



GUIDE COMPLET

DANS L'UNIVERS DES COURRIELS INTELLIGENTS

7 conseils pratiques pour vous guider
vers une utilisation efficace des courriels



STATION 1

BIEN NOMMER SES COURRIELS

Choisir un titre significatif et précis en lien avec le sujet du courriel.
Inscrire un **APPEL À L'ACTION** qui aidera votre destinataire à savoir ce qui est attendu de lui.
Penser aussi à changer le titre du courriel si le sujet évolue au fil de l'échange.

EXEMPLES :

SUIVI | Demande de subvention ABC accordée
RAPPEL | Envoi de factures avant le 31 mars
URGENT | Interdiction d'accès pour Madame Chose
PVI | Article intéressant sur les bonnes pratiques du courriel
AR | Signature du contrat XYZ (* AR = Action Requite)



STATION 2

FAIRE UNE BONNE UTILISATION DU A - CC - CCI

Il est important d'inscrire le courriel du destinataire **dans le bon champ**.

A : Une action est attendue de la personne placée dans ce champ.
Éviter de mettre plus de 3 personnes dans ce champ, sinon on ne sait plus qui doit agir.

Cc : Aucun geste n'est attendu de cette personne.
Le courriel lui est acheminé à titre informatif seulement.

CCi : L'anonymat de la personne est important et elle ne doit poser aucune action.
Les autres destinataires ne savent pas que cette personne reçoit le courriel.



STATION 3 ÉVITER DE RÉPONDRE À TOUS

Avant de répondre à un courriel, demandez-vous si votre réponse est pertinente et utile pour chacune des personnes.

Si la réponse est non, évitez de répondre à tous.

EXEMPLE :

Lorsqu'une personne organise une réunion et souhaite connaître vos disponibilités.

Seule la personne chargée d'organiser la réunion a besoin de connaître votre réponse.

Les autres participants recevront l'invitation lorsque le choix de date sera pris.



STATION 4 BIEN GÉRER LES PIÈCES JOINTES

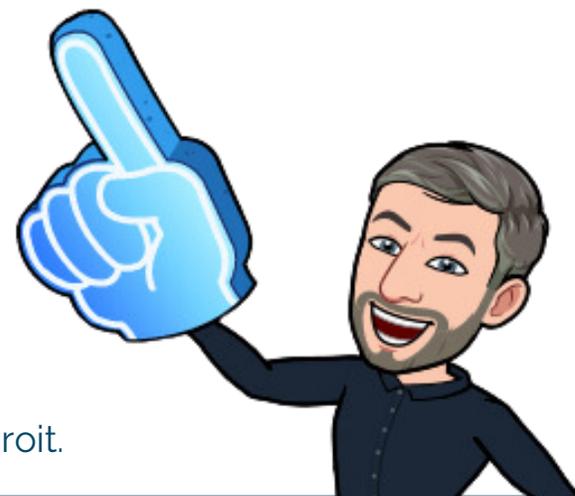
1. Éviter de mettre plusieurs pièces jointes dans le même courriel.
2. Prenez le temps de bien les nommer. Cela facilite la tâche de votre destinataire.
3. Faites attention à la multiplication des versions. Pour se faire, privilégier des solutions de travail collaboratif. Vous pouvez même insérer un hyperlien pour guider la personne.

EXEMPLE :

Plutôt que d'envoyer un document (ou une politique) à plusieurs personnes.

Déposer le document dans un dossier commun.

Écrivez ensuite un courriel aux personnes concernées pour les aviser que le document est disponible à tel endroit.



STATION 5

LORSQUE VOUS TRANSFÉRER UN COURRIEL

1. Ajouter vos attentes dans l'objet (AR, PVI, SUIVI, URGENT, etc.)
2. Si la chaîne de courriel est longue, faites un résumé pour éviter que la personne lise les 12 pages.
3. Changer le titre, si le courriel évolue et que le sujet change.
4. Attention à la confidentialité.



STATION 6

ÉVITER LES COURRIELS “ PING-PONG ”

Après plus de deux allers-retours, il semble que le sujet de votre courriel est trop complexe. Vous perdez du temps.

Convenez plutôt d'un moment pour vous téléphoner.

BONUS :

Si votre demande est urgente ou exige une réponse très rapidement, utiliser le téléphone.



STATION 7

MISER SUR L'EFFICACITÉ

1. Dans un souci d'efficacité et pour éviter de se perdre dans un surplus d'information, on recommande généralement **un seul sujet par courriel**.
2. Lors de la réception d'un courriel, si vous l'ouvrez, prenez l'habitude de poser une action.

EXEMPLE :

Répondre au courriel, le transférer, le classer, le marquer en tant que tâche en lui attribuant un échéancier, le supprimer, etc.



EN RAFALE !

- Le courriel est un outil de confirmation et non de rédaction. Vous devez avoir une excellente raison pour écrire plus d'une page de courriel.
- Soyez bref et concis dans vos courriels.
- Faites des paragraphes et utilisez les puces ou la numérotation.
- Évitez d'écrire tout en majuscule.
- Assurez-vous d'utiliser le bon temps de verbe. Je **ferai** ceci ou je **ferais** ceci n'a pas le même sens et peut porter à confusion.
- Prenez le temps de vous relire avant d'envoyer le courriel.
- **Ne répondez pas** aux courriels pour lesquels vous êtes en copie (champs **Cc**), à moins d'avoir une vraie valeur ajoutée à apporter.
- Rappelez-vous que le courriel n'a pas été inventé pour traiter des urgences.
- Fermez votre boîte de courriels quand vous travaillez afin de ne pas être constamment déconcentré.
- Consultez vos courriels à des périodes ciblées.

Une étude réalisée en 2019, mentionne que l'on consacre 28% de sa semaine de travail à lire, répondre et envoyer des courriels. N'est-ce pas là, une bonne raison pour s'assurer d'utiliser le courriel de façon responsable et intelligente !

