

# Gérer efficacement et sereinement ses emails

## Auto-diagnostic

Reprendre le contrôle nécessite de savoir où on se situe actuellement. Un auto-diagnostic s'impose afin de mieux définir son usage du mail tant qualitativement, dans la manière dont on l'utilise, que quantitativement, au niveau du volume géré.

Il n'y a pas de bonnes réponses, mais plutôt une invitation à s'interroger. Pourquoi ces usages ? Pourquoi ne pas changer ?

Ce diagnostic est issu de : Jean Grimaldi d'Esdra, L'empire du mail, Gereso, 2018, p.149-152

## Diagnostic qualitatif : Mieux connaître son usage du mail

|  | Jamais | Pas souvent | Souvent | Très souvent | Toujours |
|--|--------|-------------|---------|--------------|----------|
| J'ai besoin de consulter mes mails en continu    |        |             |         |              |          |
| Je consulte mes mails dès mon réveil             |        |             |         |              |          |
| Je consulte mes mails avant de dormir            |        |             |         |              |          |
| Je réponds aux mails dès réception               |        |             |         |              |          |
| J'écris des mails avec des abréviations          |        |             |         |              |          |
| Je mets des accusés de réception à mes mails     |        |             |         |              |          |
| Je ne relis pas mes mails                        |        |             |         |              |          |
| Je ne mets pas de formules de politesse abrégées |        |             |         |              |          |

Antoine Feron  
Formateur & Facilitateur  
Antoine.feron@cfip.be

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| Je n'ai pas besoin de lire en détail les mails. Le sens général ou l'objet me suffit. |  |  |  |  |  |
| Je n'hésite pas à diffuser largement les mails  |  |  |  |  |  |
| Je joins des documents à mes mails  |  |  |  |  |  |
| Je donne mes instructions à tous mes collaborateurs par mail                          |  |  |  |  |  |
| Je demande à mes collaborateurs de me faire des retours par mails                     |  |  |  |  |  |
| Je délègue des missions par mail  |  |  |  |  |  |
| Je donne des appréciations par mails  |  |  |  |  |  |

Pour chaque réponse, réfléchir aux questions suivantes :

- Suis-je efficace selon moi ?
- Puis-je faire autrement ?
- Si oui quelle serait ma nouvelle attente ?
- Que faudrait-il tester en premier ?



Antoine Feron  
Formateur & Facilitateur  
Antoine.feron@cfip.be

## Ma Concentration

1. Quelles sont les notifications utiles et pertinentes pour moi dans Outlook ?
2. Que m'apportent-elles ?
3. Quelles sont les notifications spécifiques que je pourrais activer si nécessaire ?
4. Quels seraient les moments de consultations privilégiés pour trier mes mails ?
5. Dans le cadre de mon travail, quel est le temps acceptable entre deux relevés de mails ?
6. Quelles sont mes activités professionnelles qui nécessitent un temps de concentration ?

## Méthode pour trier ses emails

Pour gérer ses emails sereinement, la méthode "Get Things Done" (GTD) propose un cadre simple et structuré. Chaque email reçu peut être traité de manière proactive en choisissant l'une des six options suivantes :

### 1. Supprimer

Avez-vous besoin ou envie de revoir ce mail dans un an ? Si non, supprimez-le.

- Utilisez-vous souvent la fonction "Supprimer" pour des emails non essentiels ?
- Quels raccourci clavier ou fonction rapide pourriez-vous adopter pour simplifier cette action ?

### 2. Classer

- Êtes-vous satisfait de votre système de classement actuel ?
- Combien de temps passez-vous à classer vos mails chaque jour ?
- À quelle fréquence devez-vous rechercher d'anciens mails ?
- Quels sont les dossiers 7 principaux pour votre classement ?

### 3. Incuber

- Avez-vous des mails qui ne nécessitent pas d'action immédiate, mais que vous souhaitez garder pour plus tard ?

Propositions :

- Créer un dossier « boîte à idées »
- Créer un espace dédié dans OneNote

### 4. Faire immédiatement

La tâche à accomplir à la suite de cet email prend-elle « moins de deux minutes » ?

Proposition : Si oui, réalisez-la immédiatement, puis classez ou supprimez l'email. Cela réduit la charge mentale et permet de garder votre boîte de réception propre.

Antoine Feron  
Formateur & Facilitateur  
Antoine.feron@cfip.be

## **5. Déléguer**

Cet email requiert-il une action de quelqu'un d'autre ?

Disposez-vous d'un système pour assurer le suivi des tâches importantes déléguées ?

Un tel système serait-il utile ?

Propositions :

- Créer un dossier de suivi
- Créer un système de suivi avec l'outil Taches ou To Do

## **6. Planifier**

Cet email nécessite-t-il une action spécifique de votre part, mais vous ne pouvez pas le traiter immédiatement ?

Quel est votre système de liste des choses à faire ?

Ce système est-il optimal aujourd'hui ?

Que manque-t-il pour qu'il soit optimal ?

Propositions :

- Planifiez l'action avec un verbe précis (ex. : "Appeler", "Envoyer", "Réviser") et ajoutez des compléments pour être clair sur l'action à accomplir.
- Créer un dossier « Action »
- Créer une tâche dans Outlook ou Todo
- Planifier l'événement dans votre calendrier

Antoine Feron  
Formateur & Facilitateur  
Antoine.feron@cfip.be

## L'automatisation

Quelles sont les automatisations utiles pour ma gestion ?

### Les règles pour organiser :

- Classer dans un dossier les mails de mon N+1 ou personne spécifique
- Classer les notifications d'un système : logiciel RH,..
- Classer les newsletters
- Classer les invitations aux réunions
- Classer les mails demandant une signature électronique
- Classer les mails privés (gmail, hotmail,...)
- Supprimer automatiquement certains mails
- Épingler en haut de ma boîte mail certains courriels

### Règles pour marquer :

- Marquer automatiquement comme lu
- Marquer comme indésirable
- Attribuer une catégorie couleur

### Règles pour acheminer

- Transférer à
- Rediriger à
- Transférer le mail en tant que pièce jointe à

### Mise en forme conditionnelle :

- Couleur vive pour la ligne hiérarchique ou personnes spécifiques
- Italique, petit et gris pour CC
- Couleur pour les externes à mon organisation
- Couleur vive pour les mails destinés à moi seul ou avec tag @
- Couleur pour une mention spécifique (urgent,...)

### Les actions rapides

Une action rapide est une action ou une combinaison d'actions qu'Outlook réalise quand je clique sur un raccourci.

Quelles sont les actions rapides utiles à ma gestion ?

Antoine Feron  
Formateur & Facilitateur  
Antoine.feron@cfip.be

**Ma sélection d'automatisation utile à ma gestion :**

Antoine Feron  
Formateur & Facilitateur  
Antoine.feron@cfip.be

## Les mails en équipe

### 1. Destinataires : À et CC

Quelles sont les informations essentielles que je dois recevoir en tant que destinataire principal (À) ?

Quel type d'information nécessite que je sois en copie ?

Quels sont les cas où je ne souhaite plus être en copie ?

### 2. Objet des emails

Quels objets seraient pertinents dans notre gestion collective ? Quels mots-clés ou structures d'objet pourraient aider à identifier rapidement l'action attendue ?

Antoine Feron  
Formateur & Facilitateur  
Antoine.feron@cfip.be

### **3. Temps de réponse attendu**

Quand j'envoie un mail à mes collaborateurs, quel est le temps de réponse attendu ?

Avons-nous une règle commune pour le temps de réponse aux emails ? Est-ce 24h, 48h, une semaine ?

Doit-on définir des exceptions pour certaines personnes ou fonctions ?

Y a-t-il des personnes ou des rôles spécifiques qui nécessitent un temps de réponse plus rapide ou plus long ?

En équipe, que voulons-nous dire concrètement lorsqu'on marque un email comme "Urgent" ? Quelles actions cela implique-t-il ?

### **4. Horaires d'envoi et de réception des mails**

Quelles sont les plages horaires pendant lesquelles il est préférable d'envoyer des emails ?

Souhaitons-nous éviter d'envoyer des emails en dehors des heures de travail ?

Les emails envoyés en soirée ou le week-end devraient-ils être traités différemment ?

Faut-il les planifier pour un envoi le lendemain matin ?

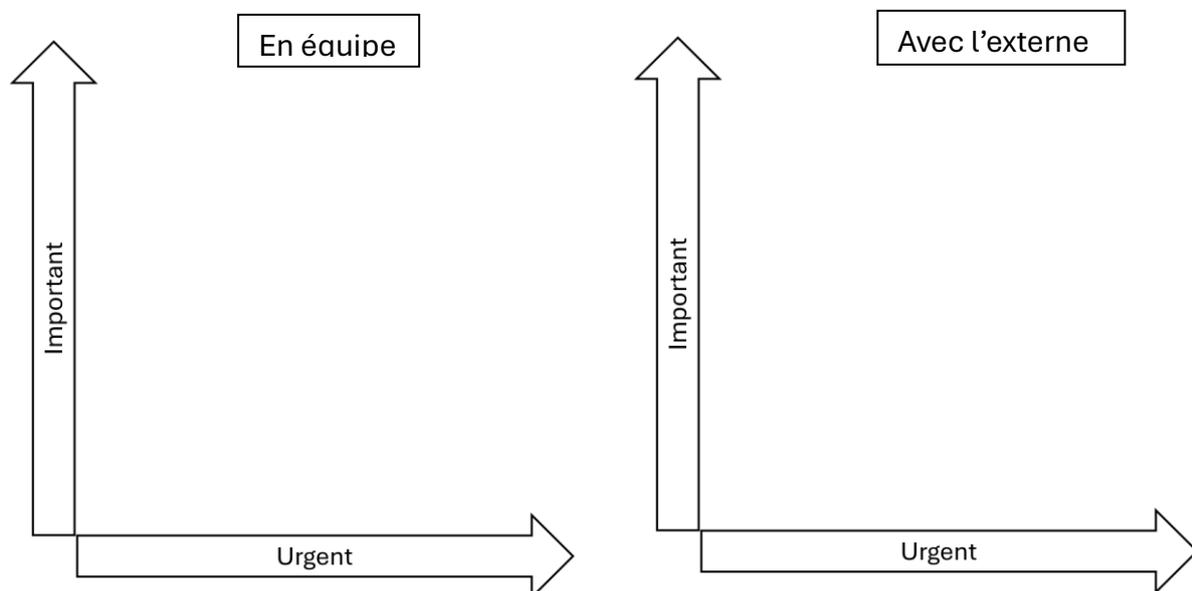
## Les outils collaboratifs et au-delà du numérique

Quels sont les outils que nous utilisons ?

Quels sont les outils disponibles et sous-utilisés ?

Quels sont les outils à ne plus utiliser ?

Sur une matrice Important & Urgent, quelle est la place optimale de chaque outil ?



Quel est notre canal privilégié pour gérer l'urgence ?

Quel est le rôle de chaque outil dans notre fonctionnement collectif ?

Antoine Feron  
Formateur & Facilitateur  
Antoine.feron@cfip.be

Dans le cadre de votre travail, quelles sont selon vous les situations qui nécessitent des échanges verbaux directs ?

Dans quelles circonstances les échanges numériques ne sont pas appropriés ?

Quels sont les sujets qui devraient faire l'objet d'une réunion plutôt qu'un mail ?

Quels sont les sujets de réunions qui devraient faire l'objet d'un mail ?