

GESTION DES E-MAILS

LES BONNES PRATIQUES POUR UNE COMMUNICATION
EFFICACE AVEC LA MESSAGERIE NUMERIQUE

MICHAEL BOUVARD



OBJECTIF

Les bonnes pratiques
dans la gestion quotidienne
des mails

SOMMAIRE

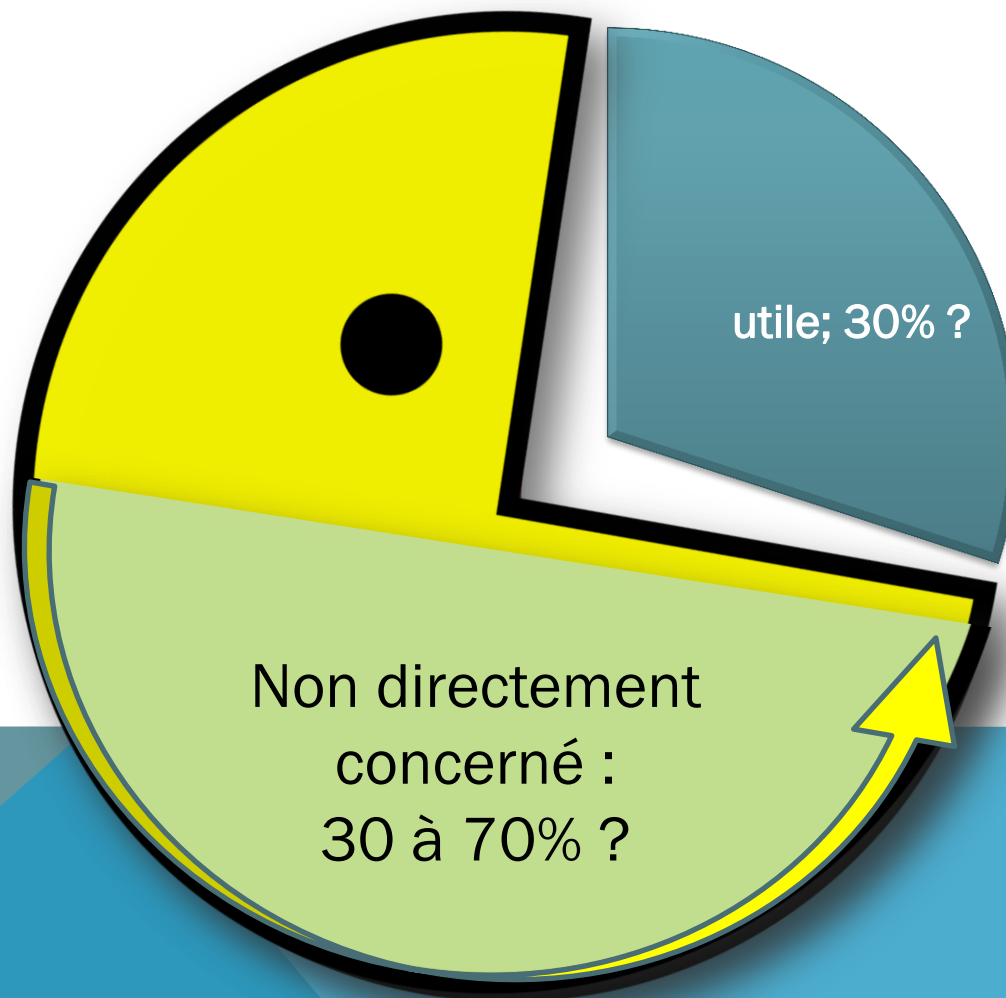
Gestion des emails

- Le bon moment pour traiter sa messagerie
- Le bon classement
- Les types d'emails (spams, importants, délégués, copies, «ping-pong», «parapluies», différés, délégués, avec AR)
- Gestion du stress

Compléments rédactionnels

- Styles clairs et bienveillants
- Formules de politesse
- Vocabulaire
- Fautes courantes

COMBIEN D'EMAILS REÇU NOUS CONCERNENT DIRECTEMENT ?



DES **PROBLÈMES** COURANTS LIÉS À LA GESTION DES EMAILS



- Boite de réception encombrée
- Emails en retard
- Emails non classés
- Courriels indésirables
- Communication maladroite

(1/2)



>>> Télécharger le support de cours de la formation Gestion des emails (PDF)

support de formation



Il est important de bien être organisé dans votre gestion de messages afin de maintenir la productivité et de respecter les délais. Voici quelques conseils pour améliorer vos pratiques de gestion de messages :

- Faire des messages précis pour traiter vos e-mails : par exemple, le le fin de l'objet, l'adresse et le lieu de l'envoi, le destinataire.
- Utiliser des mots pour vos e-mails : les messages doivent être en clair, sans fautes, sans erreurs, sans répétition de mots.
- Utiliser des mots pour vos e-mails : les messages doivent être en clair, sans fautes, sans erreurs, sans répétition de mots.
- Utiliser des mots pour vos e-mails : les messages doivent être en clair, sans fautes, sans erreurs, sans répétition de mots.

La gestion efficace de la messagerie est essentielle pour maintenir une bonne organisation et une productivité élevée. La messagerie peut rapidement devenir une source de stress et de distraction si elle n'est pas gérée correctement. Il est donc important de savoir comment traiter la messagerie pour rester en bon équilibre.

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

MERCI D'AVOIR SUIVI CETTE FORMATION.

Pour recueillir votre sentiment sur cette formation, merci de participer à ce questionnaire de satisfaction, qui aborde notamment les points suivants :

- 1 - La FORMATION,
- 2 - Le FORMATEUR,
- 3 - La SALLE
- 4 - CHARTE DE COMMUNICATION

4 - CHARTE DE COMMUNICATION

La mise en place d'une charte interne de bonnes pratiques en gestion des emails, pourrait également servir de guide pratique pour l'ensemble des collaborateurs. Elle pourrait porter sur les thèmes de la gestion des emails et d'une communication efficace.

Si une charte de communication était mise en place, **quels seraient les sujets** qui pourraient y figurer ?

- Temps dédié à la consultation des emails
- Emails urgents et importants
- Classement / Archivage
- Accusés de lecture / réception
- Communication efficace
- Courtoisie
- Délais de réponse et réponse en cas d'absence
- Gestion des spams et des emails non pertinents
- Emails en copie et en diffusion
- Gestion de la surcharge d'emails
- Bon équilibre vie professionnelle/vie personnelle
- Other: _____



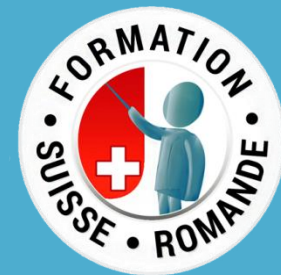
QUELLES SOLUTIONS POUR GÉRER SES EMAILS ?

- le bon moment pour traiter ?
- le bon classement
- les options d'envoi
- savoir gérer le stress associé ?

(2/2)

TRAITEMENT DES EMAILS

LE BON MOMENT POUR TRAITER SA MESSAGERIE ?



QUEL EST LE BON MOMENT POUR TRAITER SA MESSAGERIE ?

- Plages horaires
- Pausas = Productivité
- ! Source de distraction



(1/2)

QUE PENSER DU TRAITEMENT EN DEHORS DES PLAGES HORAIRES DE TRAVAIL ?

- Surcharge,
- Stress
- Equilibre



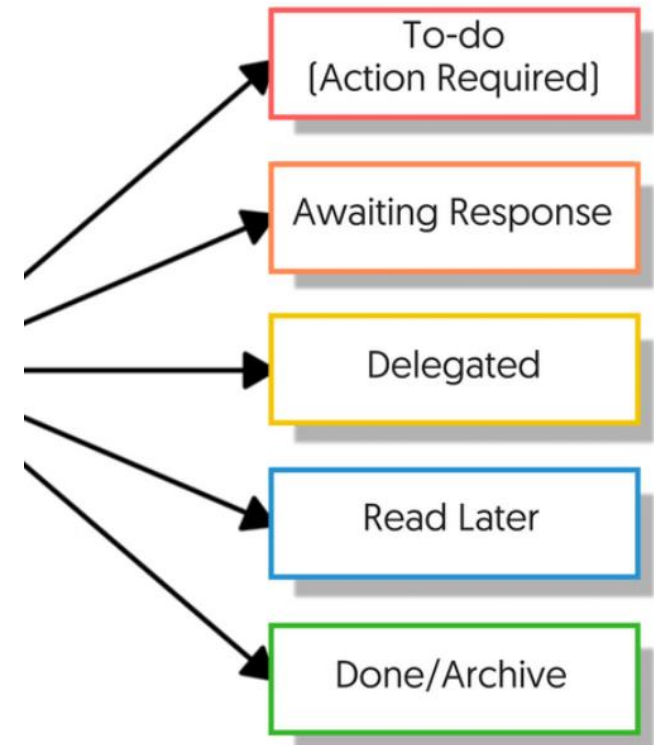
QUELLE UTILITÉ DE RECOURIR À UNE LISTE DE TACHES (TO-DO LIST) POUR TRAITER SES MESSAGES ?



A traiter
plus tard

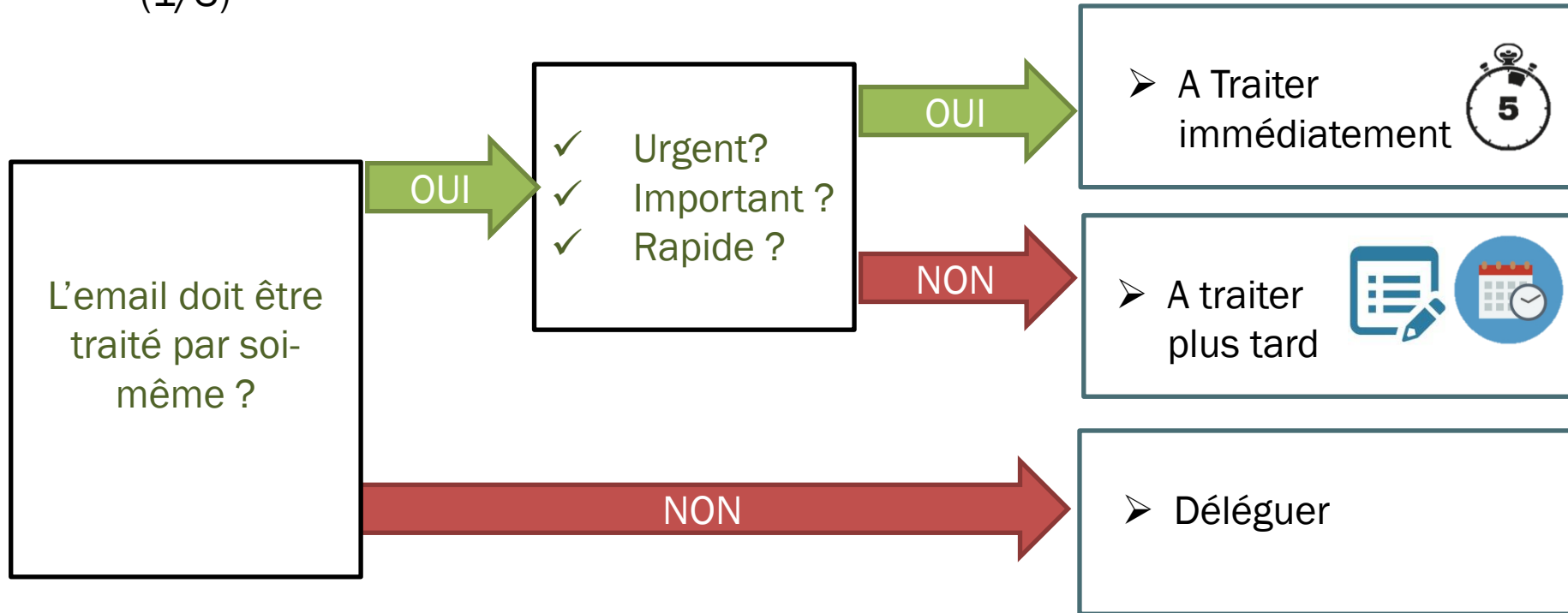


QUEL TEMPS DE TRAITEMENT ACCORDER À UN EMAIL ?




COMMENT TRAITER SES EMAILS ?

(1/3)



ACTION

➤ A Traiter immédiatement  5

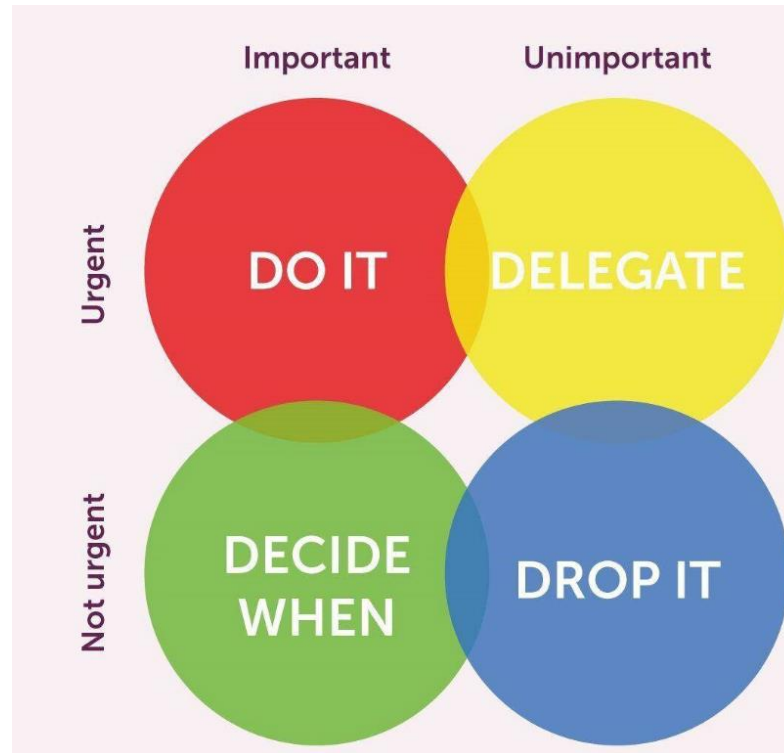
➤ A traiter plus tard 

➤ Déléguer

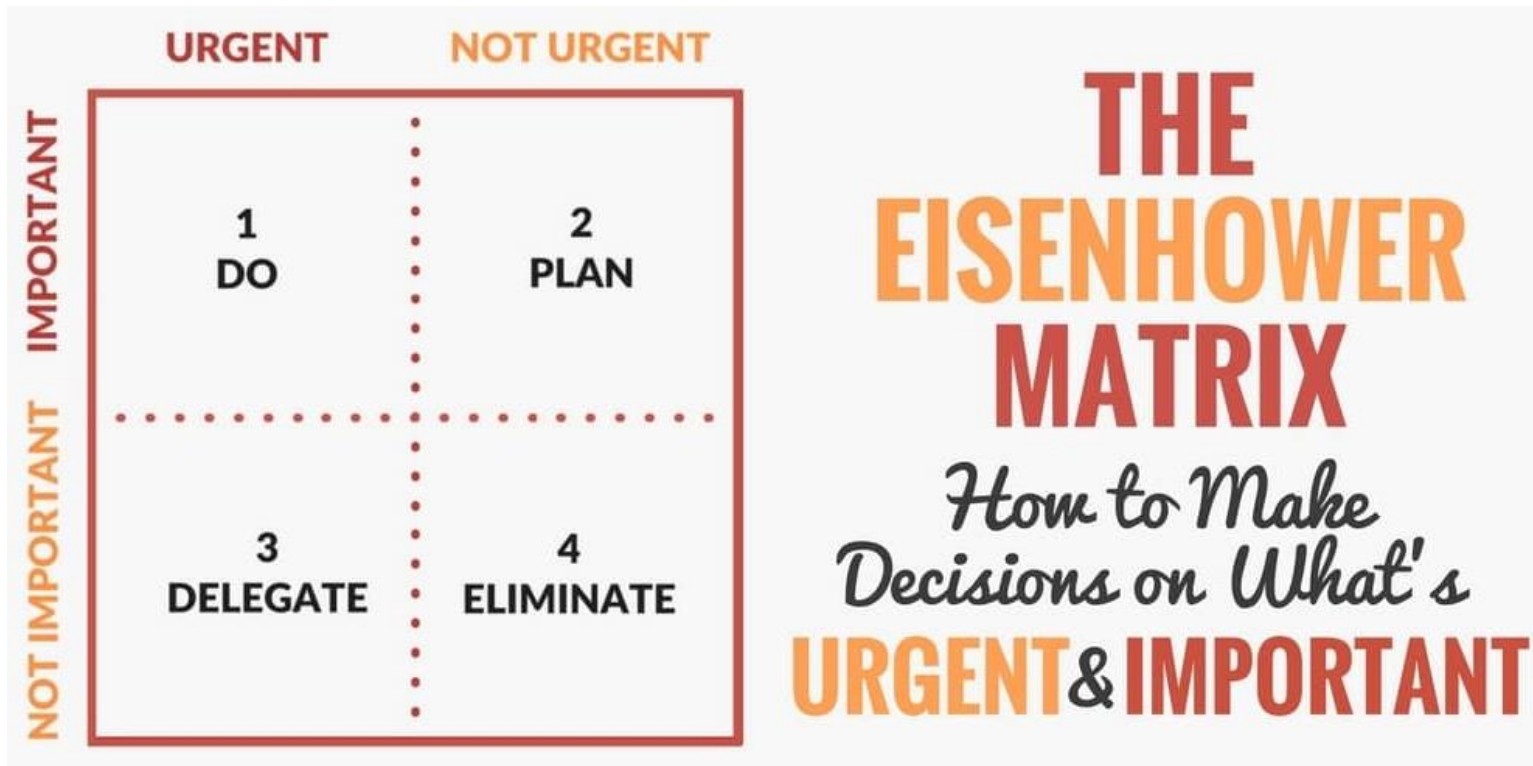
CLASSEMENT

MÉTHODE 4D

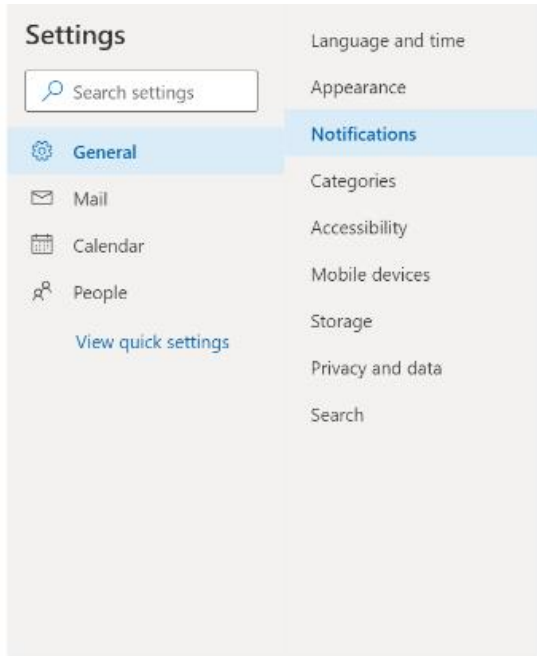
(2/3)



(3/3)



COMMENT GÉRER LES NOTIFICATIONS ?



Notifications

Desktop notifications

When Outlook on the web is closed (but your browser is open)



Send me desktop notifications

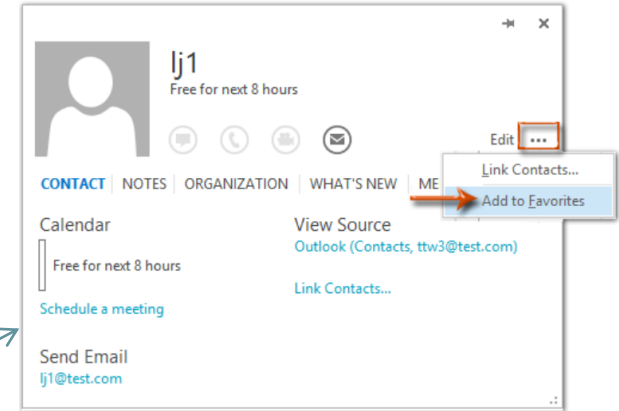
For messages

Messages in Inbox

Messages from favorite people

For events

[Turn off desktop notifications on all devices](#)



Urgent + important

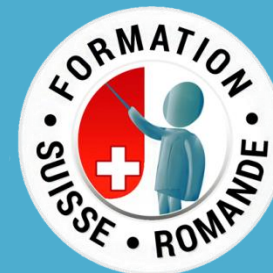
DES QUESTIONS ?



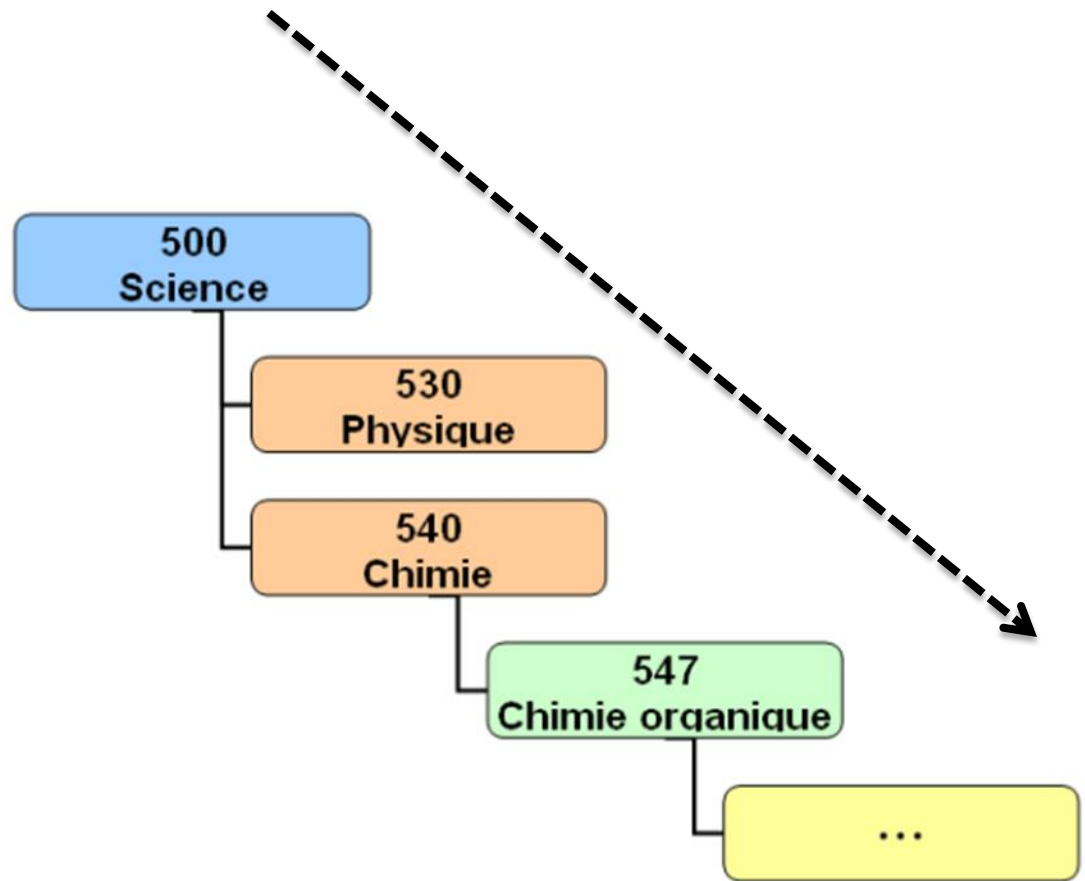
**LE BON MOMENT
POUR TRAITER SES
EMAILS**

LE BON CLASSEMENT

POUR TRIER SES EMAILS REÇUS ?



QUELLE ARBORESCENCE DE DOSSIERS POUR CLASSER SES EMAILS ?



PEUT-ON UTILISER LE CLASSEMENT PAR «CATÉGORIE» ?

The image shows a screenshot of the Microsoft Outlook interface. On the left, the 'Categorize' menu is open, showing various color categories and options like 'Clear All Categories' and 'All Categories...'. A large blue arrow points from the 'Categorize' menu to the 'Color Categories' dialog box on the right. The dialog box is titled 'Color Categories' and contains a table of categories with checkboxes and shortcut keys. The 'New...' button is highlighted with a red box.

Name	Shortcut key
<input type="checkbox"/> 2017 performance reviews	CTRL+F2
<input type="checkbox"/> Blue category	
<input type="checkbox"/> Green category	
<input checked="" type="checkbox"/> Newsletters	CTRL+F7
<input type="checkbox"/> Orange category	
<input type="checkbox"/> Potential story ideas	CTRL+F4
<input type="checkbox"/> Purple category	
<input type="checkbox"/> Red category	
<input type="checkbox"/> Weekly managers meeting notes	CTRL+F3
<input type="checkbox"/> Windows 10 Creators Update	CTRL+F11
<input type="checkbox"/> Yellow category	

DOIT-ON UTILISER UN CLASSEMENT AUTOMATIQUE

?
(1/3)

Informations sur le compte

officetooltips@gmail.com
IMAP/SMTP

+ Ajouter un compte

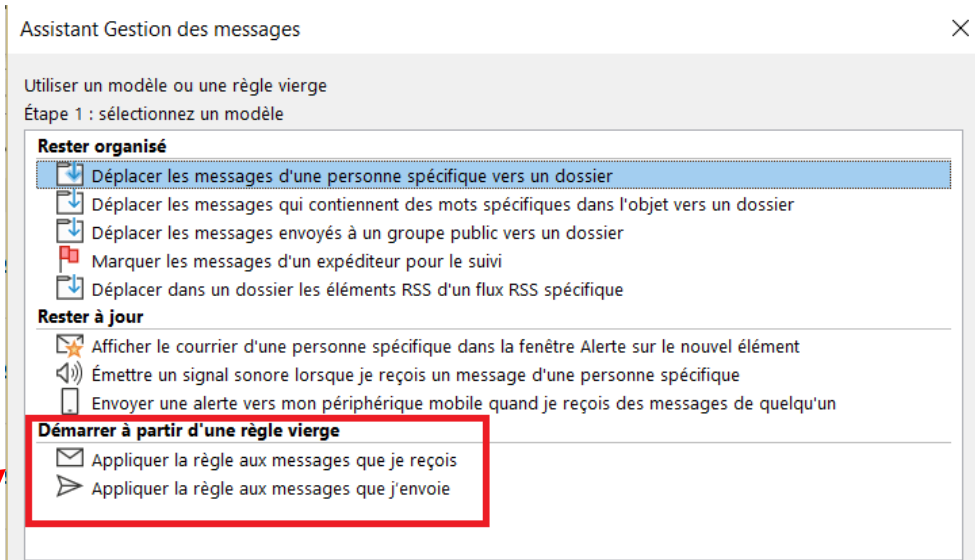
Paramètres du compte
Modifiez les paramètres de ce compte, ou configurez d'autres connexions.
▪ [Obtenez l'application Outlook pour iPhone, iPad, Android ou Windows 10 Mobile.](#)

Paramètres de la boîte aux lettres
Gérez la taille de votre boîte aux lettres en vidant les éléments supprimés et en procédant à un archivage.

Règles et alertes
Les règles et les alertes permettent d'organiser les courriers entrants et de recevoir des mises à jour lors de l'ajout, de la modification ou de la suppression d'éléments.

DOIT-ON UTILISER UN CLASSEMENT AUTOMATIQUE

?
(2/3)



Exemple :

Appliquer cette règle après l'arrivée du message de contacts ou groupe public le déplacer dans le dossier spécifié et arrêter de traiter plus de règles

Démarrer à partir d'une règle vierge

- ☑ Appliquer la règle aux messages que je reçois
- Appliquer la règle aux messages que j'envoie

Assistant Gestion des messages

Quelle(s) condition(s) voulez-vous vérifier ?

Étape 1 : sélectionnez une ou des conditions

- de contacts ou groupe public
- contenant des mots spécifiques dans l'objet
- dans le compte spécifié
- dont je suis l'unique destinataire
- où j'apparais dans la zone À
- marqué comme Importance
- marqué comme Critère de diffusion
- avec indicateur pour action
- lorsque mon nom est dans la zone Cc
- lorsque mon nom est dans la zone À ou Cc
- où je n'apparais pas dans la zone À
- envoyé à contacts ou groupe public
- contenant des mots spécifiques dans le corps du message
- contenant des mots spécifiques dans l'objet/le corps du message
- avec des mots spécifiques dans l'en-tête du message
- avec des mots spécifiques dans l'adresse du destinataire
- avec des mots spécifiques dans l'adresse de l'expéditeur
- assigné à catégorie Catégorie

Étape 2 : modifiez la description de la règle (cliquez sur une valeur soulignée)

Appliquer cette règle après l'arrivée du message
où j'apparais dans la zone À

où j'apparais dans la zone À

Annuler

< Précédent

Suivant >

DOIT-ON
UTILISER UN
CLASSEMENT
AUTOMATIQUE
?
(3/3)



QUEL RÔLE DOIT- ON RÉSERVER À LA **CORBEILLE** ?



**“I do not ignore your e-mails.
I personally delete each
and every one!”**

Je n’ignore pas vos emails.
Je supprime personnellement chacun
d’entre eux

COMMENT GÉRER LES SPAMS : LES EMAILS NON SOLLICITÉS ? (1/3)

Junk Email [94]

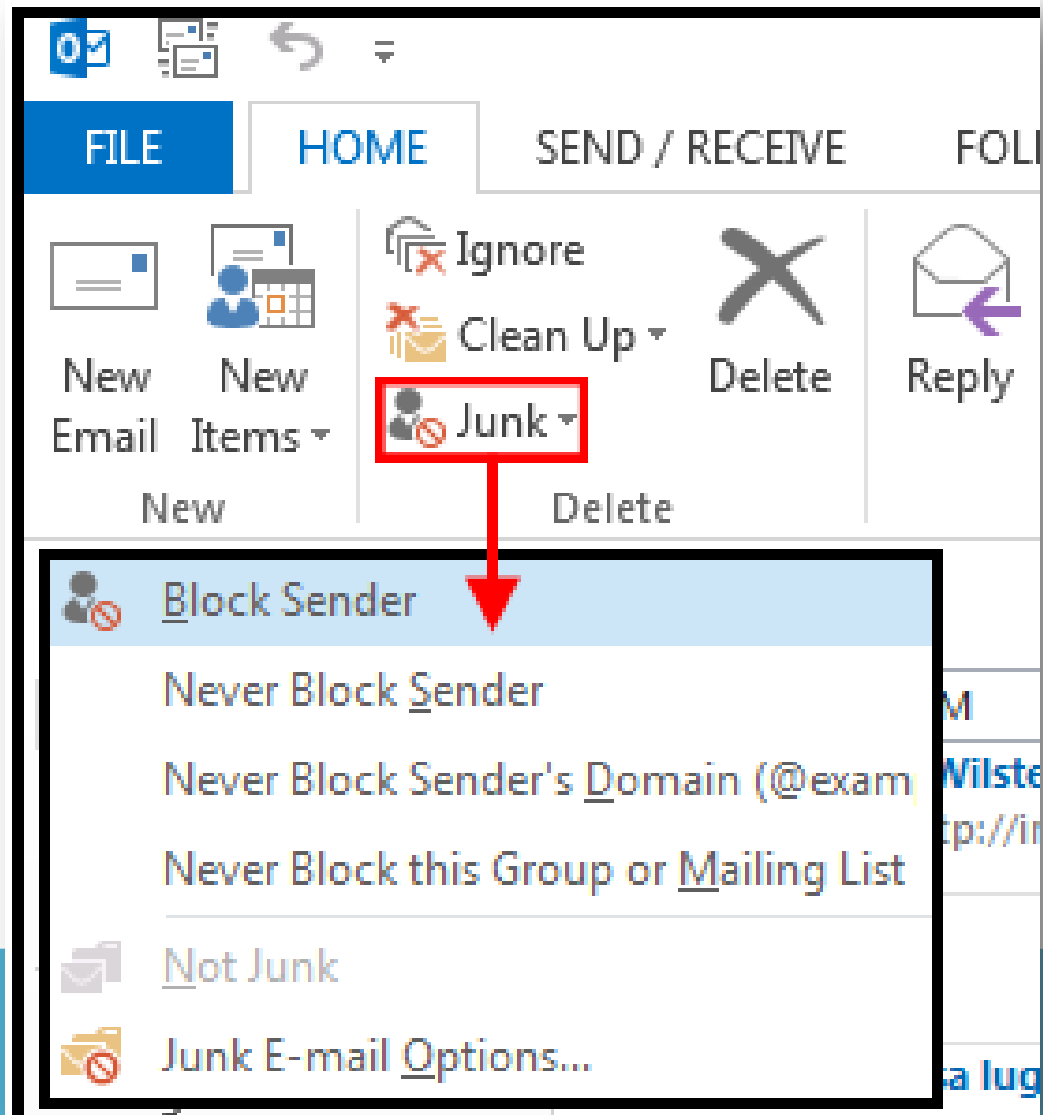
1

Outbox

Search Folders



COMMENT GÉRER LES SPAMS : LES EMAILS NON SOLLICITÉS ? (2/3)



COMMENT GÉRER LES SPAMS : LES EMAILS NON SOLLICITÉS ? (3/3)



Pour gagner du temps, je mets automatiquement tous mes spams dans ce dossier spécial

Mais cela fait une heure que tu es devant ton ordinateur

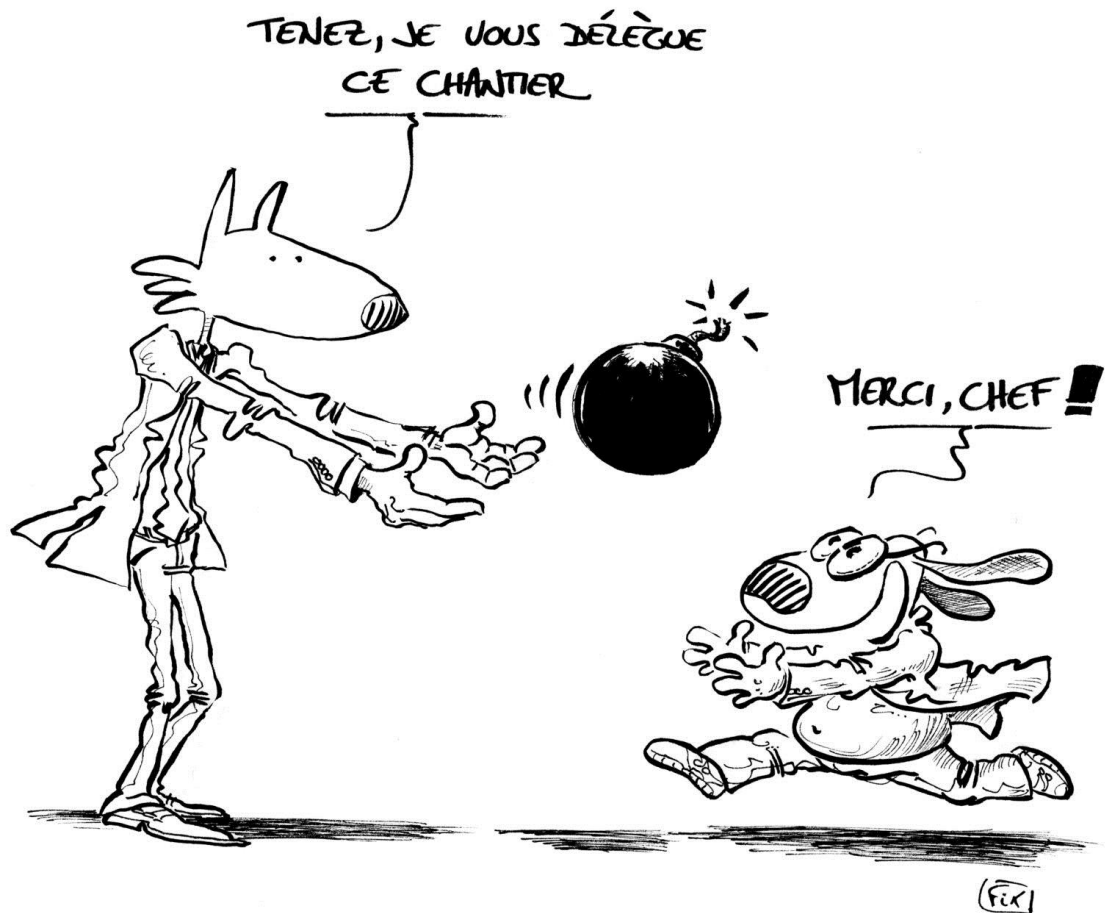
J'ai besoin d'être sûr que tous mes spams sont bien des spams

QUE FAIRE DES PIÈCES JOINTES AUX EMAILS ?



DOIT-ON GÉRER LES EMAILS QUI SONT « DÉLÉGUÉS » ?

- Le point de contrôle
- Le feedback



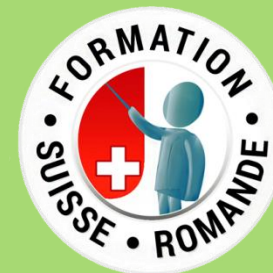
DES QUESTIONS ?



LE BON CLASSEMENT

L'ENVOI D'UN EMAIL....

QUELLE STRATÉGIE D'ENVOI ?




QUAND PROGRAMMER UNE DEMANDE D'ACCUSÉ RÉCEPTION ?

Options



Suivi

 Les confirmations de remise et de lecture permettent de s'assurer que les messages ont bien été reçus. Certains serveurs et applications de messagerie ne prennent pas en charge l'envoi de confirmations.

Pour tous les messages envoyés, demander :

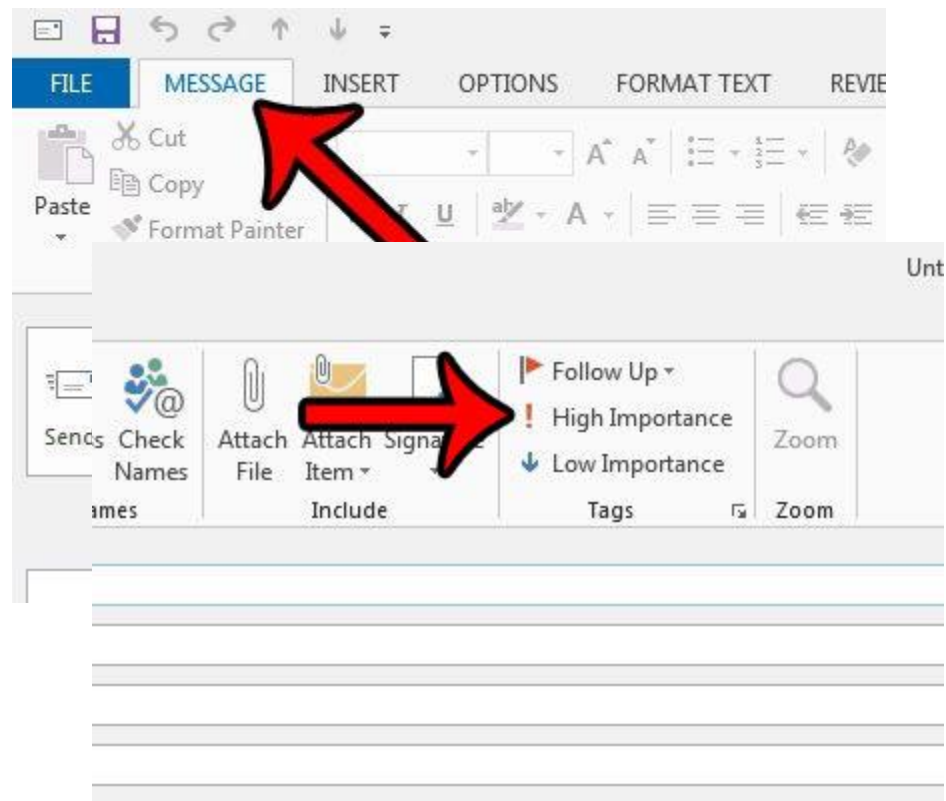
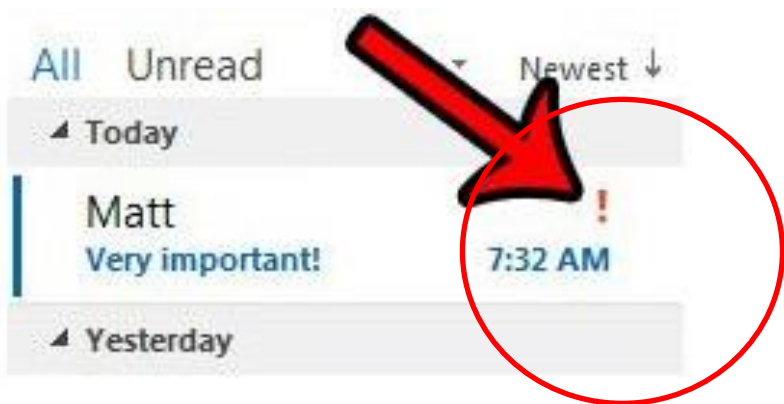
- Accusé de réception confirmant que le message a été remis au serveur de messagerie du destinataire
- Confirmation de lecture indiquant que le destinataire a consulté le message

Pour tout message reçu qui contient une demande de confirmation de lecture :

- Toujours envoyer une confirmation de lecture
- Ne jamais envoyer de confirmation de lecture
- Demander chaque fois si une confirmation de lecture doit être envoyée

Traiter automatiquement les demandes de réunion et les réponses aux demandes de

QUAND STIPULER QU'UN EMAIL EST «IMPORTANT» ?



JUSQU'À
COMBIEN DE
DESTINATAIRES
PEUT-ON
METTRE EN
COPIE ?

**DON'T HELP
ME IF
YOU HAVE
TO TELL
EVERYBODY
YOU HELPED ME**

Ne m'aide pas si tu dois dire à
tous le monde que tu m'as
aidé

**DOIT-ON
RÉPONDRE
SYSTÉMATIQUEMENT
«A TOUS» ?**

J'ai accidentellement appuyé sur
«répondre à tous»...



...Je ne suis pas sûr, si je dois
«répondre à tous» pour m'excuser ?

QU'EST-CE QU'UN EMAIL «PARAPLUIE» ?



COMMENT GÉRER LES EMAILS «PING-PONG» ?



COMMENT
LEVER UN
QUIPROQUO
SUITE A UN
MESSAGE
MAL
INTERPRÉTÉ
?

SUR LA HOTLINE

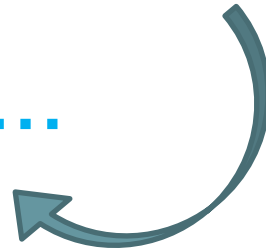


QUEL AUTRES MOYENS DE COMMUNICATION QUE LES EMAILS ?



QUAND L'OBJET RESSEMBLE À ...

RE:RE:RE:FW:RE ...



*Les exemples suivants
peuvent-ils être améliorés ?*

- Réunion d'équipe demain à 10h
- Nouveau projet : besoin de vos idées
- Invitation à notre événement spécial
- Mise à jour importante sur le projet X



DES QUESTIONS ?



L'ENVOI D'UN E-MAIL

PRÉVENIR OU GÉRER LE STRESS

COMMENT ÉVITER LE STRESS EN LIEN AVEC LES EMAILS ?

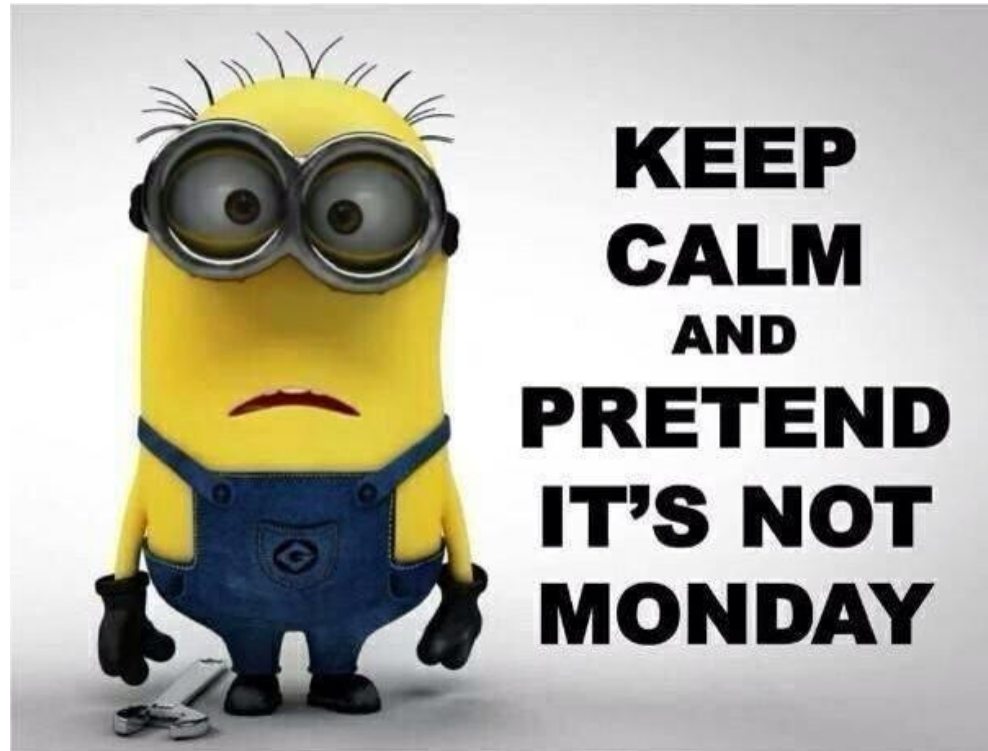




EN QUOI LES
EMAILS
PEUVENT-ILS
ÊTRE UNE
SOURCE DE
STRESS ?

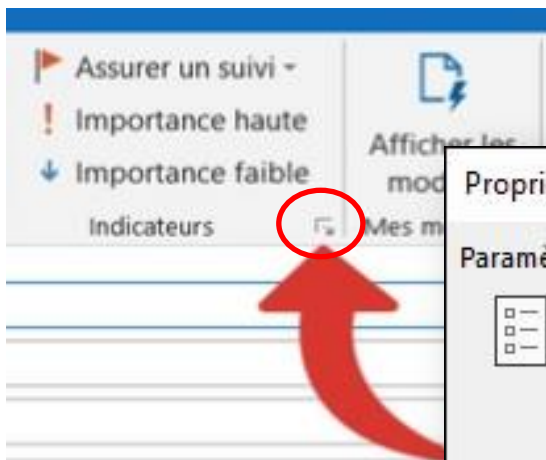
QUE FAIRE EN CAS DE MONTÉE DE STRESS ?

Préventif vs Curatif



Reste calme et fais comme-ci ça n'était pas lundi

PEUT-ON DIFFÉRER UN EMAIL ?



Propriétés

Paramètres

Importance Normale

Niveau de confidentialité Normal

Ne pas archiver automatiquement cet élément

Sécurité

Modifier les paramètres de sécurité pour ce message

Paramètres de sécurité...

Options de vote et de suivi

Utiliser les boutons de vote

Demander un accusé de réception pour ce message

Demander une confirmation de lecture pour ce message

Options de remise

Envoyer les réponses à

Ne pas envoyer avant 14/05/2020 17:12

Expire après Aucune 00:00

Enregistrer une copie du message envoyé

Contacts...

Catégories Aucune

W8F.FR



QU'EST-CE QUE LE JALON «0 EMAIL» ?



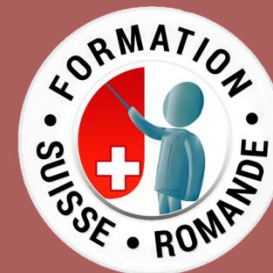
DES QUESTIONS ?



GERER LE STRESS

LA BONNE RÉDACTION

COMMENT BIEN RÉDIGER UN EMAIL ?





**SAVOIR ÊTRE
CONCIS MAIS
SUFFISAMMENT
PRÉCIS.**

(1/2)

ÊTRE EFFICACE MAIS BIENVEILLANT

- ✓ «clair» ?
- ✓ «précis» ?
- ✓ «concis» ?
- ✓ «courtois» ?
- ✓ «bienveillant» ?

(2/2)



**SUR
QUEL TON ?**

**IMPÉRATIF
OU
CONDITIONNEL
?**

Je n'ose vous demander : auriez-vous la gentillesse de me confier votre vestiaire ?
Ainsi en vous débarrassant, vous serez tout à votre aise en entrant dans le salon ?



QUELLES FORMULES DE POLITESSE CHOISIR ?



COMMENT ADAPTER SON VOCABULAIRE

?



DES FAUTES COURANTES DANS LES EMAILS ?

1# je vous envoie / ~~envoi~~ / ~~envois~~

Le verbe « envoyer » étant un verbe du premier groupe, on écrira toujours à la première personne du singulier « j'envoie » avec un « e ». « Envoi » sans « e » est un nom (« un envoi ») et peut être au pluriel : « des envois ».

2# je vous joins / ~~joint~~

3# je recommandation / recommandation

4# comme convenu / convenue

5# parmi / parmi

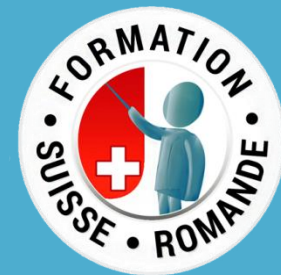
6# je vous transfère / je vous transfert

DES QUESTIONS ?



LA BONNE REDACTION

MERCI DE VOTRE ATTENTION





>>> Télécharger le support de cours de la formation Gestion des emails (PDF)

support de formation



QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

MERCI D'AVOIR SUIVI CETTE FORMATION.

Pour recueillir votre sentiment sur cette formation, merci de participer à ce questionnaire de satisfaction, qui aborde notamment les points suivants :

- 1 - La FORMATION,
- 2 - Le FORMATEUR,
- 3 - La SALLE
- 4 - CHARTE DE COMMUNICATION

4 - CHARTE DE COMMUNICATION

La mise en place d'une charte interne de bonnes pratiques en gestion des emails, pourrait également servir de guide pratique pour l'ensemble des collaborateurs. Elle pourrait porter sur les thèmes de la gestion des emails et d'une communication efficace.

Si une charte de communication était mise en place, **quels seraient les sujets** qui pourraient y figurer ?

- Temps dédié à la consultation des emails
- Emails urgents et importants
- Classement / Archivage
- Accusés de lecture / réception
- Communication efficace
- Courtoisie
- Délais de réponse et réponse en cas d'absence
- Gestion des spams et des emails non pertinents
- Emails en copie et en diffusion
- Gestion de la surcharge d'emails
- Bon équilibre vie professionnelle/vie personnelle
- Other: _____