

Guide de bonnes pratiques : gérer sa messagerie



Comment éviter de surcharger la boîte mail au quotidien ?



Maintenant que votre boîte mail est nettoyée, vous avez envie qu'elle soit propre toute l'année ? Pour éviter de vous faire déborder, le mieux est d'agir un peu régulièrement.



Tous les jours

Mails reçus

- ✓ J'élimine les spams, newsletters et messages non importants
- ✓ Je crée des dossiers par thématique pour classer les messages à conserver.
- ✓ J'exporte dans un dossier bureautique les messages et les pièces jointes importants qui ont une valeur juridique, administrative, financière ou historique.

Mails à envoyer

- ✓ Je me questionne sur la pertinence d'envoyer un mail par rapport à un appel téléphonique ou l'usage de la messagerie instantanée (Rainbow)
- ✓ J'utilise les règles d'adressage (À, CC, CCI)
- ✓ Je remplace les pièces jointes et les images par des liens hypertextes dans la mesure du possible

Chaque mois

- ✓ Je vide ma corbeille
- ✓ Je nettoie les conversations

Adopter la méthode Inbox Zero

- Supprimez au fur et à mesure les messages qui ne nécessitent aucune action de votre part et ne méritent pas d'être conservés,
- Transférez à vos collègues les messages qui ne relèvent pas de votre compétence,
- Répondez immédiatement aux messages qui ne demandent aucun travail de votre part et dont la réponse ne prend pas plus de 2 minutes,
- Faites ce que vous pouvez traiter sur le moment,
- Conservez en attente ou mieux, programmez le traitement des messages qui demandent plus de temps, une information supplémentaire, ... Il est possible de glisser-déposer un message dans son agenda Outlook, pour réserver un créneau de son agenda à cet effet.

Réduire l'impact des mails envoyés

Limiter le nombre et le poids des pièces jointes

Les pièces jointes sont souvent l'aspect le plus lourd dans un e-mail. Avant d'en envoyer, demandez-vous pour chaque fichier s'il est nécessaire.

Si vous partagez un espace de stockage commun avec le destinataire, **privilégiez l'envoi du lien** vers ce document. Ex : *Vous trouverez dans notre espace partagé le document convenu : S:_Inter-XXX-XXX\Document.pdf.*

Si ce n'est pas le cas, utilisez le service d'envoi de fichiers volumineux [FileSender](#), accessible sur votre portail ARENA. Vous pouvez ensuite coller le lien de votre fichier dans votre e-mail. Un des plus gros avantages de cette solution est que le fichier n'est envoyé qu'une seule fois et que vous pouvez le supprimer plus tard une fois que votre mail a été traité.

Si vous envoyez une vidéo, vous pouvez l'héberger préalablement sur [PodEduc](#) ou [Tubes](#) (accès sur Arena avec vos identifiants académiques) et envoyer le lien d'accès dans votre email.

Limiter le nombre de destinataires

Est-il nécessaire d'envoyer un message à l'ensemble de vos contacts ou de votre groupe professionnel ? Avant chaque envoi, assurez-vous de n'envoyer votre e-mail qu'aux **personnes concernées** et qui ont une grande chance de le lire et d'y répondre.

Les **règles d'adressage** des mails sont utiles :

A = Le(s) destinataire(s) qui doivent entreprendre une action

CC = Les destinataires en copie pour information

CCI = Copie à des destinataires devant rester invisibles

Le bouton "Répondre à tous" n'est donc pas toujours une bonne idée.

Préférer les images distantes

Privilégiez l'intégration d'image à partir de lien internet plutôt que d'inclure directement dans le corps du message.

Éviter les mauvaises pratiques d'échanges de mail



Mails ping-pong

Ce sont les échanges de mails très brefs visant à se mettre d'accord (sur une date de réunion, le partage des tâches d'un projet etc.).

- Il est parfois plus efficace de se **téléphoner**
- On peut utiliser des outils comme **Rainbow** (messaging instantané) ou **Evento** (sondage en ligne)



Mails arrosoir

Ce sont les mails envoyés à « tout le monde ».

- Mieux sélectionner les destinataires permet une meilleure communication (on ne se demande pas qui est réellement concerné)
- Cela évite d'encombrer inutilement les boîtes mails de nos collègues.



Mails patate chaude

Ce sont les mails qu'on se transfère de collègue en collègue car on ne sait pas quoi répondre.

- Avant de transférer le mail, s'assurer de l'envoyer à la personne compétente pour y répondre (ne pas hésiter à téléphoner pour s'en assurer)



Mails valise

Ce sont les mails évoquant plusieurs sujets ou posant plusieurs questions sur des thématiques différentes.

- 1 mail = 1 objet/sujet
- Les mails valise sont plus difficiles à classer et on obtient souvent une réponse incomplète.



Mails boîte noire

Ce sont les mails dont l'intitulé de l'objet ne permet pas d'avoir une idée du contenu

- Il est important d'identifier clairement le sujet du mail dans l'objet afin de faciliter leur traitement.



Mails enclume

Ce sont les mails contenant des pièces jointes très lourdes ou incluant des images dans le corps du message.

- Privilégiez l'envoi d'un lien vers le document plutôt que l'insertion d'une pièce jointe.
- Privilégier l'intégration d'image à partir de lien internet plutôt que d'inclure directement dans le corps du message.

Ce document a été élaboré sur la base du guide fourni par le Digital CleanUp Day et contextualisé par la Cellule archives, la DSI² et la DRANE.