



La messagerie comme outil d'optimisation de la productivité personnelle

Traitement et organisation de la liste de tâches (système d'action)

> Cette partie consiste à hiérarchiser les actions des collaborateurs de l'organisation et à les aider à catégoriser les tâches au moyen de méthodes qui ont fait leur preuve. On valide tout d'abord les différentes natures de tâches :

- Mission
- Objectifs
- Projets
- Tâches
- Actions sans dépendances (ASD)

On catégorise ensuite les tâches :

- Les catégories de planification
- Les catégories d'action (ASD)
- Les catégories de management
- Les catégories de collecte

> On applique ensuite le modèle de flux de travail pour vider ses points de collecte et transformer un mail en tâche. Cette action est particulièrement importante ; pour mémoire, seul le logiciel Outlook est capable de gérer cette fonction, véritable pierre angulaire de la méthode.

> Le système de référence (ou système de stockage des informations) est ensuite à structurer ; cet aspect ouvre cette méthode basée sur la productivité personnelle vers l'organisation toute entière. C'est donc un angle d'attaque possible pour étendre le projet au-delà de l'outil de messagerie.

On notera notamment le fait de ne pas utiliser sa boîte de réception comme un système de référence ! On pourra poursuivre cette partie sur le bon usage des dossiers personnels.

En conclusion de cette partie, je préfère rappeler que l'outil de messagerie sélectionné doit pouvoir s'appliquer à ce schéma :

- Il doit être un bon outil de collecte, notamment au travers de la boîte de réception
- Il doit être un bon outil d'action, au travers des tâches et au travers du calendrier
- Il doit ouvrir vers d'autres systèmes de références (et être connecté à ces systèmes), et pour chaque utilisateur individuellement, il doit avoir une bonne gestion des dossiers personnels et bénéficier d'un gestionnaire de contacts efficace.

Traiter et organiser ses e-mails

> Commençons tout d'abord par une règle d'or : dès lors que l'on a ouvert un e-mail, il ne faut pas le refermer sans avoir agi dessus ! Pour cela, il s'agit de faire la différence entre le traitement et la surveillance de ses e-mails. Il est également important de réserver des plages horaires pour le traitement des e-mails.

> Mais alors, quelles sont les actions possibles face à un e-mail ?

- Le supprimer
- Si cela prend moins de 2 minutes, agir !
- Le déléguer
- Le remettre à plus tard en le transformant en tâche

> Le point suivant consiste en la mise en place d'une charte de messagerie pour l'entreprise. Nous proposons d'articuler cette charte autour des axes suivants :

- Définir un modèle de mail pour l'ensemble de l'organisation
- Donner des règles claires concernant la rédaction et l'usage du mail, par exemple décourager l'usage de la copie
- Construire le mail comme un élément du système d'action et non comme un élément du système de référence : Quel est le but de la communication ? Quelle action est impliquée, pour quelle échéance ? Quelle documentation annexe ? Bien résumer le mail dans le champ objet
- Catégoriser le mail dans le champ objet : AR : Action Requise ; RR : Réponse Requise ; LR : Lecture Requise ; PVI : Pour Votre Information
- Répondre aux e-mails dans un délai fixé (et prévenir dans le cas contraire) et répondre efficacement

> Nous suggérons de réfléchir en parallèle à la mise en place de solutions alternatives aux e-mails :

- Pour les mails informels, nous recommandons l'usage de la messagerie instantanée
- Les mails "légaux" impliquant la responsabilité de l'entreprise relèvent de l'usage de la messagerie électronique classique, accompagnée éventuellement de la fonctionnalité de signature électronique
- Pour les newsletters, nous recommandons d'utiliser les flux RSS
- Enfin, pour les mails documentaires, il est évident qu'il est impératif de se tourner vers des solutions de travail collaboratif spécialisées dans le partage documentaire (par exemple SharePoint ou Groove).

Définition des priorités et planification

> L'objectif de cette dernière partie consiste à utiliser le calendrier pour définir des priorités (et planifier la réalisation des tâches). La question alors à se poser est pour quoi utiliser le calendrier ?

- Les réunions (classiquement)
- Le suivi des activités quotidiennes récurrentes : Le traitement des e-mails et le temps de réalisation des Actions Sans Dépendance notamment

> Le 2^{ème} point important est de planifier des réunions avec soi même ! Ce type de réunion doit être mené quotidiennement afin de vider ses points de collecte et de planifier les actions de la journée.

En complément, il est primordial de réaliser 1 fois par semaine une réunion avec soit même nommée « Révision hebdomadaire » (ou Weekly Review). Ceci permet de :

- Faire le point sur ses objectifs
- S'assurer que son système SGI est à jour
- Planifier les actions prioritaires de la semaine
- Faire le point sur la catégorie de tâche Management.

> Enfin, dans cette partie, il est nécessaire de configurer le panneau de contrôle de son SGI, comprenant :

- Une vue sur tout ou partie du système de référence
- Une vue sur le système d'action : Calendrier et Tâches

Il est également recommandé de mettre en place un modèle d'invitation interne de réunion.