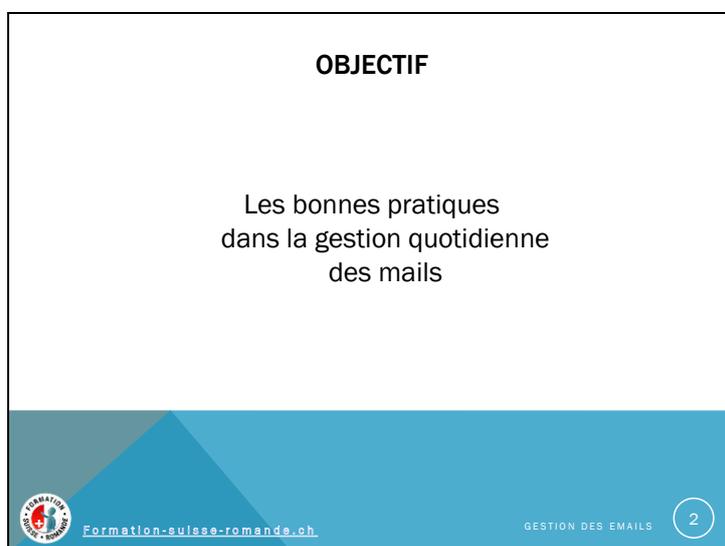


Cette formation interactive permet de prendre du recul sur la gestion courante des emails afin d'encourager les bonnes pratiques et une gestion efficace de la communication par emails.



Objectif : Aborder le thème des bonnes pratiques dans la gestion des mails dans un contexte quotidien : envoi, réception, bonne communication et traitement efficaces des emails ainsi que les bonnes pratiques rédactionnelles.

Cette formation ne se concentre pas exclusivement sur l'utilisation d'Outlook. Les principes abordés peuvent être appliqués à d'autres programmes de messagerie courants sur le marché.



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**



Formation-suisse-romande.ch

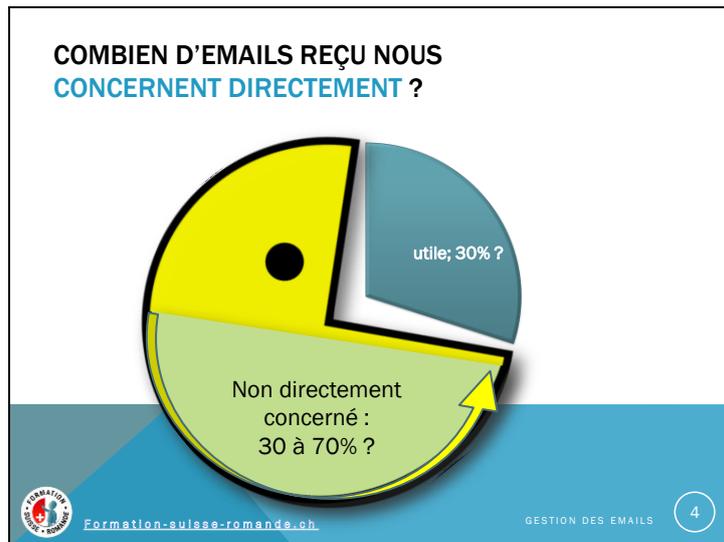
GESTION DES EMAILS

3

Déroulement : La formation aborde les bonnes pratiques dans la gestion des emails avec des cas concrets en illustration et des conseils pertinents pour améliorer son efficacité.

La formation se veut interactive pour favoriser également un échange des participants avec leur propre retour d'expérience et orienter la formation vers des problématiques concrètes rencontrées dans leur environnement.





Cela varie d'une personne à l'autre mais en règle générale : Beaucoup trop !
Cela va de un tiers à trois quart, suivant la fonction dans l'entreprise et la gestion des spams.

Parmi les emails reçus, quelle proportion d'emails nous concerne réellement ?

La gestion des emails est un élément essentiel de la communication professionnelle. Cependant, il peut être difficile de déterminer quelle proportion des emails reçus nous concerne réellement.

- Identifier les emails pertinents

Il est important d'identifier les emails pertinents en fonction de leur contenu, de leur expéditeur et de leur objet. Les emails pertinents sont ceux qui sont directement liés à notre travail ou à nos responsabilités.

- Trier les emails en fonction de leur pertinence

Trier les emails en fonction de leur pertinence peut aider à gérer efficacement sa boîte de réception. Les emails pertinents peuvent être classés dans des dossiers spécifiques, tandis que les emails non pertinents peuvent être archivés ou supprimés.

- Gérer les emails non sollicités

Les emails non sollicités, tels que les spams ou les publicités, peuvent encombrer la boîte de réception et rendre difficile la gestion des emails. Il est important de gérer ces emails en les supprimant ou en les marquant comme spam.

- Utiliser des filtres pour organiser les emails

Utiliser des filtres pour organiser les emails peut aider à gérer efficacement sa boîte de réception. Les filtres permettent de trier automatiquement les emails en fonction de critères spécifiques, tels que l'expéditeur, l'objet ou le contenu.

- Éviter les distractions causées par les emails non pertinents

Les emails non pertinents peuvent être une source de distraction et de perte de temps. Il est important d'éviter de consulter ces emails pendant les heures de travail et de se concentrer sur les emails pertinents.

- Gérer les emails de manière proactive

Gérer les emails de manière proactive peut aider à maximiser l'efficacité de la gestion des emails. Cela implique de trier régulièrement sa boîte de réception, de répondre rapidement aux emails pertinents et de gérer les emails non sollicités.



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)

GESTION DES EMAILS 5

Quelques problèmes courants liés à la gestion des emails :

Boîte de réception encombrée : un grand nombre d'emails non lus ou non importants peuvent rendre difficile de trouver les messages importants.

Répondre aux emails en retard : il peut être difficile de suivre les réponses à des emails importants, surtout si vous êtes débordé.

Emails non classés : les emails peuvent s'accumuler dans votre boîte de réception si vous ne les classez pas de manière appropriée.

Spam et courriels indésirables : recevoir trop d'emails de spam ou de courriels indésirables peut rendre difficile de trouver les emails importants.

Communication maladroite : les emails peuvent être mal compris ou mal interprétés, causant des malentendus ou des conflits.



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)

GESTION DES EMAILS 7

La Gestion des emails

La gestion des emails est un élément essentiel de la communication professionnelle et personnelle. Elle implique le tri, l'organisation et la réponse aux emails de manière efficace et organisée.

- Les méthodes de tri et d'organisation des emails

Il existe plusieurs méthodes pour trier et organiser vos emails :

- ✓ Utilisez des dossiers et des étiquettes pour classer vos emails par catégorie.
- ✓ Utilisez des filtres pour trier automatiquement les emails entrants.
- ✓ Supprimez ou archivez régulièrement les emails inutiles.
- ✓ Utilisez la fonction de recherche pour retrouver rapidement les emails importants.

- Comment gérer les emails non sollicités et les spams

Les emails non sollicités et les spams peuvent encombrer votre boîte de réception et vous faire perdre du temps. Voici quelques conseils pour les gérer :

- ✓ Utilisez les filtres anti-spam de votre client de messagerie.
- ✓ Ne répondez pas aux emails suspects.
- ✓ Ne cliquez pas sur les liens ou les pièces jointes des emails suspects.
- ✓ Signalez les emails suspects comme spam.

- Les meilleures pratiques pour la gestion des emails

Voici quelques meilleures pratiques pour la gestion des emails :

- ✓ Répondez rapidement aux emails importants.
- ✓ Gardez votre boîte de réception organisée et propre.
- ✓ Utilisez des objets clairs et précis pour vos emails.
- ✓ Soyez professionnel et courtois dans vos communications par email.



QUEL EST LE BON MOMENT POUR TRAITER SA MESSAGERIE ?

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

(1/2)

Formation-suisse-romande.ch
GESTION DES EMAILS
9

Il est important de fixer des moments précis pour traiter sa messagerie afin de maximiser la productivité et de minimiser les distractions. Voici quelques conseils pour planifier vos sessions de traitement de messagerie :

- Fixez des moments précis pour traiter vos e-mails : par exemple, à la fin de chaque matinée et à la fin de chaque après-midi.
- Utilisez des outils pour vous aider à vous concentrer sur un seul e-mail à la fois : par exemple, un logiciel de filtrage ou une extension de navigateur.
- Utilisez des outils pour vous rappeler de traiter vos e-mails : par exemple, un calendrier ou une application de rappel.
- Utilisez des stratégies pour vous aider à vous concentrer sur un seul e-mail à la fois : par exemple, la technique "50 minutes de travail, 10 minutes de pause".
- Faites une pause régulièrement pour vous détendre et vous recentrer.
- En suivant ces conseils, vous serez en mesure de traiter efficacement vos e-mails tout en maintenant un bon équilibre entre vie professionnelle et personnelle.

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 quand traiter sa messagerie pour éviter de se laisser submerger.

Identifier les moments propices pour traiter sa messagerie

Chacun a des moments de la journée où il est plus productif et concentré. Il est important de reconnaître ces moments et de les utiliser pour traiter sa messagerie. Évitez de consulter votre messagerie en permanence, car cela peut vous distraire de vos tâches importantes.

- Planifier des plages horaires dédiées à la messagerie

Bloquez des créneaux dans votre agenda pour traiter votre messagerie. Cela vous permettra de vous concentrer sur vos emails sans être interrompu par d'autres tâches. Respectez ces créneaux et évitez les distractions pour être plus efficace dans la gestion de votre messagerie.

- Gérer les urgences et les exceptions

Il peut arriver que vous receviez un email urgent en dehors des créneaux prévus pour traiter votre messagerie. Dans ce cas, évaluez l'urgence de la situation et décidez si vous devez y répondre immédiatement ou si cela peut attendre. Trouvez un équilibre entre flexibilité et discipline pour gérer les exceptions sans perturber votre routine.

- Utiliser des outils pour automatiser la gestion de la messagerie

Il existe de nombreux outils et astuces pour gérer votre messagerie plus efficacement. Configurez des filtres et des règles pour trier automatiquement vos emails en fonction de critères spécifiques. Cela vous permettra de gagner du temps et de vous concentrer sur les emails les plus importants.

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

- Surcharge,
- Stress
- Equilibre



FORMATION SUISSE ROMANDE
Formation-suisse-romande.ch

GESTION DES EMAILS 10

Il existe plusieurs raisons pour lesquelles il est déconseillé de traiter ses e-mails en dehors des heures de travail :

- Cela peut entraîner une surcharge de travail et de stress, ce qui peut nuire à la santé mentale et physique.
- Cela peut nuire à la qualité du temps passé en dehors du travail, notamment en perturbant les activités de loisirs et les relations personnelles.
- Cela peut causer de la confusion et de la frustration, car il est difficile de savoir quand et comment répondre aux e-mails, et cela peut entraîner des erreurs et des oublis.
- Cela peut causer une perte d'efficacité car vous n'êtes pas dans un état d'esprit productif pour traiter les tâches qui nécessitent une attention soutenue.
- Il est donc important de fixer des moments précis pour traiter les e-mails et de respecter ces moments, afin de maintenir un bon équilibre entre la vie professionnelle et personnelle et de maximiser la productivité.



Vous revenez de congés, vous ouvrez votre boîte emails et vous constatez 300 nouveaux messages : comment y voir clair ?

Il y a plusieurs raisons pour lesquelles il est important de créer une liste de tâches (to-do list) lors du traitement des e-mails :

- Cela permet de clarifier les objectifs et les priorités pour chaque e-mail reçu, ce qui facilite la prise de décisions et l'allocation des ressources.
- Cela permet de mieux organiser le travail et de maximiser la productivité en s'assurant que les tâches les plus importantes sont traitées en premier.
- Cela permet de ne rien oublier, en ayant une vue d'ensemble sur les tâches à effectuer, ce qui évite les erreurs et les oublis.
- Cela permet de s'assurer que toutes les tâches sont traitées de manière adéquate et dans les délais impartis, en ayant une vision globale des tâches et des délais.
- En créant une liste de tâches pour chaque e-mail reçu, vous pouvez mieux organiser votre travail, maximiser votre productivité et éviter les erreurs et les oublis. Il est important de s'assurer de réviser régulièrement cette liste pour s'assurer que toutes les tâches sont réalisées dans les délais impartis.

Les avantages d'utiliser une liste de tâches pour traiter les emails

L'utilisation d'une liste de tâches pour traiter les emails est une méthode efficace pour gérer sa boîte de réception et rester organisé. Elle permet de suivre les emails qui nécessitent une action et de s'assurer que rien n'est oublié.

- Les avantages d'utiliser une liste de tâches pour traiter les emails

Il y a plusieurs avantages à utiliser une liste de tâches pour traiter les emails :

- ✓ Elle permet de suivre les emails qui nécessitent une action.

- ✓ **Elle aide à rester organisé et à ne rien oublier.**
- ✓ **Elle permet de prioriser les emails en fonction de leur importance et de leur urgence.**
- ✓ **Elle aide à réduire le stress et l'anxiété liés à la gestion des emails.**

- Comment créer une liste de tâches pour traiter les emails

Voici quelques étapes pour créer une liste de tâches pour traiter les emails :

- ✓ Identifiez les emails qui nécessitent une action.
- ✓ Créez une liste de tâches et ajoutez-y les actions à effectuer pour chaque email.
- ✓ Priorisez les tâches en fonction de leur importance et de leur urgence.
- ✓ Fixez des échéances pour chaque tâche.
- ✓ Cochez les tâches une fois qu'elles sont terminées.

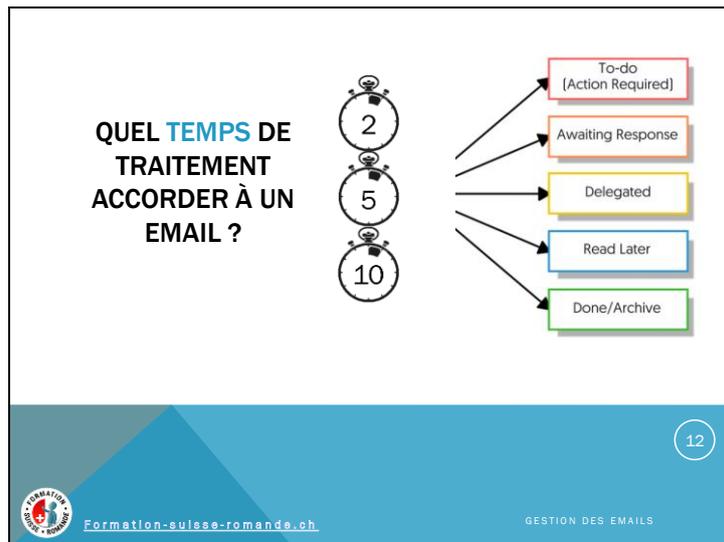
- Les outils pour créer et gérer une liste de tâches pour traiter les emails

Il existe de nombreux outils pour créer et gérer une liste de tâches pour traiter les emails. Certains des outils les plus populaires incluent Todoist, Trello, Microsoft To-Do, etc. Ces outils offrent des fonctionnalités de création, de gestion et de suivi des tâches.

- Les meilleures pratiques pour utiliser une liste de tâches pour traiter les emails

Voici quelques meilleures pratiques pour utiliser une liste de tâches pour traiter les emails :

- ✓ **Revoyez régulièrement votre liste de tâches pour vous assurer de ne rien oublier.**
- ✓ Ne surchargez pas votre liste de tâches. Gardez-la simple et réaliste.
- ✓ Utilisez des outils pour créer et gérer votre liste de tâches.
- ✓ Fixez des échéances pour chaque tâche et respectez-les.



Il n'y a pas de temps de traitement idéal unique pour chaque email, car cela dépendra de la complexité et de l'urgence de la tâche demandée dans l'email, ainsi que de la disponibilité de l'expéditeur. Cependant, voici quelques conseils pour fixer des objectifs de temps de traitement raisonnables pour les e-mails :

- Traitez les e-mails les plus urgents en premier, en leur accordant le temps nécessaire pour les résoudre rapidement.
- Consacrez moins de temps aux e-mails qui ne nécessitent qu'une réponse rapide ou une action mineure.
- Fixez des objectifs de temps de traitement raisonnables pour les e-mails plus complexes, en prenant en compte les délais impartis et les ressources disponibles.
- Soyez réaliste sur le temps que vous pouvez consacrer à chaque email, en vous tenant compte de votre charge de travail et de votre disponibilité.

Il est important de noter que le temps de traitement idéal pour un email dépendra de la situation spécifique de chacun et peut varier d'une personne à l'autre. Il est donc important de fixer des objectifs réalisables et de les ajuster en fonction de ses besoins.

Comment déterminer le temps de traitement à accorder pour un email ?

Déterminer le temps de traitement à accorder pour un email est une compétence essentielle pour gérer efficacement sa boîte de réception. Cela permet de s'assurer que chaque email reçoit l'attention nécessaire sans gaspiller de temps.

- Les facteurs à considérer pour déterminer le temps de traitement d'un email

Il y a plusieurs facteurs à considérer pour déterminer le temps de traitement d'un email :

- ✓ L'importance de l'email : Les emails importants nécessitent généralement plus de temps de traitement.
- ✓ La complexité de l'email : Les emails complexes nécessitent généralement plus de temps de traitement.

- ✓ Les délais : Les emails avec des délais serrés nécessitent généralement une attention immédiate.
- ✓ La charge de travail actuelle : Si vous avez une charge de travail importante, vous pouvez peut-être réduire le temps de traitement des emails.

- Les techniques pour estimer le temps de traitement d'un email

Voici quelques techniques pour estimer le temps de traitement d'un email :

Utilisez une minuterie pour mesurer le temps que vous passez à traiter les emails.

Estimez le temps de traitement en fonction de l'importance, de la complexité et des délais de l'email.

Utilisez des outils pour suivre le temps de traitement des emails.

- Les erreurs courantes à éviter lors de la détermination du temps de traitement d'un email

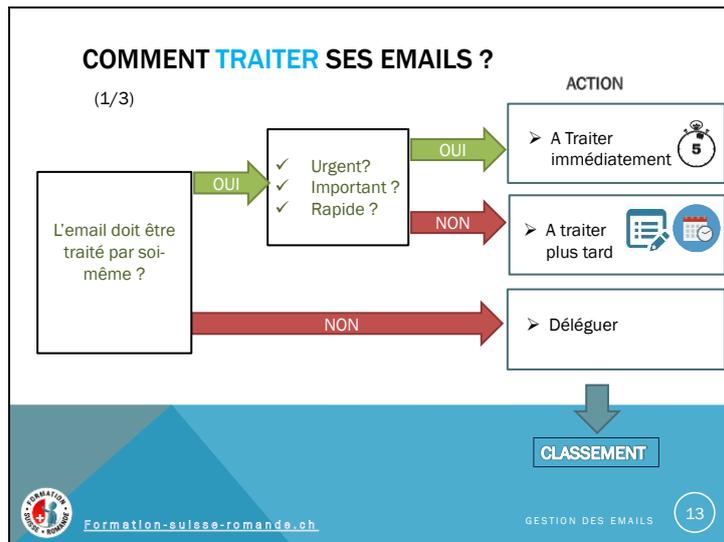
Voici quelques erreurs courantes à éviter lors de la détermination du temps de traitement d'un email :

- ✓ Sous-estimer le temps de traitement des emails importants.
- ✓ Surestimer le temps de traitement des emails non importants.
- ✓ Ne pas tenir compte des délais.
- ✓ Ne pas tenir compte de la charge de travail actuelle.

- Les outils pour aider à déterminer le temps de traitement d'un email

Il existe de nombreux outils pour aider à déterminer le temps de traitement d'un email.

Certains des outils les plus populaires incluent RescueTime, Toggl, etc. Ces outils offrent des fonctionnalités de suivi du temps de traitement des emails.



Déterminer le sujet, l'urgence et l'importance, le (véritable récipiendaire), le dossier concerné en cohérence avec l'organisation du service,...

Comment traiter les emails en fonction de l'urgence, de l'importance et de la durée de traitement ?

Gérer les emails en fonction de l'urgence, de l'importance et de la durée de traitement est essentiel pour une gestion efficace de la boîte de réception. Cela permet de s'assurer que chaque email reçoit l'attention nécessaire sans gaspiller de temps.

- Comment identifier l'urgence d'un email

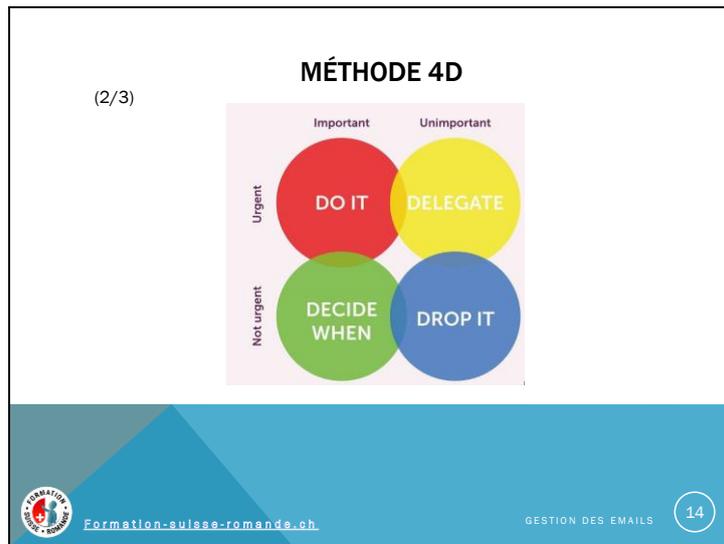
L'urgence d'un email peut être déterminée en fonction de plusieurs facteurs, tels que les délais, les attentes du destinataire et l'impact potentiel de l'email. Les emails avec des délais serrés ou des attentes élevées du destinataire doivent être traités en priorité.

- Comment identifier l'importance d'un email

L'importance d'un email peut être déterminée en fonction de plusieurs facteurs, tels que le contenu de l'email, le destinataire de l'email et l'impact potentiel de l'email. Les emails contenant des informations importantes ou provenant de destinataires importants doivent être traités en priorité.

- Comment estimer la durée de traitement d'un email

La durée de traitement d'un email peut être estimée en fonction de plusieurs facteurs, tels que la complexité de l'email, la charge de travail actuelle et les compétences de l'individu. Les emails complexes ou nécessitant des compétences particulières peuvent nécessiter plus de temps de traitement.



- Les techniques pour gérer les emails en fonction de l'urgence, de l'importance et de la durée de traitement

Voici quelques techniques pour gérer les emails en fonction de ces critères :

Utilisez une méthode de tri des emails, telle que la méthode "2 minutes" ou la méthode "4D" (Delete, Delegate, Defer, Do).

Utilisez des outils pour suivre le temps de traitement des emails et prioriser les emails en fonction de l'urgence, de l'importance et de la durée de traitement.

La méthode des 2 minutes :

Cette méthode consiste à réaliser immédiatement toutes les tâches qui prennent moins de 2 minutes. Elle part du principe que, si vous vous débarrassez rapidement de ces petits travaux, vous aurez plus de temps pour vous concentrer sur les plus gros projets.

La méthode des 4 D :

- ✓ Delete (Supprimer) : supprimer les tâches qui ne sont ni urgentes, ni importantes, et qui n'apportent aucune (ou très peu de) valeur ajoutée.
- ✓ Defer (Reporter) : repousser à plus tard les tâches qui ne sont pas urgentes ou importantes à l'instant présent.
- ✓ Delegate (Déléguer) : confier certaines tâches à d'autres personnes (par exemple des tâches non importantes qui peuvent être réalisées par une autre personne)
- ✓ Do (Faire) : Les tâches importantes et urgentes ou les tâches plus rapides à réaliser qu'à traiter différemment.

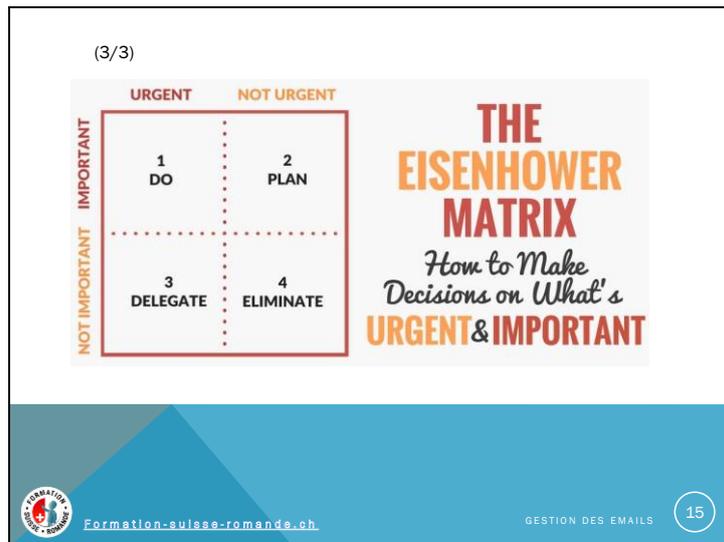
- Les erreurs courantes à éviter lors de la gestion des emails en fonction de ces critères

Voici quelques erreurs courantes à éviter lors de la gestion des emails en fonction de ces critères :

- ✓ Ne pas tenir compte des délais.
 - ✓ Ne pas tenir compte de l'importance des emails.
 - ✓ Sous-estimer ou surestimer la durée de traitement des emails.
- Les outils pour aider à gérer les emails en fonction de l'urgence, de l'importance et de la durée de traitement

Il existe de nombreux outils pour aider à gérer les emails en fonction de ces critères. Certains des outils les plus populaires incluent RescueTime, Toggl, etc. Ces outils offrent des fonctionnalités de suivi du temps de traitement des emails et de priorisation des emails.





La matrice Eisenhower est un outil de gestion du temps qui aide à prioriser les tâches en les classant dans quatre catégories différentes. Elle a été nommée d'après le président américain Dwight D. Eisenhower.

- Les quatre quadrants de la matrice Eisenhower
 - a. Urgent et Important: Ces tâches doivent être traitées immédiatement.
 - b. Important mais pas Urgent: Ces tâches doivent être planifiées pour plus tard.
 - c. Urgent mais pas Important: Ces tâches peuvent être déléguées à d'autres.
 - d. Ni Urgent ni Important: Ces tâches peuvent souvent être éliminées.
- Comment utiliser la matrice Eisenhower pour la gestion du temps et des priorités

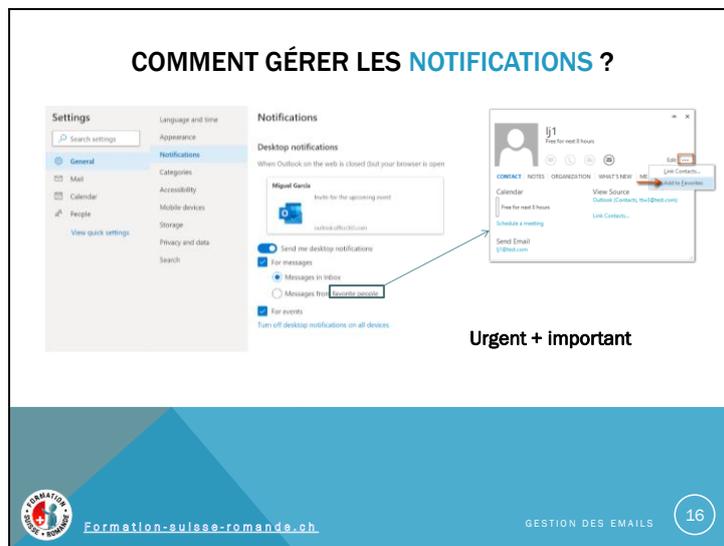
La matrice Eisenhower peut être utilisée pour organiser les tâches en fonction de leur urgence et de leur importance. Cela aide à se concentrer sur ce qui est vraiment important et à éviter de perdre du temps sur des tâches moins prioritaires.

- Exemples pratiques d'application de la matrice Eisenhower

La matrice peut être utilisée dans différents contextes, tels que la gestion de projets, la planification quotidienne, ou la prise de décision stratégique.

- Les avantages et les limites de la matrice Eisenhower

La matrice Eisenhower est un outil puissant pour la gestion du temps, mais elle peut être trop simpliste pour certaines situations complexes.



Les avantages d'utiliser des notifications pour gérer ses e-mails incluent :

- Elles permettent de ne pas manquer d'informations importantes en étant informé(e) immédiatement d'un nouveau message.
- Elles peuvent aider à gérer les délais et les priorités, en vous informant des e-mails **les plus urgents ou importants**.
- Elles peuvent améliorer la communication, en vous informant des réponses ou des actions nécessaires pour les e-mails reçus.
- Elles peuvent améliorer la productivité en vous aidant à vous concentrer sur les tâches les plus importantes.

Les inconvénients d'utiliser des notifications pour gérer ses e-mails incluent :

- Elles peuvent causer des distractions et perturber la concentration en affichant des notifications non importantes ou inutiles.
- Elles peuvent causer de l'anxiété en vous informant de trop d'e-mails ou de trop de notifications.
- Elles peuvent causer de l'overwhelming en vous informant de trop d'e-mails à traiter simultanément.
- Elles peuvent causer une perte de productivité si l'on est trop souvent interrompu.

Il est important de configurer les notifications de manière adéquate pour éviter les inconvénients tout en profitant des avantages. Il est recommandé de limiter les notifications aux e-mails les plus importants, de les désactiver pendant les périodes de travail intense et de les régler pour ne pas être trop fréquentes. Il est également important de prendre le temps de trier les e-mails et de ne pas se laisser submerger par la quantité d'informations reçues.

Comment gérer efficacement les notifications d'emails



La gestion des notifications d'emails est essentielle pour éviter d'être submergé par les alertes et pour rester concentré sur les tâches importantes. Les notifications d'emails peuvent être utiles pour rester informé des nouveaux messages, mais elles peuvent également être distrayantes si elles ne sont pas gérées correctement.

- Les avantages et les inconvénients des notifications d'emails

Les notifications d'emails peuvent être utiles pour rester informé des nouveaux messages et pour répondre rapidement aux emails importants. Cependant, elles peuvent également être distrayantes et interrompre votre concentration. Il est important de trouver un équilibre entre rester informé et éviter les distractions.

- Les techniques pour gérer efficacement les notifications d'emails

Voici quelques techniques pour gérer efficacement les notifications d'emails :

- ✓ Désactivez les notifications pour les emails non importants.
- ✓ Utilisez des filtres pour trier les emails et ne recevoir des notifications que pour les emails importants.
- ✓ Réglez les paramètres de notification pour ne recevoir des alertes que pendant les heures de travail.
- ✓ Utilisez le mode "Ne pas déranger" pour désactiver temporairement les notifications lorsque vous avez besoin de vous concentrer.

- Les erreurs courantes à éviter lors de la gestion des notifications d'emails

Voici quelques erreurs courantes à éviter lors de la gestion des notifications d'emails :

- ✓ Ne pas désactiver les notifications pour les emails non importants.
- ✓ Ne pas utiliser de filtres pour trier les emails.
- ✓ Ne pas régler les paramètres de notification pour éviter les distractions en dehors des heures de travail.

- Les outils pour aider à gérer les notifications d'emails

Il existe de nombreux outils pour aider à gérer les notifications d'emails. Certains des outils les plus populaires incluent Gmail, Outlook, etc. Ces outils offrent des fonctionnalités de filtrage des emails et de réglage des paramètres de notification.

DES QUESTIONS ?



**LE BON MOMENT
POUR TRAITER SES
EMAILS**

GESTION DES EMAILS

17



Le bon classement des emails

Le classement efficace des emails est essentiel pour une meilleure organisation et une gestion plus efficace de la messagerie. En classant correctement vos emails, vous pouvez facilement retrouver les informations dont vous avez besoin et éviter de perdre du temps à chercher des emails importants.

- Créer une structure de dossiers

Créez une structure de dossiers logique et efficace pour classer vos emails. Vous pouvez créer des dossiers pour différents projets, clients, départements ou toute autre catégorie pertinente. Assurez-vous que vos dossiers sont clairement nommés et faciles à naviguer.

- Utiliser des étiquettes et des catégories

Utilisez des étiquettes et des catégories pour classer vos emails en fonction de critères spécifiques. Les étiquettes vous permettent de marquer les emails avec des mots-clés pertinents, tandis que les catégories vous permettent de regrouper les emails par thème ou par importance.

- Automatiser le classement des emails

Utilisez des filtres et des règles pour automatiser le classement des emails dans les dossiers appropriés dès leur réception. Par exemple, vous pouvez créer une règle pour que tous les emails provenant d'un certain expéditeur soient automatiquement déplacés vers un dossier spécifique.

- Gérer les emails archivés



Archivez régulièrement vos emails pour conserver un historique des communications tout en évitant l'encombrement de votre boîte de réception. Assurez-vous de bien organiser vos emails archivés pour pouvoir les retrouver facilement en cas de besoin.

- Supprimer les emails inutiles

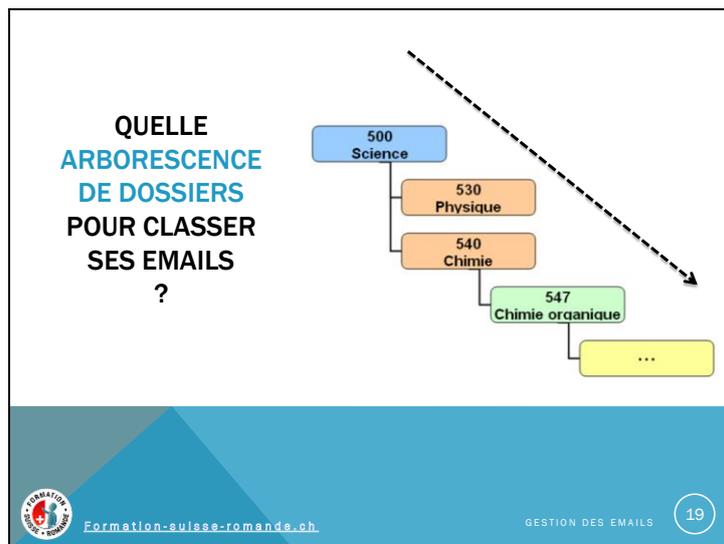
Supprimez régulièrement les emails inutiles, obsolètes ou en double pour libérer de l'espace et améliorer l'efficacité de votre gestion de la messagerie. Assurez-vous de vider régulièrement votre corbeille pour éviter l'accumulation d'emails supprimés.

- Rechercher des emails

Utilisez les fonctions de recherche avancée pour retrouver rapidement des emails spécifiques en fonction de critères tels que l'expéditeur, la date, les mots-clés, etc. Assurez-vous de bien utiliser les opérateurs de recherche pour affiner vos résultats.

- Gérer les pièces jointes

Gérez les pièces jointes de manière efficace en les enregistrant dans des dossiers appropriés et en supprimant les emails contenant des pièces jointes volumineuses une fois qu'elles ont été enregistrées.



Il est important de créer un système de dossiers et de sous-dossiers pour classer les e-mails de manière efficace. Le niveau hiérarchique de ce système dépendra de vos besoins et de vos préférences, mais voici quelques conseils pour vous aider à démarrer :

- Créez un dossier de base pour chaque sujet ou thème : par exemple, un dossier pour les e-mails professionnels, un dossier pour les e-mails personnels, etc.
- Créez des sous-dossiers pour les sujets ou les projets spécifiques : par exemple, un sous-dossier pour les e-mails relatifs à un projet particulier, un sous-dossier pour les e-mails de communication avec un client ou un fournisseur.
- Utilisez des étiquettes ou des marqueurs pour identifier les e-mails importants ou urgents : par exemple, une étiquette rouge pour les e-mails critiques et une étiquette verte pour les e-mails non urgents.
- Utilisez des filtres pour trier automatiquement les e-mails et les placer dans les dossiers appropriés : par exemple, un filtre pour les e-mails de certaines personnes ou de certaines adresses e-mail.
- N'hésitez pas à ajuster votre système de dossiers et de sous-dossiers au fur et à mesure de vos besoins : il est important de s'adapter à ses besoins en évolution.

En créant un système de dossiers et de sous-dossiers pour classer vos e-mails, vous pouvez facilement retrouver les e-mails importants, suivre les progrès des projets et maximiser votre productivité. Il est important de s'assurer de réviser régulièrement cette structure pour s'assurer qu'elle reste adaptée à ses besoins.

Quelle structure de dossier choisir pour classer ses emails ?

La structure de dossier pour classer les emails est essentielle pour organiser et gérer efficacement votre boîte de réception. En utilisant une structure de dossier appropriée, vous pouvez facilement trouver et accéder aux emails dont vous avez besoin.

- Les avantages d'une bonne structure de dossier pour classer les emails

Une bonne structure de dossier pour classer les emails offre plusieurs avantages, notamment :

- ✓ Une meilleure organisation de votre boîte de réception
 - ✓ Un accès plus rapide aux emails dont vous avez besoin
 - ✓ Une réduction du temps passé à chercher des emails
 - ✓ Une meilleure gestion de votre charge de travail
- Les différentes structures de dossier pour classer les emails

Il existe plusieurs structures de dossier pour classer les emails, notamment :

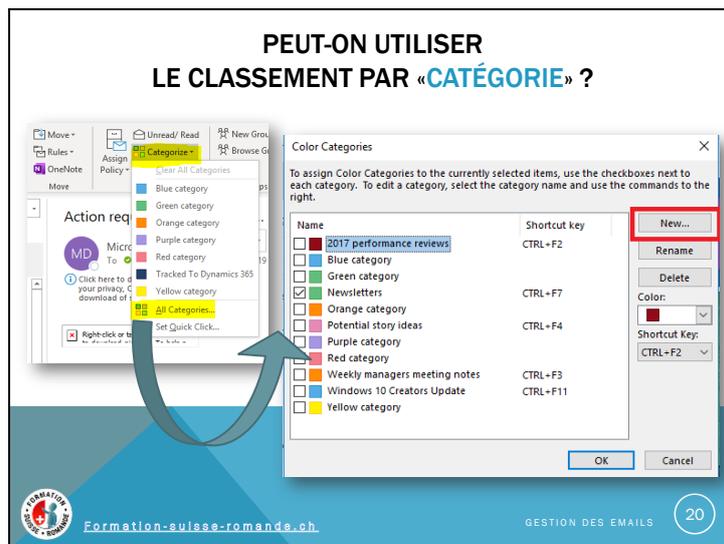
- ✓ Structure par projet
 - ✓ Structure par client
 - ✓ Structure par date
 - ✓ Structure par type d'email (factures, contrats, etc.)
 - ✓ Structure personnalisée
- Les critères pour choisir la meilleure structure de dossier pour classer les emails

Voici quelques critères pour choisir la meilleure structure de dossier pour classer les emails :

- ✓ **La nature de votre travail**
 - ✓ Le volume d'emails que vous recevez
 - ✓ Vos besoins en matière d'accès aux emails
 - ✓ Vos préférences personnelles
- Les erreurs courantes à éviter lors de la création d'une structure de dossier pour classer les emails

Voici quelques erreurs courantes à éviter lors de la création d'une structure de dossier pour classer les emails :

- ✓ Ne pas utiliser de structure de dossier du tout
- ✓ **Utiliser une structure de dossier trop complexe**
- ✓ Ne pas mettre à jour régulièrement la structure de dossier



Les avantages d'utiliser les catégories proposées par Outlook pour classer les e-mails incluent :

- Les catégories permettent de trier automatiquement les e-mails en fonction de critères prédéfinis, ce qui facilite la recherche et la gestion des e-mails.
- Les catégories peuvent être personnalisées pour s'adapter à vos besoins, ce qui permet de mieux organiser vos e-mails.
- Les catégories peuvent être utilisées en combinaison avec des filtres pour trier automatiquement les e-mails et les placer dans les dossiers appropriés.
- Les catégories peuvent être utilisées pour identifier les e-mails importants ou urgents en utilisant des couleurs ou des étiquettes.
- Les catégories peuvent être utilisées pour suivre les progrès des projets en regroupant les e-mails relatifs à un projet particulier.

Cependant les catégories proposées par Outlook pour classer les e-mails peuvent causer de la confusion ou de la perte de temps, si elles ne sont pas utilisées de manière adéquate. Pour en tirer le meilleur parti. Il est également important de s'assurer de réviser régulièrement ces catégories pour s'assurer qu'elles sont adaptées à ses besoins.

Comment utiliser efficacement les catégories dans Outlook pour la gestion des emails ?

Les catégories dans Outlook sont des étiquettes colorées que vous pouvez attribuer à des emails, des rendez-vous, des contacts et d'autres éléments pour les organiser et les retrouver plus facilement.

- Les avantages de l'utilisation des catégories dans Outlook

L'utilisation des catégories dans Outlook offre plusieurs avantages, notamment :



- ✓ Une meilleure organisation de votre boîte de réception
- ✓ Un accès plus rapide aux emails et autres éléments dont vous avez besoin
- ✓ Une meilleure gestion de votre charge de travail

- Comment créer et personnaliser des catégories dans Outlook

Pour créer et personnaliser des catégories dans Outlook :

- Ouvrez Outlook et cliquez sur le bouton "Catégories" dans le ruban.
- Sélectionnez "Toutes les catégories" pour ouvrir la boîte de dialogue "Couleurs et catégories".
- Cliquez sur "Nouveau" pour créer une nouvelle catégorie.
- Donnez un nom à votre catégorie et choisissez une couleur.
- Cliquez sur "OK" pour enregistrer votre catégorie.

- Comment attribuer des catégories aux emails

Pour attribuer des catégories aux emails :

- ✓ Sélectionnez l'email que vous souhaitez catégoriser.
- ✓ Cliquez sur le bouton "Catégories" dans le ruban.
- ✓ Sélectionnez la catégorie que vous souhaitez attribuer à l'email.

- Comment filtrer et rechercher des emails par catégorie

Pour filtrer et rechercher des emails par catégorie :

- ✓ Dans la boîte de réception, cliquez sur le bouton "Filtrer" dans le ruban.
- ✓ Sélectionnez "Catégories" et choisissez la catégorie que vous souhaitez utiliser comme filtre.
- ✓ Les emails correspondant à la catégorie sélectionnée seront affichés.

- Les meilleures pratiques pour l'utilisation des catégories dans Outlook

Voici quelques meilleures pratiques pour l'utilisation des catégories dans Outlook :

- ✓ Utilisez des noms de catégories clairs et descriptifs.
- ✓ Limitez le nombre de catégories pour éviter la confusion.
- ✓ Utilisez des couleurs distinctes pour chaque catégorie.

- Les erreurs courantes à éviter lors de l'utilisation des catégories dans Outlook

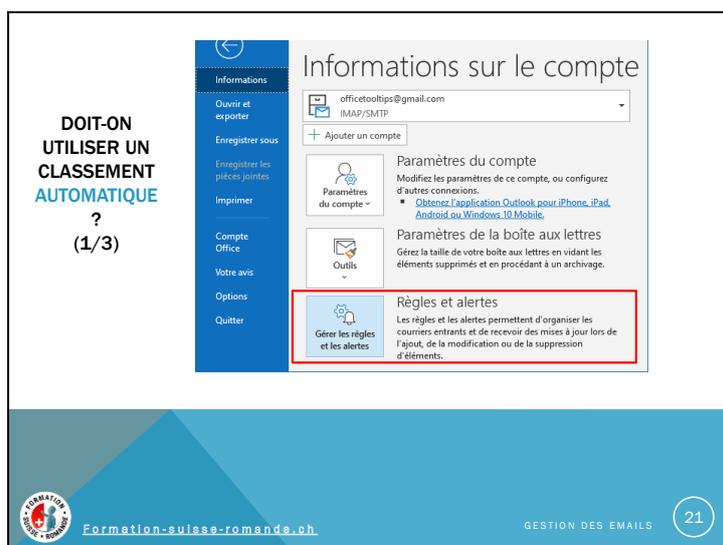
Voici quelques erreurs courantes à éviter lors de l'utilisation des catégories dans Outlook :

- ✓ Ne pas utiliser de catégories du tout
- ✓ Utiliser trop de catégories



✓ Ne pas mettre à jour régulièrement les catégories





Les règles MS Outlook permettent de définir un critère (destinataire, objet, etc.) pour automatiquement classer un email dans un dossier.

Il y a plusieurs critères qui justifieraient la création d'une règle Outlook pour traiter un type d'e-mails :

- Si vous recevez régulièrement des e-mails d'une certaine personne ou d'une certaine adresse e-mail, vous pouvez utiliser une règle pour les trier automatiquement dans un dossier spécifique.
- Si vous recevez régulièrement des e-mails avec un certain mot-clé ou un certain sujet, vous pouvez utiliser une règle pour les trier automatiquement dans un dossier spécifique.
- Si vous recevez régulièrement des e-mails qui nécessitent une action spécifique, comme une réponse rapide ou une action urgente, vous pouvez utiliser une règle pour les identifier automatiquement avec une étiquette ou une couleur spécifique.
- **Si vous recevez régulièrement des e-mails qui nécessitent une action de routine, comme la suppression ou le déplacement dans un dossier**

Les avantages d'utiliser les règles sous Outlook pour gérer les e-mails incluent :

- Les règles permettent de trier automatiquement les e-mails en fonction de critères prédéfinis, ce qui facilite la recherche et la gestion des e-mails.
- Les règles peuvent être personnalisées pour s'adapter à vos besoins, ce qui permet de mieux organiser vos e-mails.
- Les règles peuvent être utilisées en combinaison avec des filtres pour trier automatiquement les e-mails et les placer dans les dossiers appropriés.
- Les règles peuvent être utilisées pour identifier les e-mails importants ou urgents en utilisant des couleurs ou des étiquettes.
- Les règles peuvent être utilisées pour automatiser certaines actions comme la suppression, le déplacement, la notification ou la réponse automatique aux e-mails.

DOIT-ON UTILISER UN CLASSEMENT AUTOMATIQUE ? (2/3)

Assistant Gestion des messages
Utiliser un modèle ou une règle vierge
Étape 1 : sélectionnez un modèle

Rester organisé

- Déplacer les messages d'une personne spécifique vers un dossier
- Déplacer les messages qui contiennent des mots spécifiques dans l'objet vers un dossier
- Déplacer les messages envoyés à un groupe public vers un dossier
- Marquer les messages d'un expéditeur pour le suivi
- Déplacer dans un dossier les éléments RSS d'un flux RSS spécifique

Rester à jour

- Afficher le courrier d'une personne spécifique dans la fenêtre Alerts sur le nouvel élément
- Envoyer un signal sonore lorsque je reçois un message d'une personne spécifique
- Envoyer une alerte vers mon téléphone mobile quand je reçois des messages de quelqu'un

Démarrer à partir d'une règle vierge

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

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

FORMATION SUISSE ROMANDE
Formation-suisse-romande.ch
GESTION DES EMAILS 22

Définir une règle (exemple)

Cependant, les règles peuvent causer de la confusion, de la perte de temps ou des erreurs si elles ne sont pas utilisées de manière adéquate

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

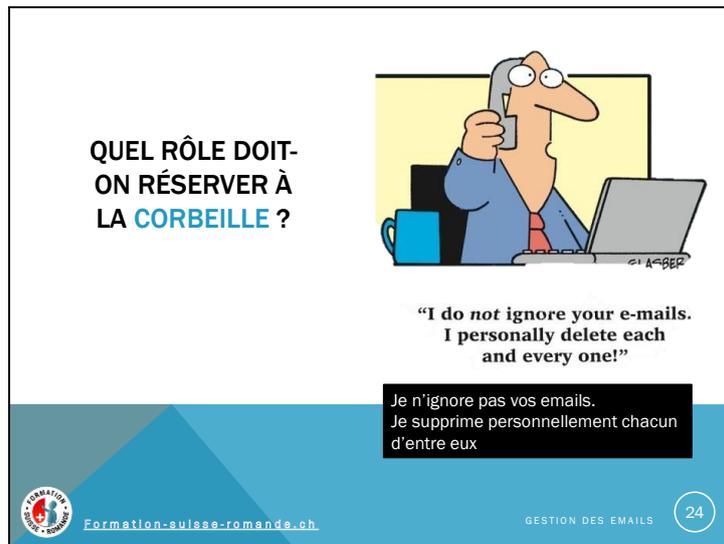
Assistant Gestion des messages
Quelle(s) condition(s) voulez-vous vérifier ?
Étape 1 : sélectionnez une ou des conditions

- de contacts ou groupe public dans l'objet
- 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

FORMATION SUISSE ROMANDE
Formation-suis...
Annuler < Précédent Suivant



Ne pas hésiter à mettre dans la corbeille les emails qui le nécessitent. Ils restent récupérables au besoin.

L'utilisation de la corbeille dans une messagerie a plusieurs avantages :

- Elle permet de supprimer rapidement les e-mails indésirables ou non importants, sans avoir à les trier manuellement.
- Elle permet de récupérer facilement des e-mails qui ont été accidentellement supprimés, en les restaurant depuis la corbeille.
- Elle permet de maintenir un environnement de travail propre et organisé, en éliminant les e-mails qui ne sont plus nécessaires.
- Elle permet de libérer de l'espace de stockage, ce qui peut améliorer les performances de la messagerie.
- Elle permet de s'assurer que les informations confidentielles ou sensibles ne sont pas accidentellement divulguées.

Il est important de noter que les e-mails supprimés de la corbeille peuvent être définitivement perdus et ne pourront plus être récupérés, il est donc important de vérifier avant de les supprimer définitivement. Il est également important de s'assurer de vider régulièrement la corbeille pour éviter de surcharger la messagerie.



On peut déclarer les emails comme spams à partir d'Outlook. Inversement, il arrive parfois de retrouver dans sa boîte spams des emails qu'il ne devrait pas y être.

Les emails non sollicités

En gérant correctement ces types d'emails, vous pouvez éviter de manquer des communications importantes et réduire le désordre dans votre boîte de réception.

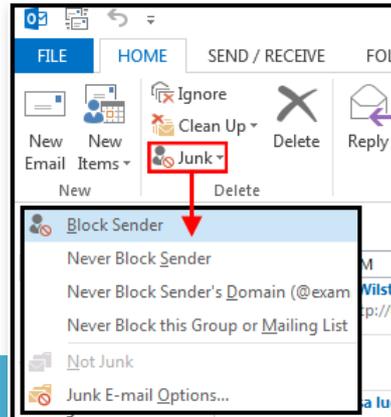
- Gérer les emails non sollicités

Gérez les emails non sollicités en les filtrant, en les supprimant ou en vous désinscrivant. Utilisez des filtres anti-spam pour bloquer automatiquement les emails indésirables et évitez de cliquer sur des liens suspects dans les emails non sollicités.

- Protéger sa boîte de réception

Protégez votre boîte de réception des emails non sollicités en évitant de partager votre adresse email publiquement, en utilisant des adresses email temporaires pour les inscriptions en ligne et en configurant des filtres anti-spam pour bloquer les emails indésirables.

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





La gestion des pièces jointes

La gestion correcte des pièces jointes dans les emails est essentielle pour une meilleure organisation et une gestion plus efficace de la messagerie. En gérant correctement les pièces jointes, vous pouvez éviter de perdre des documents importants et réduire le désordre dans votre boîte de réception.

- Identifier les pièces jointes importantes

Identifiez les pièces jointes importantes qui nécessitent une attention particulière, telles que les documents officiels, les contrats ou les factures. Assurez-vous de les conserver dans un endroit sûr et de les sauvegarder régulièrement.

- Les types de pièces jointes

Il existe de nombreux types de pièces jointes que vous pouvez inclure dans un email. Les types de pièces jointes les plus courants sont :

- ✓ Documents (PDF, Word, Excel, etc.)
- ✓ Images (JPEG, PNG, GIF, etc.)
- ✓ Vidéos (MP4, AVI, etc.)
- ✓ Fichiers audio (MP3, WAV, etc.)

- Organiser les pièces jointes

Organisez les pièces jointes en les classant dans des dossiers appropriés, en les renommant de manière descriptive et en utilisant des outils de gestion de documents. Cela vous aidera à retrouver rapidement les pièces jointes lorsque vous en aurez besoin.

- Gérer les pièces jointes volumineuses

Gérez les pièces jointes volumineuses en utilisant des services de partage de fichiers, en compressant les fichiers ou en envoyant des liens vers des fichiers en ligne. Évitez d'envoyer des pièces jointes volumineuses par email, car cela peut causer des problèmes de livraison et de stockage pour vous et vos destinataires.

- Les alternatives aux pièces jointes

Il existe des alternatives aux pièces jointes pour partager des fichiers dans un email. Par exemple, vous pouvez utiliser des services de stockage en ligne comme Google Drive ou Dropbox pour partager des fichiers. Vous pouvez également utiliser des liens pour partager des fichiers en ligne.

- Protéger les pièces jointes sensibles

Protégez les pièces jointes sensibles en utilisant des méthodes de chiffrement, en évitant de les envoyer par email ou en utilisant des services de transfert de fichiers sécurisés. Assurez-vous de ne partager les pièces jointes sensibles qu'avec des personnes de confiance.



La délégation d'e-mails consiste à donner à une autre personne le droit de gérer vos e-mails et de prendre des décisions à votre place. Il existe plusieurs façons de déléguer des e-mails, notamment en utilisant les fonctionnalités de délégation d'Outlook ou en utilisant des outils de délégation en ligne.

Les avantages à déléguer des e-mails incluent :

- Elle permet de gagner du temps en confiant la gestion des e-mails à une autre personne.
- Elle permet de maintenir une communication efficace en s'assurant que les e-mails importants sont traités rapidement.
- Elle permet de continuer à travailler même en cas d'absence ou d'indisponibilité.
- Elle permet de déléguer les tâches répétitives ou moins importantes à une autre personne pour se concentrer sur des tâches plus critiques.
- Elle permet de continuer à travailler même en cas de surcharge de travail.

Il est important de bien choisir la personne à qui on délègue les e-mails, de bien définir les tâches qui seront déléguées et de s'assurer de maintenir une communication efficace avec cette personne pour éviter les malentendus et les erreurs.

Les emails délégués

La délégation des emails est une pratique courante dans le monde professionnel qui permet de gérer efficacement la messagerie en confiant certaines tâches à d'autres personnes. Cela permet de gagner du temps et de se concentrer sur des tâches plus importantes.

- Identifier les emails à déléguer

Identifiez les emails qui peuvent être délégués à d'autres personnes. Il peut s'agir de demandes de renseignements, de confirmations de rendez-vous ou de tâches administratives. Assurez-vous de déléguer uniquement les emails qui ne nécessitent pas votre attention personnelle.

- Choisir le bon délégué

Choisissez le bon délégué pour chaque email en fonction de ses compétences, de sa disponibilité et de son niveau d'autorité. Assurez-vous que le délégué est capable de gérer les tâches qui lui sont confiées.

- Communiquer clairement les attentes

Communiquez clairement les attentes au délégué, y compris les délais, les responsabilités et les résultats attendus. Assurez-vous que le délégué comprend bien ce qui est attendu de lui.

- Suivre les emails délégués

Suivez les emails délégués pour vous assurer que les tâches sont effectuées correctement et dans les délais impartis. N'hésitez pas à demander des mises à jour régulières au délégué.

- Gérer les problèmes de délégation

Gérez les problèmes de délégation, tels que les erreurs, les retards ou les conflits, en communiquant ouvertement et en trouvant des solutions constructives. Assurez-vous de résoudre les problèmes rapidement pour éviter tout impact négatif sur votre travail.

DES QUESTIONS ?



LE BON
CLASSEMENT

GESTION DES EMAILS

30

L'ENVOI D'UN EMAIL...
QUELLE STRATÉGIE D'ENVOI ?



Formation-suisse-romande.ch

GESTION DES EMAILS
Formation-suisse-romande.ch

31



QUAND PROGRAMMER UNE DEMANDE D'ACCUSÉ RÉCEPTION ?

FORMATION SUISSE ROMANDE
Formation-suisse-romande.ch

GESTION DES EMAILS 32

Les accusés de réception d'emails (ou accusés de lecture) sont une fonctionnalité qui permet à l'expéditeur d'un email de recevoir une notification lorsque le destinataire a ouvert le message. Voici quelques avantages et inconvénients de l'utilisation des accusés de réception :

Avantages :

- Confirmation de réception : Les accusés de réception permettent à l'expéditeur de savoir si le message a été reçu et ouvert, ce qui peut être utile pour suivre les communications et s'assurer que le destinataire a reçu l'information.
- Suivi des communications : Les accusés de réception peuvent aider à suivre les communications et à maintenir un historique des messages envoyés et reçus.
- Rapide et efficace : Les accusés de réception sont généralement faciles à utiliser et peuvent aider à améliorer la productivité en permettant de savoir rapidement si un message a été reçu et ouvert.

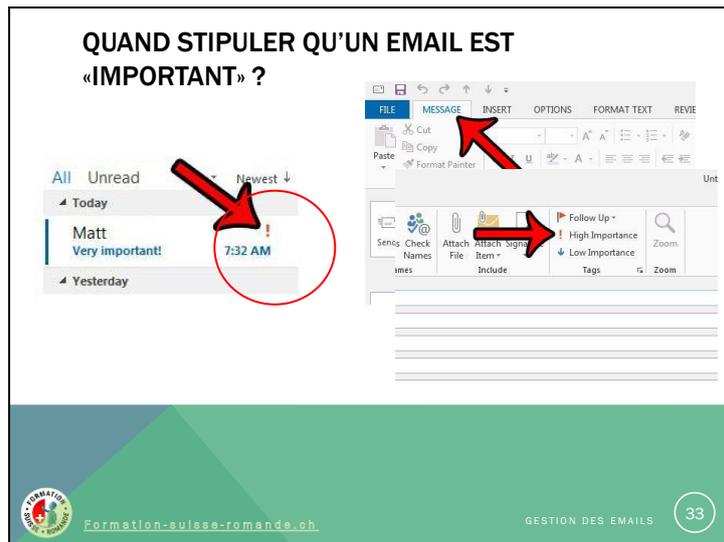
Inconvénients:

- Intrusion dans la vie privée : Les accusés de réception peuvent être considérés comme une intrusion dans la vie privée, car **ils permettent à l'expéditeur de savoir quand un message a été ouvert.**
- Mauvaise utilisation : Les accusés de réception peuvent être utilisés de manière abusive, comme pour suivre les employés ou pour envoyer des messages indésirables.
- Erreur de transmission : Les accusés de réception ne garantissent pas que le message ait été lu ou compris, seulement qu'il a été ouvert.

Il est important de considérer ces avantages et inconvénients avant d'utiliser les accusés de réception dans vos communications professionnelles ou personnelles. Il est également important de respecter les préférences et les besoins de vos destinataires en termes de communication.

Les accusés réceptions utiles ou non ?

Les accusés de réception sont des notifications que vous recevez pour confirmer que votre email a été livré avec succès à la boîte de réception du destinataire. Bien qu'ils puissent être utiles dans certaines situations, il est important de comprendre quand et comment les utiliser efficacement.



Les emails importants

Les emails importants sont ceux qui nécessitent une attention particulière de votre part. Il peut s'agir de messages de votre patron, de clients importants, de collègues ou de toute autre personne dont les communications sont essentielles pour votre travail.

- Comment identifier les emails importants

Il est essentiel de savoir identifier les emails importants afin de pouvoir les traiter en priorité. Vous pouvez utiliser des filtres, des étiquettes ou des dossiers pour marquer automatiquement certains emails comme importants en fonction de l'expéditeur, du sujet ou d'autres critères.

- Comment gérer les emails importants

Une fois que vous avez identifié les emails importants, vous devez les gérer de manière efficace. Cela signifie les lire rapidement, y répondre de manière appropriée et les archiver ou les supprimer une fois qu'ils ont été traités. Ne laissez pas les emails importants s'accumuler dans votre boîte de réception.

- Les outils pour marquer et suivre les emails importants

De nombreux clients de messagerie offrent des outils pour marquer et suivre les emails importants. Vous pouvez utiliser des drapeaux, des étoiles, des étiquettes ou d'autres marqueurs pour indiquer qu'un email est important. Vous pouvez également configurer des rappels pour vous assurer de ne pas oublier de répondre à un email important.

- Les erreurs courantes dans la gestion des emails importants

Il est facile de commettre des erreurs dans la gestion des emails importants. Par exemple, vous pouvez oublier de répondre à un email important, le supprimer accidentellement ou le laisser se perdre dans le flot d'autres emails. Soyez vigilant et assurez-vous de traiter les emails importants avec le sérieux qu'ils méritent.

- Les meilleures pratiques pour gérer les emails importants

Voici quelques meilleures pratiques pour gérer les emails importants :

- Lisez et répondez aux emails importants dès que possible.
- Utilisez des outils pour marquer et suivre les emails importants.
- Archivez ou supprimez les emails importants une fois qu'ils ont été traités.
- Évitez de laisser les emails importants s'accumuler dans votre boîte de réception.



Nombre de destinataires maximum en CC (Copy Carbon) sur un mail :

Vous pouvez insérer autant de destinataires différents (CC ou CCI) que vous le souhaitez dans un même mail dans la limite de 400 envois par tranche de 2 heures.
Les copies (CC ou CCI) sont comptabilisées comme un envoi de mail.

Il y a plusieurs inconvénients à mettre de nombreux destinataires dans un email :

- Confidentialité : Lorsque vous mettez de nombreux destinataires dans un email, il y a un risque accru que des informations confidentielles soient partagées avec des personnes qui n'ont pas besoin de les connaître.
- Déperdition de l'attention : Lorsque vous envoyez un email à de nombreux destinataires, il est plus difficile d'attirer l'attention de chacun d'entre eux. Les destinataires peuvent se sentir noyés par les informations et ignorer l'email.
- Réponses inutiles : Lorsque de nombreux destinataires répondent à un email, il est possible que certaines réponses ne soient pas pertinentes pour tous les destinataires. Cela peut créer de la confusion et rendre difficile de suivre les réponses.
- Risque d'erreur : Lorsque vous mettez de nombreux destinataires dans un email, il y a un risque accru d'envoyer un email à une personne qui ne doit pas recevoir les informations. Cela peut causer des problèmes de confidentialité et de sécurité.
- Spam : Si vous envoyez un email à de nombreux destinataires qui ne sont pas intéressés par le contenu, ils pourraient marquer l'email comme spam, ce qui peut nuire à votre réputation en tant qu'expéditeur et causer des problèmes avec votre fournisseur de messagerie.

Il est important de bien réfléchir aux destinataires de vos emails et de limiter le nombre de destinataires lorsque cela est approprié pour éviter ces inconvénients. Il est également important de respecter les politiques de confidentialité de l'entreprise et de s'assurer que toutes les informations partagées sont appropriées pour les destinataires.

**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 ?


Formation-suisse-romande.ch
GESTION DES EMAILS 35

Les mises en copie

Les mises en copie sont une fonctionnalité courante des emails qui permettent d'envoyer une copie du message à d'autres personnes en plus du destinataire principal. Elles sont souvent utilisées pour informer d'autres personnes de la conversation ou pour demander leur avis.

- Quand utiliser les mises en copie

Il est important de savoir quand utiliser les mises en copie de manière appropriée. Vous devriez utiliser les mises en copie lorsque vous voulez informer d'autres personnes de la conversation sans qu'elles soient directement impliquées. Évitez d'utiliser les mises en copie pour des conversations privées ou sensibles.

- Les erreurs courantes dans l'utilisation des mises en copie

Il est facile de commettre des erreurs dans l'utilisation des mises en copie. Par exemple, vous pouvez mettre en copie trop de personnes, ce qui peut entraîner une surcharge d'informations pour les destinataires. Vous pouvez également oublier de mettre en copie des personnes importantes ou mettre en copie des personnes qui ne devraient pas être informées de la conversation.

- Les meilleures pratiques pour les mises en copie

Voici quelques meilleures pratiques pour l'utilisation des mises en copie :

- ✓ Utilisez les mises en copie de manière judicieuse et n'incluez que les personnes qui ont besoin d'être informées.

- ✓ Évitez de mettre en copie des personnes qui ne sont pas directement impliquées dans la conversation.
 - ✓ Soyez clair sur le rôle de chaque personne mise en copie et pourquoi elle est incluse dans l'email.
 - ✓ Respectez la confidentialité et ne mettez pas en copie des personnes qui ne devraient pas être informées de la conversation.
- Les alternatives aux mises en copie

Il existe d'autres moyens de partager des informations avec d'autres personnes sans utiliser les mises en copie. Par exemple, vous pouvez envoyer un email séparé, partager un document ou utiliser une plateforme de collaboration en ligne. Ces alternatives peuvent être plus appropriées dans certaines situations.





Un email parapluie est un email qui est envoyé à de nombreux destinataires dans le but de maximiser la portée d'un message ou d'une offre. Cela peut être utilisé pour des campagnes publicitaires, pour annoncer un événement ou pour diffuser une information importante.

Il y a plusieurs inconvénients à utiliser un email parapluie :

- Personnalisation : Il peut être difficile de personnaliser un email parapluie pour chaque destinataire, ce qui peut rendre le message moins efficace.
- Réception indésirable : Les destinataires peuvent considérer un email parapluie comme une forme de spam et le marquer comme tel, ce qui peut nuire à votre réputation en tant qu'expéditeur et causer des problèmes avec votre fournisseur de messagerie.
- Perte de pertinence : Lorsque vous envoyez un email parapluie à de nombreux destinataires, il est possible que certains ne soient pas intéressés par le contenu, ce qui peut rendre le message moins efficace.
- Mauvaise ciblage : Il est possible de ne pas atteindre le bon public avec un email parapluie, le message peut ne pas être adapté aux besoins et intérêts de tous les destinataires

Il est important de bien réfléchir aux destinataires de vos emails et de limiter le nombre de destinataires pour éviter ces inconvénients. Il est également important de personnaliser les emails pour chaque destinataire, cela augmentera l'efficacité de votre message et augmentera les chances d'engagement.



Les emails "ping-pong" sont un échange de courriels répétitifs entre plusieurs personnes où chaque réponse engendre une nouvelle réponse. Ce type d'échange peut devenir un véritable engrenage, où les emails sont renvoyés de personne en personne sans qu'une réelle avancée ou une conclusion soit apportée.

Il y a plusieurs inconvénients à utiliser les emails ping-pong :

Perte de temps : Les échanges d'emails répétitifs peuvent prendre beaucoup de temps et détourner l'attention des tâches plus importantes.

Manque de clarté : Les échanges d'emails peuvent devenir confus et difficiles à suivre, surtout lorsque de nombreuses personnes sont impliquées.

Erreurs de communication : Il est plus facile de mal interpréter un email que lors d'une conversation orale, cela peut causer des malentendus et des erreurs de communication.

Il est important de limiter les emails ping-pong en utilisant des techniques pour résoudre les problèmes rapidement et efficacement. **Il est également important de se rappeler que les emails ne sont pas toujours le meilleur moyen de communication pour résoudre les problèmes complexes ou pour discuter de sujets importants. Il peut être plus efficace de discuter de vive voix ou d'utiliser une vidéoconférence pour résoudre les problèmes rapidement et efficacement.**



Il est toujours possible de changer de mode de communication (messagerie instantanée ou mieux, le téléphone voire de vive voix) pour clarifier un quiproquo.

Comment lever un quiproquo suite à un email mal compris ?

- Identifier la source du quiproquo

Il est important d'identifier la source du quiproquo en relisant l'email en question et en essayant de comprendre ce qui a pu être mal interprété.

- Clarifier le malentendu par un email de suivi

Si un quiproquo survient, il est important de clarifier le malentendu par un email de suivi pour éviter toute confusion.

- Utiliser un langage clair et précis

Utiliser un langage clair et précis dans les emails peut aider à éviter les quiproquos et à faciliter la communication.

- Éviter les accusations et les jugements

Éviter les accusations et les jugements dans les emails peut aider à résoudre les quiproquos de manière constructive et respectueuse.

- Demander des éclaircissements

Si un email est mal compris, il est important de demander des éclaircissements pour éviter les quiproquos et les malentendus.

- Utiliser des exemples concrets pour expliquer son point de vue

Utiliser des exemples concrets pour expliquer son point de vue peut aider à clarifier les quiproquos et à faciliter la compréhension.

- Proposer une solution ou un compromis

Proposer une solution ou un compromis peut aider à résoudre les quiproquos et à trouver un terrain d'entente.

- Confirmer la compréhension mutuelle

Confirmer la compréhension mutuelle après avoir levé un quiproquo peut aider à éviter les futurs malentendus.

- Prévenir les futurs quiproquos

Prévenir les futurs quiproquos en utilisant un langage clair et précis, en évitant les accusations et les jugements, et en demandant des éclaircissements en cas de doute.



Dans quelles situations est-il préférable d'utiliser d'autres moyens de communication que les emails ?

Avec l'évolution technologique, nous disposons d'une multitude de moyens de communication. Chacun a ses avantages et ses inconvénients, et il est crucial de choisir le bon outil pour chaque situation.

- Les limites des emails comme moyen de communication

Bien que les emails soient pratiques pour envoyer des informations, ils ont leurs limites. Ils peuvent être impersonnels, sujets à des malentendus et ne conviennent pas toujours à des discussions urgentes ou complexes.

- Situations nécessitant une réponse immédiate

Dans les situations d'urgence où une réponse rapide est requise, les appels téléphoniques ou les messageries instantanées sont plus appropriés.

- Discussions complexes ou sensibles

Pour les sujets délicats ou nécessitant de nombreuses clarifications, une réunion en face à face ou une vidéoconférence peut être plus efficace.

- Lorsque la communication visuelle ou verbale est essentielle

Présentations, démonstrations ou lorsque des éléments non verbaux sont cruciaux, les vidéoconférences ou les réunions en personne sont préférables.

- Collaborations en temps réel et brainstorming

Les plateformes de collaboration en ligne ou les réunions en personne facilitent le brainstorming et la prise de décision collective.

- Situations nécessitant une touche personnelle

Pour renforcer les relations ou discuter de sujets sensibles, une approche en face à face peut être plus appropriée.

- Les avantages des réunions en face à face

Elles permettent une meilleure compréhension, renforcent les liens et évitent les malentendus.

- L'utilisation efficace des appels téléphoniques et des vidéoconférences

Ces outils sont utiles lorsque la distance est un obstacle, mais qu'une communication directe est nécessaire.

- Les plateformes de messagerie instantanée et leurs avantages

Elles permettent une communication rapide, informelle et efficace, surtout pour les petites équipes.

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



 Formation-suisse-romande.ch

GESTION DES EMAILS 40

L'objet du message

L'objet du message est la première chose que les destinataires voient lorsqu'ils reçoivent un email. Il s'agit d'une courte phrase ou d'une ligne de texte qui résume le contenu de l'email. L'objet du message est essentiel pour attirer l'attention des destinataires et les inciter à ouvrir l'email.

- L'importance de l'objet du message

L'objet du message est crucial pour la réussite de votre communication par email. Il doit être clair, concis et pertinent pour le contenu de l'email. Un objet de message bien rédigé peut augmenter le taux d'ouverture de vos emails et améliorer la communication avec vos destinataires.

- Comment rédiger un objet de message efficace

Voici quelques conseils pour rédiger un objet de message efficace :

- ✓ **Soyez clair et précis** : L'objet du message doit refléter le contenu de l'email de manière claire et précise.
- ✓ **Soyez concis** : L'objet du message doit être court et direct. Évitez les phrases longues et compliquées.
- ✓ **Utilisez des mots-clés pertinents** : Utilisez des mots-clés qui sont pertinents pour le contenu de l'email et qui attirent l'attention des destinataires.
- ✓ **Évitez les mots de spam** : Évitez d'utiliser des mots qui sont souvent associés au spam, comme "gratuit", "promotion" ou "offre spéciale".
- ✓ Les erreurs courantes dans la rédaction de l'objet du message

✓ Il est facile de commettre des erreurs dans la rédaction de l'objet du message. Par exemple, vous pouvez rédiger un objet de message trop vague, trop long ou qui ne correspond pas au contenu de l'email. Vous pouvez également utiliser des mots de spam qui peuvent faire en sorte que votre email soit marqué comme spam.

- Les meilleures pratiques pour rédiger l'objet du message

Voici quelques meilleures pratiques pour rédiger l'objet du message :

- ✓ Soyez clair et précis.
- ✓ Soyez concis.
- ✓ **Utilisez des mots-clés pertinents.**
- ✓ Évitez les mots de spam.
- ✓ Testez différents objets de messages pour voir lesquels fonctionnent le mieux.

- Exemples d'objets de messages efficaces

Voici quelques exemples d'objets de messages efficaces :

- ✓ "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

GESTION DES EMAILS

41

PRÉVENIR OU GÉRER LE STRESS
COMMENT ÉVITER LE STRESS EN LIEN AVEC LES EMAILS ?



Formation-suisse-romande.ch

GESTION DES EMAILS
Formation-suisse-romande.ch

42





Les emails peuvent être une source de stress pour plusieurs raisons:

- **Charge de travail** : Les emails peuvent augmenter la charge de travail en demandant aux utilisateurs de répondre à des demandes rapides, de traiter des informations importantes et de suivre les communications.
- **Interruptions** : Les emails peuvent causer des interruptions constantes qui peuvent détourner l'attention des tâches plus importantes et causer de l'anxiété.
- **Pression pour répondre rapidement** : Les emails peuvent causer une pression pour répondre rapidement, ce qui peut causer de l'anxiété et de la frustration lorsque cela n'est pas possible.
- **Multitâches** : Les emails peuvent causer des difficultés à se concentrer sur une tâche à la fois, ce qui peut causer de l'anxiété et de la frustration.
- **Informations inutiles** : Les emails peuvent contenir des informations inutiles ou non pertinentes qui peuvent causer de l'anxiété et de la frustration en prenant du temps pour les traiter.
- **Manque de clarté** : Les emails peuvent causer des malentendus et des erreurs de communication en raison de la nature formelle et indirecte de l'écrit.

Il est important de mettre en place des stratégies pour gérer les emails efficacement, tels que la définition de priorités, la gestion du temps et la limitation des interruptions. Il est également important de prendre des pauses régulières pour se détendre et de ne pas hésiter à demander de l'aide si les emails causent un stress excessif.

En quoi les emails peuvent être une source de stress ?

Les emails ou plutôt leur contenu et le contexte de leur lecture, peut entraîner du stress et affecter la santé et la productivité des individus.

- La surcharge d'informations et la pression de la réactivité

Recevoir un grand nombre d'emails peut créer une surcharge d'informations, rendant difficile de suivre et de répondre à tous les messages. La pression de devoir répondre rapidement peut également augmenter le stress.

- Les emails non sollicités et les spams

Les emails non sollicités, les spams et les publicités peuvent encombrer la boîte de réception, rendant difficile de trouver les emails importants et augmentant le stress.

- Les attentes de réponse rapide et les délais serrés

Les attentes de réponse rapide et les délais serrés peuvent créer une pression constante et augmenter le stress.

- Les malentendus et les conflits liés aux emails

Les emails peuvent être sujets à des malentendus en raison de l'absence de signaux non verbaux. Les conflits et les tensions qui en résultent peuvent augmenter le stress.

- La gestion des emails en dehors des heures de travail

La gestion des emails en dehors des heures de travail peut empiéter sur le temps personnel et augmenter le stress.

- Les conséquences du stress lié aux emails sur la santé et la productivité

Le stress lié aux emails peut avoir des effets négatifs sur la santé, tels que des troubles du sommeil, de l'anxiété et de la fatigue. Il peut également réduire la productivité et la satisfaction au travail.

- Stratégies pour réduire le stress lié aux emails

Il est important de mettre en place des stratégies pour gérer les emails de manière saine et efficace, telles que définir des moments spécifiques pour vérifier les emails, utiliser des filtres et des dossiers pour organiser les messages, et établir des limites claires pour la gestion des emails en dehors des heures de travail.

**QUE FAIRE EN
CAS DE
MONTÉE DE
STRESS ?**

Préventif vs Curatif



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



[Formation-suisse-romande.ch](http://formation-suisse-romande.ch)

GESTION DES EMAILS 44

Faire une pause – ne pas répondre au coup par coup ou dans état de colère. Attendre d’avoir pu maîtriser ses émotions avant réagir ou sur-réagir. Rester courtois et bienveillant. Ne pas rebondir sur d’éventuelles provocations (ou ayant été perçues comme tel) : la personne émettrice est peut-être elle-même en situation de stress, de colère non maîtrisée, victime d’un quiproquo, etc.

Pour prévenir des situations stressantes, il y a plusieurs choses qui peuvent être mises en place :

- **Prioriser** : Priorisez les emails en fonction de leur importance et de leur urgence, et traitez-les en conséquence. Cela vous aidera à vous concentrer sur les tâches les plus importantes et à vous sentir plus en contrôle de votre charge de travail.
- **Gérer le temps** : Gérez votre temps en définissant des plages horaires pour vérifier et répondre aux emails. Cela vous aidera à vous concentrer sur d'autres tâches et à éviter les interruptions constantes.
- **Établir des limites** : Établissez des limites pour vous-même en ce qui concerne la réponse aux emails. Par exemple, vous pouvez décider de ne pas répondre aux emails après une certaine heure de la soirée ou pendant les week-ends.
- **Utiliser des outils de gestion** : Utilisez des outils de gestion des emails pour vous aider à trier et à classer les messages, tels que les filtres de courrier ou les étiquettes. Cela vous aidera à vous concentrer sur les emails les plus importants et à éviter les informations inutiles.
- **Prendre des pauses** : Prenez des pauses régulières pour vous détendre et vous déconnecter des emails. Cela vous aidera à vous recentrer et à vous sentir plus en contrôle de votre charge de travail.
- **Demander de l'aide** : Si le stress lié aux emails devient trop important, n'hésitez pas à demander de l'aide à un collègue, un supérieur ou un professionnel de la santé mentale.

En résumé, il est important de mettre en place des stratégies pour gérer les emails efficacement, tels que la définition de priorités, la gestion du temps et la limitation des interruptions. Il est également important de prendre des pauses régulières pour se détendre et de ne pas hésiter à demander de l'aide si les emails causent un stress excessif.

Que faire en cas de montée de stress conséquence lié aux emails ?

- Reconnaître les signes de stress

Il est important de reconnaître les signes de stress liés aux emails, tels que l'anxiété, la tension et la frustration.

- Prendre du recul et respirer

En cas de montée de stress, il est important de prendre du recul et de respirer profondément pour se calmer.

- Organiser et prioriser les emails

Organiser et prioriser les emails peut aider à réduire le stress en évitant la surcharge d'informations et en se concentrant sur les tâches les plus importantes.

- Établir des limites claires pour la gestion des emails

Établir des limites claires pour la gestion des emails, comme définir des moments spécifiques pour vérifier les emails et éviter de les consulter en dehors des heures de travail, peut aider à réduire le stress.

- Prendre des pauses régulières

Prendre des pauses régulières pour se détendre et se déconnecter des emails peut aider à réduire le stress.

- Demander de l'aide et déléguer

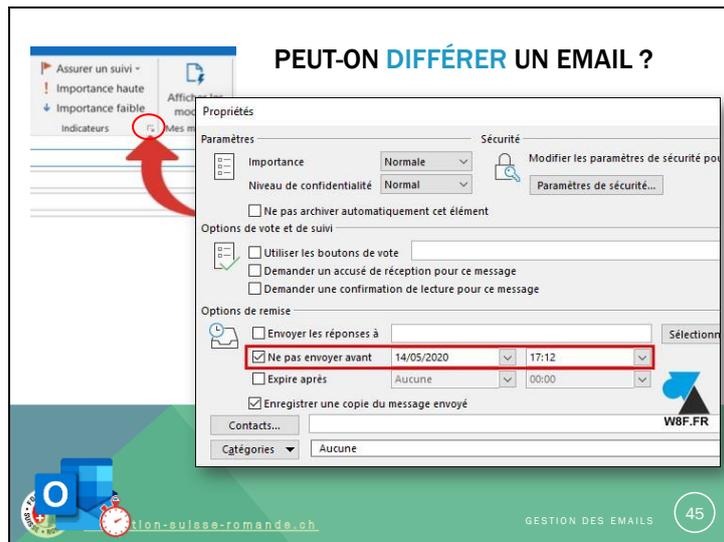
Demander de l'aide et déléguer certaines tâches peut aider à réduire le stress en partageant la charge de travail.

- Éviter les conflits et les malentendus par email

Éviter les conflits et les malentendus par email en communiquant de manière claire et respectueuse peut aider à réduire le stress. Utiliser d'autres moyens de communication pour clarifier les quiproquos.

- Prendre soin de sa santé physique et mentale

Prendre soin de sa santé physique et mentale en mangeant sainement, en faisant de l'exercice et en dormant suffisamment peut aider à réduire le stress.



Oui. Cela peut par exemple permettre de ne pas envoyer un email en dehors des heures de bureau.

Le bon moment pour l'envoi

Choisir le bon moment pour envoyer des emails est crucial pour une communication efficace et une meilleure gestion de la messagerie. En tenant compte de divers facteurs, vous pouvez améliorer la visibilité de vos messages et augmenter les chances de recevoir une réponse rapide.

- Tenir compte du fuseau horaire du destinataire

Lorsque vous envoyez des emails à des destinataires situés dans des fuseaux horaires différents, il est important de tenir compte de leur heure locale. Essayez d'envoyer des emails pendant les heures de travail du destinataire pour augmenter les chances qu'ils voient et répondent à votre message.

- Éviter les heures de pointe

Les heures de pointe, généralement le matin et l'après-midi, sont des moments où la plupart des gens reçoivent un grand nombre d'emails. En évitant ces heures, vous pouvez augmenter la visibilité de vos messages et éviter qu'ils ne se perdent dans la boîte de réception du destinataire.

- Choisir le bon jour de la semaine

Le choix du jour de la semaine peut influencer la réception et la réponse à vos emails. Les jours de semaine sont généralement préférables aux week-ends, car les gens sont plus susceptibles de vérifier leur messagerie pendant les jours de travail.

- Tenir compte des jours fériés et des vacances

Évitez d'envoyer des emails pendant les jours fériés et les vacances, car les destinataires sont moins susceptibles de vérifier leur messagerie pendant ces périodes. Attendez qu'ils reviennent au travail pour envoyer vos messages importants.

- Utiliser des outils de planification d'envoi

De nombreux outils de messagerie offrent des fonctionnalités de planification d'envoi qui vous permettent de programmer l'envoi de vos emails à des moments optimaux. Utilisez ces outils pour envoyer vos messages au bon moment, même si vous n'êtes pas disponible pour les envoyer manuellement.





Qu'est-ce que le jalon "0 email" et quels bénéfices ?

Le concept de "0 email" est une approche de la gestion des emails qui vise à réduire au minimum le nombre d'emails non traités dans la boîte de réception.

- Définition du jalon "0 email"

Le jalon "0 email" est atteint lorsque la boîte de réception ne contient aucun email non traité. Cela signifie que tous les emails ont été lus, traités et archivés ou supprimés.

- Les avantages de la mise en place du jalon "0 email"

La mise en place du jalon "0 email" présente plusieurs avantages, notamment une meilleure organisation, une réduction du stress et une augmentation de la productivité. En gardant la boîte de réception vide, il est plus facile de se concentrer sur les tâches importantes et de ne pas se laisser distraire par les emails non pertinents.

- Les défis de la mise en place du jalon "0 email"

La mise en place du jalon "0 email" peut être difficile en raison du volume important d'emails reçus chaque jour. De plus, certaines personnes peuvent avoir du mal à supprimer ou à archiver les emails, de peur de perdre des informations importantes.

- Les stratégies pour atteindre le jalon "0 email"

Il existe plusieurs stratégies pour atteindre le jalon "0 email", notamment la mise en place de filtres, la désinscription des listes de diffusion non pertinentes et la mise en place de règles pour trier automatiquement les emails. De plus, il est important de traiter les emails de manière proactive et de ne pas les laisser s'accumuler dans la boîte de réception.

DES QUESTIONS ?



GERER LE STRESS

GESTION DES EMAILS

47

LA BONNE RÉDACTION
COMMENT BIEN RÉDIGER UN EMAIL ?



Formation-suisse-romande.ch

GESTION DES EMAILS
Formation-suisse-romande.ch

48





Comment être concis mais précis

La concision et la précision sont deux qualités essentielles dans la communication, en particulier dans les emails. Elles permettent de transmettre des informations claires et pertinentes sans surcharger le destinataire.

- Définition de la concision et de la précision

La concision consiste à exprimer une idée de manière claire et succincte, sans utiliser de mots inutiles. La précision, quant à elle, consiste à utiliser des mots et des phrases précis pour transmettre une idée de manière exacte.

- Les avantages de la concision et de la précision

La concision et la précision présentent plusieurs avantages, notamment une meilleure compréhension, une réduction du temps de lecture et une augmentation de l'efficacité de la communication. Elles permettent également de réduire les malentendus et les erreurs de communication.

- Les défis de la concision et de la précision

La concision et la précision peuvent être difficiles à mettre en œuvre en raison de la tendance naturelle à utiliser des mots et des phrases plus longs pour exprimer une idée. De plus, certaines personnes peuvent avoir du mal à trouver les mots justes pour exprimer une idée de manière précise.

- Les stratégies pour être concis et précis

Il existe plusieurs stratégies pour être concis et précis, notamment la révision et la réécriture des phrases, l'élimination des mots inutiles et la simplification du langage. De plus, il est important de se relire et de vérifier que le message est clair et précis.

- Les erreurs courantes à éviter

Il est important d'éviter certaines erreurs courantes, notamment l'utilisation de jargon, de phrases complexes et de mots vagues. Il est également important de ne pas sacrifier la précision au profit de la concision.



ÊTRE EFFICACE MAIS BIENVEILLANT

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

(2/2)

FORMATION SUISSE ROMANDE
 Formation-suisse-romande.ch
 GESTION DES EMAILS 50

Comment être efficace dans la communication tout en restant bienveillant ?

L'efficacité et la bienveillance sont deux qualités essentielles dans la communication, en particulier dans les emails. Elles permettent de transmettre des informations claires et pertinentes tout en respectant le destinataire.

- Définition de l'efficacité et de la bienveillance

L'efficacité consiste à communiquer de manière claire et concise pour atteindre un objectif précis. La bienveillance, quant à elle, consiste à communiquer avec respect et considération pour le destinataire.

- Les avantages de l'efficacité et de la bienveillance dans la communication

L'efficacité et la bienveillance présentent plusieurs avantages, notamment une meilleure compréhension, une réduction du temps de lecture et une augmentation de l'efficacité de la communication. Elles permettent également de créer un climat de confiance et de respect.

- Les défis de l'efficacité et de la bienveillance dans la communication

L'efficacité et la bienveillance peuvent être difficiles à mettre en œuvre en raison de la tendance naturelle à utiliser des mots et des phrases plus longs pour exprimer une idée. De plus, certaines personnes peuvent avoir du mal à trouver les mots justes pour exprimer une idée de manière bienveillante.

- Les stratégies pour être efficace et bienveillant dans la communication

Il existe plusieurs stratégies pour être efficace et bienveillant dans la communication, notamment la révision et la réécriture des phrases, l'élimination des mots inutiles et la

simplification du langage. De plus, il est important de se relire et de vérifier que le message est clair et bienveillant.

- Les erreurs courantes à éviter

Il est important d'éviter certaines erreurs courantes, notamment l'utilisation de jargon, de phrases complexes et de mots vagues. Il est également important de ne pas sacrifier la bienveillance au profit de l'efficacité.



**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 ?



FORMATION SUISSE ROMANDE

Formation-suisse-romande.ch

GESTION DES EMAILS 51

Est-il préférable d'utiliser l'impératif ou le conditionnel dans la communication ?

L'impératif et le conditionnel sont deux modes verbaux couramment utilisés dans la communication. Ils ont des fonctions et des connotations différentes, et il est important de savoir quand et comment les utiliser.

- Définition de l'impératif et du conditionnel

L'impératif est un mode verbal utilisé pour donner des ordres, des instructions ou des conseils. Le conditionnel, quant à lui, est utilisé pour exprimer des possibilités, des hypothèses ou des suggestions.

- Les avantages et les inconvénients de l'impératif et du conditionnel

L'impératif est direct et clair, mais peut être perçu comme autoritaire ou impoli. Le conditionnel est plus poli et nuancé, mais peut être perçu comme moins direct ou moins sûr.

- Les situations appropriées pour utiliser l'impératif et le conditionnel

L'impératif est approprié pour donner des instructions claires et directes, tandis que le conditionnel est approprié pour faire des suggestions ou des propositions polies.

- Les erreurs courantes à éviter

Il est important d'éviter d'utiliser l'impératif de manière trop autoritaire ou impolie, et d'éviter d'utiliser le conditionnel de manière trop vague ou incertaine.



Il est important d'utiliser des formules de politesse appropriées dans les emails pour maintenir une bonne communication professionnelle.

Cela doit également tenir compte du contexte et de la culture des personnes...

Cependant, voici quelques formules de politesse courantes pour débuter et terminer un email :

- Pour commencer un email, vous pouvez utiliser "Cher/Chère [nom de la personne]" ou "Bonjour [nom de la personne]". Si vous ne connaissez pas le nom de la personne, vous pouvez utiliser "Bonjour," ou "À qui de droit,".
- Pour terminer un email, vous pouvez utiliser "Sincèrement," ou "Meilleures salutations,". Si vous voulez exprimer une gratitude particulière, vous pouvez utiliser "Merci d'avance," ou "Merci pour votre temps et votre aide,".

Il est important de noter que la politesse et la courtoisie peuvent varier en fonction de la culture et de la situation professionnelle. Il est donc important de s'informer sur les normes de politesse de votre interlocuteur et de s'y conformer.

Quelles formules de politesse choisir dans la rédaction d'emails ?

Les formules de politesse sont essentielles dans la rédaction d'emails, car elles montrent du respect envers le destinataire et contribuent à établir une communication courtoise et professionnelle.

- Les différentes formules de politesse pour commencer et terminer un email

Il existe de nombreuses formules de politesse pour commencer et terminer un email, telles que "Cher Monsieur/Madame", "Cordialement", "Bien à vous", etc. Le choix de la formule dépend du contexte et de la relation avec le destinataire.

- Les formules de politesse adaptées à différents contextes (professionnel, informel, etc.)

Dans un contexte professionnel, il est préférable d'utiliser des formules de politesse formelles, tandis que dans un contexte informel, des formules plus décontractées peuvent être appropriées.

- Les erreurs courantes à éviter dans l'utilisation des formules de politesse

Il est important d'éviter d'utiliser des formules de politesse inappropriées pour le contexte, de mélanger des formules formelles et informelles dans le même email, ou d'omettre complètement les formules de politesse.

- L'impact des formules de politesse sur la perception du destinataire

Les formules de politesse peuvent influencer la perception du destinataire sur l'expéditeur de l'email. Une formule de politesse appropriée peut renforcer une impression positive, tandis qu'une formule inappropriée peut nuire à la relation.



Là aussi, il est important de tenir compte de la culture de son interlocuteur.

Lorsque vous rédigez un email, il est important de choisir un vocabulaire approprié pour maintenir une bonne communication professionnelle. Voici quelques conseils pour choisir le bon vocabulaire :

- Utilisez un langage clair et concis. Évitez les phrases longues et les mots techniques qui peuvent être difficiles à comprendre.
- Utilisez un ton professionnel. Évitez les expressions familières ou les abréviations informelles.
- Utilisez des mots précis. Évitez les généralités et les mots vagues qui peuvent être mal compris.
- Utilisez des mots formels. En général, il est préférable d'utiliser des termes formels plutôt que des termes informels pour maintenir une bonne communication professionnelle.
- Utilisez des mots qui ont une signification spécifique dans le contexte. Il est important de comprendre le contexte de l'email pour choisir le vocabulaire approprié.

En somme, l'utilisation d'un vocabulaire approprié dans la rédaction d'un email est essentielle pour maintenir une bonne communication professionnelle. Il est important de s'assurer que les mots utilisés sont clairs, précis, et adaptés au contexte pour éviter toute confusion ou malentendu.

Comment adapter son vocabulaire lors des échanges professionnels ?

Adapter son vocabulaire lors des échanges professionnels est essentiel pour établir une communication claire et efficace. Le choix du vocabulaire peut influencer la perception du destinataire et la qualité de la communication.

- Les différents niveaux de langage et leur utilisation appropriée

Il existe différents niveaux de langage, allant du langage formel au langage informel. Dans un contexte professionnel, il est généralement préférable d'utiliser un langage formel et précis pour éviter les malentendus.

- L'impact du choix du vocabulaire sur la perception du destinataire

Le choix du vocabulaire peut influencer la perception du destinataire sur l'expéditeur de l'email. Un vocabulaire approprié peut renforcer une impression positive, tandis qu'un vocabulaire inapproprié peut nuire à la relation.

- Les erreurs courantes à éviter dans le choix du vocabulaire

Il est important d'éviter d'utiliser un vocabulaire trop technique ou compliqué, de mélanger des niveaux de langage dans le même email, ou d'utiliser des termes inappropriés pour le contexte.

- Les stratégies pour adapter son vocabulaire en fonction du contexte et du destinataire

Il est essentiel de prendre en compte le contexte de la communication, la relation avec le destinataire et l'objectif de l'échange pour adapter son vocabulaire de manière appropriée.

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 **recommande** / ~~recommandation~~

4# comme **convenu** / ~~convenue~~

5# **parmi** / ~~parmis~~

6# je vous **transfère** / ~~je vous transfert~~



Comment éviter les fautes d'orthographe et de grammaire ?

L'orthographe et la grammaire sont essentielles dans la rédaction d'emails professionnels. Des fautes d'orthographe ou de grammaire peuvent nuire à la crédibilité de l'expéditeur et à la clarté du message.

- Les fautes d'orthographe

Les fautes d'orthographe courantes incluent les erreurs de conjugaison, les confusions entre homophones et les erreurs de typographie. Pour les éviter, il est important de relire attentivement son email avant de l'envoyer et d'utiliser des outils de vérification orthographique.

- Les fautes de grammaire courantes

Les fautes de grammaire courantes incluent les erreurs d'accord, les confusions entre temps verbaux et les erreurs de syntaxe. Pour les éviter, il est important de relire attentivement son email avant de l'envoyer et d'utiliser des outils de vérification grammaticale.

- L'impact des fautes d'orthographe et de grammaire sur la perception du destinataire

Des fautes d'orthographe ou de grammaire peuvent nuire à la crédibilité de l'expéditeur et à la clarté du message. Elles peuvent également donner une impression de négligence ou de manque de professionnalisme.

- Les outils et astuces pour vérifier l'orthographe et la grammaire avant d'envoyer un email

Il existe de nombreux outils en ligne pour vérifier l'orthographe et la grammaire de ses emails. Il est également important de relire attentivement son email avant de l'envoyer et de demander à un collègue de le relire si nécessaire.

DES QUESTIONS ?



LA BONNE
REDACTION

GESTION DES EMAILS

55

MERCI DE VOTRE ATTENTION



Formation-suisse-romande.ch

GESTION DES EMAILS
Formation-suisse-romande.ch

56

