

# Fiche n°1 : 6 questions clés à se poser pour maîtriser sa messagerie électronique

---

Il pourra vous arriver que votre boîte mail soit saturée en permanence et que certains messages importants passent à la trappe. Vous aurez peut-être à gérer de mini-catastrophes dues à une mauvaise délégation de votre boîte pro pendant vos congés...

Vous trouverez ci-dessous quelques pistes pour optimiser l'usage que vous faites de votre messagerie professionnelle.

## Qui a réellement besoin de mon message ?

Pourquoi mettre une multitude de personnels en copie d'un message ? Pour s'assurer d'un plus grand partage de l'information ? Mais si cette intention est légitime, elle risque de lasser, voire d'irriter. À l'inverse, oublier un interlocuteur risque d'être source d'ennui.

- Choisir judicieusement ses destinataires. Identifier le rôle de l'interlocuteur. Préciser ses attentes spécifiques

## Quel est le délai maximal pour répondre ?

Ce point dépend du contexte, des personnes concernées, de la culture de l'environnement professionnel dans lequel vous évoluez. Il faut savoir placer le curseur au bon niveau.

Se poser les bonnes questions : la réponse est-elle indispensable ? Quelqu'un d'autre peut-il le faire ? La réponse au message appelle-t-elle une réponse courte ? À quel moment dois-je répondre ? Puis-je remettre la réponse à plus tard ?

- Il est d'usage de répondre dans **un délai ne dépassant pas 48 heures**. En cas de doute, il est toujours préférable de poser la question, du type "À quelle date avez-vous besoin d'un retour ?", permettant de clarifier les choses.
- À l'inverse, lorsque l'on est expéditeur, il est aussi important de **spécifier le délai fixé pour un retour** quand le sujet l'exige.

## Comment signaler ce qui est important et/ou urgent ?

Pour interpeller efficacement ses destinataires, un courriel important ou urgent ne doit concerner que des sujets qui le sont vraiment. C'est une question de crédibilité !

- Il est indispensable de s'interroger sur ce degré avant l'envoi d'un mail et aussi de rédiger clairement son objet afin que chacun en saisisse immédiatement la teneur et l'attention qu'il mérite.

## Comment gérer le flux au quotidien ?

Parfois la boîte est configurée de telle manière que les mails apparaissent en temps réel, en bas de l'écran. Rien de tel pour se laisser distraire toute la journée. Avant toute chose, il va sans dire que dédier deux ou trois créneaux dans la journée pour traiter ses e-mails est **bien plus efficace** que de garder sa boîte mail ouverte et de les traiter en continu. Il est rare que cela ne puisse pas attendre, et il est contre-productif de se laisser déranger par chaque mail qui arrive.

- Il est préférable de **fermer sa boîte mail quand on s'attelle à une tâche** qui nécessite de rester concentrer. Ainsi vous ne vous éparpillez pas et pouvez terminer cette mission plus rapidement.
- En revanche, pour ne pas manquer une urgence, **ne restez pas déconnectés plus de deux heures d'affilé.**

## Comment ne pas se laisser envahir ?

- Ne pas hésiter à mettre des **blocages** ou classer des mails en **spam** pour tout ce qui est publicité ou expéditeur trop insistant. Par ailleurs, il est pratique de se **désinscrire des newsletters** qui n'ont aucune ou plus aucune utilité. Les auteurs de ces newsletters doivent offrir cette possibilité en cliquant sur un lien situé généralement en fin de mail. Sinon, en avertir la Cnil

## Et pendant mes congés, je fais quoi ?

Plusieurs règles simples sont à respecter de manière à ne pas se faire déranger pendant ses vacances. Le droit à la déconnexion existe !

- **Désignez un collaborateur de confiance** qui aura la main sur votre boîte mail pendant vos congés. La tâche lui sera simplifiée si vos interlocuteurs précisent l'urgence dans l'intitulé du mail; sinon, vous pouvez convenir entre vous de codes: il vous met en copie ceux qu'il estime très urgents et importants à traiter, et les autres peuvent être éventuellement renvoyé en copie, mais juste pour information.
- **Regardez vos mails une seule fois par jour**, le temps du déjeuner par exemple, mais ce n'est pas obligatoire !
- Prévoyez un **mail de renvoi automatique**, prévenant de vos dates de départ ET de retour de vacances; ainsi que le nom et les coordonnées de la personne qui vous supplée

## Références :

- [https://www.challenges.fr/emploi/10-astuces-pour-gerer-ses-mails-au-quotidien-et-pendant-ses-conges\\_51729](https://www.challenges.fr/emploi/10-astuces-pour-gerer-ses-mails-au-quotidien-et-pendant-ses-conges_51729)
- <http://www.nicoespeon.com/fr/2016/02/gerer-mails-methode-inbox-zero/>