



Avis

Le Conseil ontarien des directeurs de l'Éducation (CODE) est un organisme consultatif constitué des directeurs et des directrices de l'éducation des 72 conseils scolaires de district de l'Ontario, public, catholique, de langue française et de langue anglaise.

Gestion de courriels

Que dois-je savoir à propos de la gestion de courriels?

Dans un rapport de l'École d'études commerciales d'Harvard, Stever Robbins souligne que les chefs de la direction sont « ensevelis » quotidiennement sous une pile de communications électroniques. Robbins précise que la capacité d'envoyer des renseignements gratuitement à un nombre infini de personnes peut faire en sorte que chaque pensée et chaque impulsion deviennent une communication instantanée.

www.steverobbins.com/articles/masteringemailoverload.htm

Les directeurs de l'éducation reçoivent souvent jusqu'à 300 courriels par jour. Si certains de ces courriels sont essentiels pour qu'ils puissent s'acquitter de leurs responsabilités de façon efficiente et efficace, bon nombre d'entre ces courriels ne sont envoyés qu'à titre d'information ou consistent en une copie de messages envoyés à d'autres destinataires au sujet des mesures qu'ils doivent prendre. Les directeurs de l'éducation doivent absolument acquérir de solides compétences en gestion de courriels et passer maîtres dans les communications électroniques.

Les courriels représentent une stratégie de communication relativement nouvelle puisqu'ils n'étaient pas en usage avant les années 1990. On évalue que les travailleurs américains consacrent au moins 25 % de leur journée à leurs courriels et des heures innombrables à l'utilisation d'appareils portatifs. En 2009, le gouvernement Bush a remis plus de 100 000 000 de messages électroniques aux archives nationales [publication SEND de Shipley et Schwalbe]. Voici les leçons les plus importantes à retenir au sujet des courriels :

1. rédiger des courriels plus efficaces et
2. gérer plus les courriels de façon efficiente.

Qu'est-ce que les directeurs de l'éducation doivent savoir au sujet de l'envoi de courriels plus efficaces?

1. **Déterminez le moment où il convient d'envoyer un courriel.** La facilité avec laquelle on peut envoyer un courriel encourage les échanges inutiles. En effet, il est bien trop facile d'entreprendre une brève conversation par courriel, même si elle n'est pas pertinente au travail en cours.
2. **Choisissez la meilleure méthode de communication en fonction de chaque situation.** Ce ne sont pas tous les messages qui devraient être envoyés par courriel. Il est préférable de tenir certaines discussions par téléphone, par exemple, lorsqu'une touche plus personnelle est requise ou lorsque le contenu du message est plus complexe. Dans d'autres circonstances, comme dans le cas d'une situation délicate ou lorsque les échanges peuvent être émotifs, une conversation en personne est plus susceptible de se terminer sur une note positive.



Personnel de soutien affecté à la gestion de courriels

Bon nombre de directeurs de l'éducation demandent à un adjoint administratif ou à une adjointe administrative de surveiller et de lire leurs courriels. Il s'agit d'une pratique efficace dans la mesure où les attentes de chaque partie sont clairement définies. Les directeurs de l'éducation doivent communiquer clairement leurs attentes au sujet des questions suivantes :

- Est-ce que la personne doit seulement lire le courriel ou y répondre au nom du directeur de l'éducation?
- Est-ce que la personne doit s'abstenir de lire les courriels de nature privée?
- Est-ce que des courriels doivent être transférés à un autre membre du personnel?
- Est-ce que des courriels urgents nécessiteront de téléphoner au directeur de l'éducation sur le champ?
- Est-ce que le directeur de l'éducation s'attend à ce que l'adjoint administratif ou l'adjointe administrative gère les courriels et les classe dans les dossiers du directeur de l'éducation?
- Le directeur de l'éducation doit conserver la propriété et la responsabilité des messages qui nécessitent une réponse personnelle de la part du directeur du conseil scolaire.

- 3. Évitez d'utiliser les courriels à outrance.** Une surutilisation de courriels détourne l'attention et interrompt le bon déroulement du travail.
- 4. Souvenez-vous que les courriels deviennent des documents consultables.** L'une des pratiques importantes concernant les courriels consiste à s'arrêter et à réfléchir avant d'envoyer un message. Il importe de se rappeler que les directeurs de l'éducation peuvent être tenus responsables de tous les renseignements qu'ils envoient. Les courriels envoyés par un cadre supérieur peuvent avoir des répercussions tant sur le système scolaire que sur le plan juridique.
- 5. Envoyez des courriels en format PDF.** Les courriels peuvent être retransmis, les mots peuvent être changés et l'intention du message peut être modifiée à l'insu du directeur de l'éducation. Si un directeur de l'éducation doit transmettre par courriel un document de nature délicate, le message devrait être envoyé en format PDF.
- 6. Évitez de répondre par habitude.** Lorsqu'une conversation par courriel est terminée ou lorsque le message ne requiert pas d'autres communications, il est préférable de ne pas y répondre.
- 7. Apprenez à refuser de recevoir certains courriels.** Avertissez les expéditeurs que vous ne souhaitez pas recevoir certains courriels, comme des blagues déplacées, des messages non pertinents ou des offres publicitaires importunes.
- 8. Rédigez des messages aussi brefs que possible.** Les courriels ne devraient pas être longs et complexes. Ils sont plus efficaces lorsqu'ils sont clairs et directs, qu'ils décrivent brièvement la question ou l'enjeu et qu'ils précisent la réponse ou la mesure attendue.
- 9. Précisez l'objet du courriel.** Une bonne pratique consiste à utiliser la ligne de mention **Objet** pour communiquer clairement le contenu du courriel. Un grand nombre de personnes lisent la mention objet, mais ne prennent pas connaissance du corps du courriel. Il est très utile d'ajouter une recommandation ou une mesure à prendre dans la mention objet.
- 10. Acheminez uniquement les pièces jointes essentielles.** Les pièces jointes occupent de l'espace précieux sur les serveurs et les ordinateurs et peuvent favoriser la propagation de virus. Elles ne devraient être envoyées que si elles sont essentielles à la prise des mesures requises. Il est possible d'assurer un suivi des changements apportés dans les documents Word. Au moment d'envoyer la version définitive d'un document, il importe de s'assurer que les révisions ont été acceptées et supprimées. Sinon, les personnes qui recevront la pièce jointe pourront voir les changements apportés par tous les auteurs du document.
- 11. Assurez-vous que chaque personne ajoutée à la liste d'envoi a besoin d'y être.** Lorsque vous utilisez une liste d'envoi ou acheminez des messages, évitez d'envoyer les courriels à des personnes qui n'ont pas besoin de l'information ou de faire partie des destinataires. Si une réponse doit être fournie par plusieurs personnes, il est souvent plus efficace de prendre le temps de dresser la liste des réponses attendues de chacun ou d'envoyer des messages distincts qui précisent les mesures à prendre par chaque personne.
- 12. Créez une signature personnalisée.** La signature figurant dans les courriels des directeurs de l'éducation devrait comprendre des liens fonctionnels; par exemple, des liens au blogue, au site Web, au portefeuille en ligne, des directeurs de l'éducation. Cela permet aux expéditeurs de répondre plus facilement et plus rapidement.

De quelle façon les directeurs de l'éducation peuvent-ils gérer les courriels plus efficacement?

Ils peuvent apprendre à utiliser plus efficacement les logiciels de courrier électronique et à mettre en œuvre des stratégies personnelles de gestion de courriels.

Utilisation efficace du logiciel de courrier électronique

- 1. Créez des dossiers.** Il est recommandé d'utiliser quatre dossiers afin que la boîte de réception reste vide :
 - Un dossier **Suivi** : les courriels pour lesquels d'autres mesures doivent être prises et pour lesquels une réponse est requise;
 - Un dossier **À conserver** : les courriels qui doivent être conservés, mais pour lesquels aucune mesure n'est requise;
 - Un dossier **Plus tard** : les courriels à lire plus tard et pour lesquels des mesures doivent être prises, mais pas maintenant;
 - Un dossier **Archives** : les courriels auxquels une suite a été donnée et qui doivent être conservés. Il ne s'agit pas de créer des dossiers par sujet. La fonction de recherche est tellement puissante que tout courriel devant être récupéré peut habituellement être trouvé en faisant une recherche dans un seul dossier d'archives.
- 2. Utilisez les outils.** De nombreux logiciels comprennent des outils automatiques qui facilitent la gestion de courriels. Ces logiciels peuvent :
 - transférer des messages dans un dossier particulier en fonction de son expéditeur;
 - signaler les messages d'une personne en particulier; par exemple, en mettant en évidence les courriels de certaines personnes au moyen d'une couleur afin qu'ils soient faciles à reconnaître dans la boîte de réception;
 - vous avertir de l'arrivée de messages importants au moyen d'un message ou d'un son;
 - envoyer une réponse automatique, rédigée au préalable, à des courriels donnés;
 - retarder la livraison de messages.

Stratégies personnelles de gestion de courriels

- 1. Réservez une période donnée pendant la journée.** Vous n'utilisez pas votre temps efficacement lorsque vous vérifiez vos courriels continuellement. Il est plus productif de prévoir des plages horaires ininterrompues pour les tâches ou les réunions importantes. Réservez-vous du temps pendant la journée pour vérifier vos courriels.
- 2. Lisez-le et répondez-y.** Certaines personnes lisent tous leurs courriels ou lisent le même courriel plusieurs fois avant d'y répondre. Une méthode plus efficace consiste à lire un courriel puis à prendre l'une des mesures suivantes : y répondre immédiatement, le classer ou le supprimer.
- 3. Envoyez un courriel relais.** Prendre quelques secondes pour accuser réception d'un courriel peut faire la différence entre laisser une impression positive ou négative. Si vous n'êtes pas en mesure de répondre rapidement à un courriel auquel une suite doit être donnée, envoyez un accusé de réception très bref pour indiquer que le courriel a été lu et préciser le moment où vous prévoyez y répondre.
- 4. Supprimez avec sagesse.** Idéalement, la mention **Objet** fournira suffisamment d'informations pour déterminer si le courriel mérite d'être lu ou s'il faut y répondre. Il sera de plus facile de décider si un courriel doit être supprimé sur le champ si vous reconnaissez ou non l'expéditeur.

Les logiciels offrent différents outils.

L'examen de ces outils représente une stratégie judicieuse.



Publication

La publication ci-dessous a servi à rédiger le présent avis :

David Shipley et Will Schwalbe (2007). *SEND. The Essential Guide to Email for Office and Home*, New York, Alfred A. Knopf.

- 5. Bloquez la source.** Envisagez de bloquer les courriels qui ne se rapportent pas au rôle et aux responsabilités de directeurs de l'éducation. Certaines institutions et entreprises exigent d'obtenir une permission spéciale pour accéder à leurs serveurs.

Liens à des renseignements supplémentaires

Les liens ci-dessous renvoient à quelques suggestions dignes de mention. Toutefois, la plupart des suggestions sur la gestion de courriels sont offertes par des fabricants de logiciels.

www.steverobbins.com/articles/masteringemailoverload.htm

Empty Your Inbox: Process and Organize Your Email More Efficiently (Microsoft)
www.microsoft.com/atwork/productivity/email.aspx (en anglais seulement)

5 Tips for Managing the Email Deluge
davefleet.com/2011/02/5-tips-managing-email-deluge/ (en anglais seulement)

Si, en tant qu'agent de supervision, j'ai des préoccupations ou ai besoin d'aide, que dois-je faire?

- Consulter le service des technologies de l'information de votre conseil scolaire.
- Discuter avec votre adjoint administratif ou votre adjointe administrative de la façon la plus efficiente et efficace de gérer les courriels.
- Lire le guide d'utilisation de votre logiciel pour déterminer les outils qui répondront le mieux à vos besoins.
- Prendre part à un atelier sur la gestion de courriels.
- Effectuer des recherches dans Internet pour trouver des articles pertinents.
- Parler avec des collègues qui ont mis en place des techniques de gestion de courriels efficaces.

