

Êtes-vous en mesure de gérer vos courriels avant qu'ils ne vous submergent ?

« Fermez votre boîte de réception, éteignez votre téléphone, déconnectez-vous d'Internet, trouvez un moyen de définir des limites pour vous concentrer quand vous le souhaitez et de vous désengager quand vous le souhaitez. La technologie est un bon serviteur, mais un mauvais maître. »
– Gretchen Rubin

Commencez-vous votre journée en répondant aux courriels dès leur arrivée ? Bien sûr, pour être rapide et efficace, il est tentant de traiter les courriels immédiatement, peu importe leur importance réelle. Cependant, cela peut vous faire perdre une journée entière si vous n'y prenez pas garde. Il est crucial de les gérer avant qu'ils ne prennent le contrôle ! Consulter continuellement vos courriels vous détourne de vos tâches principales. Il est donc essentiel de reconnaître l'ampleur du problème. Vous est-il difficile de passer une soirée sociale sans vérifier vos courriels ? Vous attendez-vous à ce que les autres répondent immédiatement à vos messages ?

Si vous commencez votre journée en répondant à vos courriels, vous accordez automatiquement la priorité aux demandes des autres au lieu de concentrer vos énergies sur ce qui est le plus important pour vous ! Une bonne habitude est d'entamer votre journée en examinant d'abord votre agenda et votre liste de tâches : ce sont vos priorités. Assurez-vous d'avoir alloué des créneaux pour travailler sur ces priorités. Souvent, les gens ne planifient que leurs rendez-vous ou leurs échéances dans leur agenda, mais il est crucial de réserver des blocs de temps spécifiquement pour vos priorités. Cela vous indique clairement où se situent vos priorités psychologiquement et vous empêche de gaspiller votre temps sur des choses qui ne les soutiennent pas. Votre agenda devient ainsi votre allié, vous permettant de signaler que votre après-midi est déjà « engagé » si quelqu'un vous demande si vous êtes disponible. Vous pouvez vous concentrer pleinement sur votre travail prioritaire et vous placer en premier.

Le courriel demeure un outil pratique dans l'ensemble. Cependant, son utilisation souvent imprudente peut mener à des malentendus, que ce soit en recevant des « courriels acerbes » ou en envoyant des messages mal interprétés. Avec la prolifération des courriels, ces problèmes deviennent plus fréquents. Alors, quand et comment devriez-vous gérer vos courriels ? Bien qu'il n'y ait pas de règles universelles, la recherche propose des conseils pour optimiser l'utilisation de ce mode de communication.

Voici quelques conseils affinés pour dompter la bête qu'est le courriel.

1. **Planifiez le temps dédié à votre boîte de réception.** Lisez et traitez vos courriels par lot, lors de blocs de temps qui y sont dédiés. Programmez des moments spécifiques pour vider votre boîte de réception :

- Gardez uniquement les éléments nécessitant une action future dans votre boîte de réception.
 - Utilisez un système de classement uniforme pour tous vos dossiers.
 - Supprimez les pourriels sans ouvrir les messages.
2. **Ne laissez pas les courriels dicter l'organisation de votre journée.** Commencez par vos priorités et bloquez des plages horaires spécifiques pour vérifier vos courriels (par exemple, toutes les deux heures). En dehors de ces périodes, résistez à la tentation de les consulter. Déconnectez-vous de votre messagerie une fois le temps imparti écoulé. Trouvez une routine qui favorise votre productivité. Par exemple, Roger consulte ses courriels quatre fois par jour : une heure ou deux après le début de sa journée de travail, puis toutes les deux heures, pour une durée maximale de 30 minutes chaque fois. En dehors de ces périodes, il garde sa messagerie fermée pour éviter de consulter en permanence sa boîte de réception. Pour éliminer les distractions, Roger a également désactivé les alertes ou notifications signalant l'arrivée de nouveaux messages. Il évalue leur priorité et les planifie en conséquence dans son calendrier.
 3. **Suivez la règle des cinq minutes lors du traitement des courriels.** Ne lisez pas vos courriels deux fois. Si vous pouvez répondre à un courriel en moins de cinq minutes, faites-le ! Sinon, planifiez un créneau dans votre calendrier pour y répondre plus tard. Par exemple, pendant son temps dédié à la boîte de réception, Roger envoie des courriels et répond aux courriels qui nécessitent moins de cinq minutes de traitement. Ceux nécessitant un suivi sont ajoutés à sa liste de tâches.
 4. **Utilisez plusieurs médias.** Utilisez le courriel pour les messages simples et routiniers. Rencontrez les personnes pour les messages inhabituels, ambigus, complexes ou nécessitant un retour immédiat et une discussion. Utilisez le courriel pour suivre une conversation verbale, mais pas comme substitut au contact face à face avec autrui.
 5. **Soyez attentif au contenu de vos courriels.** Évitez de discuter de sujets que vous ne voudriez pas voir sur un tableau d'affichage ou sur les réseaux sociaux, ou qui pourraient ternir votre image ou celle de votre employeur. Rappelez-vous :
 - Les erreurs arrivent.
 - Les courriels ont une vie propre.
 - Même supprimés, ils sont conservés quelque part.
 - Vos courriels peuvent être surveillés.
 - Vos courriels peuvent être utilisés dans des procédures judiciaires.En somme, soyez conscient que vos courriels pourraient être partagés de manière inappropriée.
 6. **Soyez bref, poli et positif.**
 - Allez droit au but rapidement, avec un ton positif et amical. Les longs courriels gaspillent le temps des autres.

- Évitez l'agressivité ou l'autorité dans vos courriels. Les ordres directs ne sont pas bien reçus. Rappelez-vous : on attrape plus de mouches avec du miel qu'avec du vinaigre ! En d'autres termes, soyez attentif à votre ton. Si votre message est court et direct, vous communiquez : « Je suis responsable. » S'il est respectueux et déférent, vous communiquez : « Vous êtes responsable. » Utiliser un langage d'égalité et de convivialité communique : « Soyons amis. » Demandez-vous : comment communiqueriez-vous ce message en face-à-face ? En résumé, soyez courtois et poli. Les courriels chargés de critiques ou d'ordres paraissent impolis et manquent de respect.
7. **Donnez le bénéfice du doute aux autres dans l'interprétation du ton de leurs courriels.** Votre interprétation ne reflète pas nécessairement leurs intentions.
 8. **Adaptez-vous à la méthode de communication préférée de votre patron.** Si votre patron préfère communiquer par courriel, respectez cette préférence.
 9. **Réfléchissez bien avant d'envoyer un courriel (et relisez-le toujours !).**
 - Demandez-vous : « Est-ce la meilleure manière de traiter cette question ou ce sujet ? »
 - Incluez une ligne d'objet clair.
 - Vérifiez la grand-mère. Oups ! La grammaire.
 - Vérifiez le ton utilisé.
 - N'envoyez pas d'informations confidentielles.
 - N'envoyez pas de messages hostiles ou insultants.
 - N'abusez pas des émoticônes ou du jargon Internet.
 - N'utilisez pas trop les MAJUSCULES, cela donne l'impression de crier.
 - Relisez vos courriels pour corriger les erreurs, améliorer la clarté et ajuster le ton. Un mot oublié peut changer le sens de votre message.
 - Soyez aimable ! N'envoyez pas de courriels lorsque vous êtes en colère. Vous pourriez le regretter ! Dormez dessus si possible.
 - Ne rédigez pas dans un courriel quelque chose que vous ne voudriez pas voir en première page du journal.
 10. **Répondez rapidement.** Visez à répondre dans un délai raisonnable, environ 24 à 48 heures après avoir reçu un courriel en semaine, hors des fins de semaine et des jours fériés. Ne vous attendez pas à ce que les autres soient à votre disposition. L'envoi de plusieurs messages demandant « Avez-vous reçu mon courriel ? » ou « Pourquoi ne répondez-vous pas ? » est puéril.

Autoévaluation rapide

Sur une échelle de 1 à 10, dans quelle mesure êtes-vous capable d'apprivoiser la bête du courrier électronique ? Expliquez votre réponse dans votre journal d'apprentissage.

Votre défi

Nous vous invitons à développer votre propre méthode de gestion des courriels et à découvrir ce qui fonctionne le mieux pour vous. Pendant toute la semaine, adoptez les règles suivantes pour vos courriels et voyez si elles vous sont bénéfiques :

- Ne laissez pas les courriels dicter l'organisation de votre journée. Commencez par vos priorités personnelles et définissez des moments spécifiques pour consulter vos courriels, par exemple une fois toutes les deux heures.
- Lorsque vous vérifiez vos courriels, appliquez la règle des cinq minutes : si vous pouvez répondre à un courriel en moins de cinq minutes, faites-le !
- Soyez poli. L'agressivité n'a pas sa place dans les courriels. Si vous donnez des instructions exigeantes à quelqu'un, votre message risque de ne pas être bien reçu. On attire souvent plus de mouches avec du miel qu'avec du vinaigre !
- Évitez d'envoyer des courriels lorsque vous êtes en colère. Vous pourriez le regretter par la suite !
- Ne mettez pas dans un courriel ce que vous ne voudriez pas voir rendu public. Les courriels sont des enregistrements de vos communications. Vous pouvez penser que votre courriel restera confidentiel, mais ce n'est pas toujours le cas.

Gardez une trace de vos efforts dans votre journal d'apprentissage.

Réflexion

Répondez aux questions suivantes dans votre journal d'apprentissage.

1. À quel point cet exercice était-il difficile ? Quelles ont été les actions les plus faciles et les plus difficiles à entreprendre ?
2. Quelles astuces vous ont aidé à reprendre le contrôle de votre boîte de réception ?
3. Quels étaient les avantages de planifier des blocs de temps de courrier électronique ? Avez-vous adopté d'autres pratiques qui vous permettront d'utiliser efficacement le courrier électronique ?
4. Quelles leçons avez-vous apprises en réalisant cet exercice ?
5. Pourquoi est-il crucial pour les leaders de savoir gérer leurs courriels efficacement ?
6. Quelles actions les leaders peuvent-ils entreprendre pour aider les membres de leur équipe à maintenir une gestion efficace de leurs communications par courriel ?

Plan d'action

Dans votre journal d'apprentissage, écrivez trois actions spécifiques que vous entreprendrez dès maintenant pour gérer votre courrier électronique de manière plus efficace.

Roger : J'ai remarqué que moins j'envoie de courriels, moins j'en reçois.

Roxanne : Que veux-tu dire ?

Roger : Avant, je répondais très rapidement aux courriels – dès que j’entendais le « bing » signalant leur arrivée. Ensuite, cette personne me répondait, et ainsi de suite... C’était comme jouer au ping-pong ! Je passais beaucoup de temps à envoyer ce genre de courriels. Parfois, j’aurais pu gagner du temps en appelant directement ces personnes : une conversation élimine beaucoup de petits échanges par courriel. Mais récemment, j’ai décidé de répondre à mes courriels durant des périodes spécifiques, dans les 24 à 48 heures après leur réception (donc, pas immédiatement). En ralentissant ma vitesse de réponse, j’ai remarqué que le volume total de courriels que je reçois a diminué.

Roxanne : Ah, je comprends bien ce que tu veux dire.

Roger : Je trouvais que répondre rapidement donnait l’impression aux autres que j’étais toujours disponible, même les soirs, les nuits et les fins de semaine ! Ma soirée pouvait facilement être engloutie à répondre à des courriels non urgents du bureau. Ce « bing » pouvait vraiment perturber ma concentration ! Je me retrouvais souvent à répondre aux courriels au détriment de mes tâches prioritaires. J’avais l’impression de ne pas avancer dans mon travail tout au long de la journée.

Roxanne : As-tu envisagé de te désabonner de certaines listes de diffusion moins importantes ? J’ai récemment fait ça. J’étais en copie sur trop de courriels qui ne me concernaient pas vraiment. De même, je me suis désinscrite de divers abonnements aux infolettres auxquels je m’étais inscrite. Ça considérablement réduit le nombre de courriels que je reçois maintenant. Je ne regrette pas du tout cette décision !

Roger : Hum... Mon collègue a des centaines de courriels dans sa boîte de réception. Je ne sais pas comment il peut gérer tout ce chaos et ce sentiment d’avoir des courriels non lus. Pour moi, ma boîte de réception est une liste de tâches : tout ce qui y reste nécessite une action de ma part.

Roxanne : Moi aussi ! Certaines personnes utilisent des sous-dossiers à cet effet. Elles y placent les courriels nécessitant une action. Mais je préfère garder les choses simples. Je traite les courriels rapidement et je ne les lis qu’une seule fois, sauf s’ils demandent plus de cinq minutes pour être traités, comme tu me l’as montré. Ça vraiment amélioré ma productivité. Les seuls courriels que je relis sont ceux qui nécessitent des recherches.

Roger : C’est intéressant. De mon côté, je classe les courriels dans des sous-dossiers après les avoir traités. Pas tous, seulement ceux que j’ai déjà gérés. Ça me permet de les retrouver facilement si nécessaire. C’est parfois très utile. Quel soulagement d’avoir une boîte de réception bien organisée !

Roxanne : Ça me rappelle... Un de mes amis avait des milliers de courriels non lus. Il a décidé de relever le défi *Inbox Zero*. Il a déplacé tous ses anciens courriels dans un dossier. Ça lui a procuré un immense soulagement. Il se sentait comme libéré d’un poids. Lorsqu’un nouveau courriel arrive, il le traite immédiatement (le lit et y répond, ou l’ajoute à sa liste de tâches), puis le supprime ou le classe.