

Fiche n°2 : 4 principes pour communiquer efficacement avec sa messagerie

Être personnels d'encadrement, c'est être amené à communiquer avec des interlocuteurs variés (institutionnels, des collectivités territoriales, des parents d'élève, des enseignants, etc.). Il s'agit dans ce document de donner quelques principes de base pour communiquer efficacement avec la messagerie électronique.

Le mél est un écrit professionnel dont la rédaction devra tenir compte d'un certain nombre de règles, tant au niveau de la forme que du contenu. Le ton et le style sera adapté au destinataire ; il n'en reste pas moins un écrit de travail.

Tout ce qui arrive par email n'est pas forcément urgent et prioritaire

- Gérer les messages arrivés par rapport à son emploi du temps, mais aussi à sa mission. N'oubliez pas que le traitement des messages électroniques ne sont qu'une partie de vos tâches et missions.
- L'email reçu peut comporter une tâche à effectuer. Dans ce cas, utilisez les fonctions de gestion des tâches proposées par la majorité des messageries et priorisez celles-ci en fonction de leur degré d'urgence et d'importance.
- Il y a le temps personnel et le temps professionnel. Ne négligez surtout pas le premier ! La tendance de traiter ses messages avec le Smartphone sur les temps personnels est tentante. Il faut y résister.
- Respecter le temps des autres. Privilégiez au maximum une réponse sur les temps de présence de votre interlocuteur.

Structurer ses messages

- Organiser vos idées en plan : chronologique, par catégories.
- Opter pour la bonne argumentation : factuelle, logique, affective. Hiérarchiser ses arguments.
- Savoir où placer l'objectif principal du mail. Placer son sujet en perspective.
- Retirer les messages imprécis, et pourquoi ne pas faire évoluer les titres au cours des échanges.
- Poser le décor de manière synthétique mais explicite.

Ecrire avec un niveau de langage adapté à vos interlocuteurs

- Placer votre objectif en tête de phrase. Remplacer les locutions par des termes simples.
- Choisir judicieusement ses destinataires. Identifier le rôle de l'interlocuteur. Préciser ses attentes spécifiques.
- Opter pour un style synthétique, ne soyez pas trop créatif, pas trop émotif ! Eviter à la fois le ton neutre et les émotions trop fortes, augmentera de 10% à 15% les chances qu'on vous réponde.

- Choisir un vocabulaire précis et adapté à la cible. Il y a des termes à bannir de ses écrits professionnels.
- Aller à l'essentiel, faire des phrases simples et compréhensibles.

Ecrire des emails courts...mais pas trop

- Idéalement entre 50 et 125 mots. En deçà et au-delà de ces 2 tailles les chances qu'on vous réponde s'amenuisent. La longueur idéale se situe entre 2 courts paragraphes ou 2 paragraphes normaux.
- Un titre de 3 ou 4 mots maximise les chances qu'on vous réponde. Créer des titres clairs et concis
- Savoir enchaîner les phrases. Utiliser les bons termes pour fluidifier la lecture.

Références :

- <http://www.nicoespeon.com/fr/2016/02/gerer-mails-methode-inbox-zero/>
- <https://www.nouvelobs.com/bien-bien/20150219.OBS2921/ces-trois-pros-de-l-email-ont-des-conseils-a-vous-donner-pour-mieux-gerer-votre-boite.html>