Email « flamme » : Utilisation de l'email pour exprimer une réaction vive « à chaud » (langage familier, UTILISATION DES MAJUSCULES, contenus non maîtrisés). Autant une réaction vive peut être compréhensible quand elle reste informelle et liée à un contexte que partage l'ensemble des interlocuteurs présents, autant elle risque d'être mal comprise lorsqu'elle est réalisée sur un support permanent dans le temps et susceptible de diffusion en dehors du contexte initial.

Les emails « flamme » sont des emails contenant beaucoup d'adrénaline, de mise en cause d'autrui. Ils sont créés spontanément lorsque quelqu'un a quelque chose à reprocher à quelqu'un d'autre. Ils interviennent également dans le cadre de discussions qui s'enveniment. La mauvaise interprétation du contenu de ces emails et la forte probabilité que le destinataire de l'email réponde violemment exacerbent souvent la situation.

Une solution simple consiste à écrire un brouillon, puis à le mettre en attente (au frigo) plusieurs heures et à le relire à tête reposée. Vous pouvez aussi le faire lire par un proche étranger à l'échange, avant éventuellement de l'envoyer.

Dans une discussion en face à face ou au téléphone, on peut jouer avec l'intonation de la voix. Au contraire les emails « flamme » contiennent souvent des tentatives d'humour, de l'ironie, du sarcasme qui sont souvent mal interprétés. Faites alors en sorte que ce soit clairement identifié comme tel, par exemple avec des « smileys » (😬)
Vérifiez également qu'il n'y a pas d'autre moyen efficace de communiquer (téléphone, réunion)

Si vous vous apprêtez à envoyer un email « flamme » en REACTION à un autre -mail, prenez cependant la précaution d'avoir bien relu l'email que vous avez reçu et vérifiez qu'il n'y a pas de risque de mauvaise interprétation,

Email « d'évitement » : Envoi d'un email pour éviter de discuter d'un problème ou pour en transférer la responsabilité à une autre personne. Ce type de communication requiert des interactions « riches » peu compatibles avec le caractère « impersonnel » de l'email notamment en ce qui concerne la résolution des conflits.

Email « d'échanges répétés des versions d'un document » : L'échange et la convergence sur un document sont réalisés de manière beaucoup plus rapide à travers un échange simultané et interactif sur un document partagé (via messagerie instantanée, web-conférence ou réunion, par exemple) plutôt que par des échanges répétés et successifs de multiples versions d'un document pour chaque modification individuelle.