

Le Livre Blanc de la Messagerie - 2023



Copyrights 123 RF - Alphaspirit

Tempeo
Créé par : Philippe Helmstetter

TEMPEO

Table des matières

Introduction	1
La messagerie en chiffres	3
Entre 39 et 88	3
Au moins une fois par jour	3
Un message toutes les dix minutes	3
Un tiers reçoit plus 25 messages chaque jour	4
Plus de cinq heures par jour	4
Même la nuit	4
71 % le soir ou pendant leurs congés	4
Deux sur trois	4
Messagerie et environnement	5
14 allers-retours Paris New York	5
Une ampoule pendant 25 minutes	5
40 g de CO2 contre 250 pour 1 km	5
L'impact carbone le plus important : c'est la fabrication	5
Les problèmes posés par la messagerie électronique	7
Confusion	7
Le syndrome de débordement cognitif (Cognitive overflow syndrom)	7
Peur de perdre le contrôle	8
Les urgences succèdent aux urgences	8
Stress	8
Les heures d'envoi induisent du travail hors horaires ce qui induit une attente de réactivité des autres	8
Intrusion du travail à la maison	9
La présomption de disponibilité permanente	9
Des conversations écrites	9
Des distractions sans fin	10
La boîte de réception devient une liste de tâches	10

Les comportements individuels à adopter	11
Vous n'êtes pas payé pour traiter vos mails.....	11
Le mail est asynchrone	11
Désactiver les notifications.....	12
Consultez vos mails quand VOUS l'avez décidé.....	12
Respecter votre droit à la déconnexion	13
Désabonnez-vous	14
Videz votre corbeille	14
Si ça vient par mail c'est que ça n'est pas urgent !.....	14
Videz votre boîte aux lettres.....	14
Séparez les tâches et les informations.....	15
Sortez des boucles qui ne vous concernent pas	15
Choisissez le bon vecteur	16
Veillez aux bons destinataires.....	16
La valeur juridique du mail.....	16
« A » pour action, Cc pour info.....	17
Indiquer qui doit faire et pour quand	17
S'il y a plus de trois échanges ou plus de cinq phrases essayez le téléphone	17
Affichez en conversation	18
Répondez au dernier message de la conversation.....	18
Nettoyez les conversations.....	18
Donnez un objet clair.....	19
Les solutions collectives	19
Les moments « sans mails »	19
Les moments dédiés aux mails	19
Arrêter les serveurs	20
La formation	20
Bibliographie - Sources.....	21

Introduction

Accessible au grand public depuis le mitan des années 90, la messagerie électronique s'est imposée à partir des années 2000 dans le monde professionnel. Incontournable aujourd'hui, tous les salariés « tertiaires » des entreprises en disposent. Vecteur d'informations, vecteur de travail et d'actions à entreprendre le mail rend des services dont l'utilité ne peut être remise en question. A tel point que, vingt ans après son apparition dans les entreprises, se passer du mail apparaît comme un retour en arrière inacceptable, une éventualité à bannir, le prélude à une dystopie inacceptable.

Néanmoins, la messagerie ne possède pas que des vertus. Si les services qu'elle rend sont innombrables, son apparition a aussi fait émerger de nouvelles difficultés, de nouveaux soucis : sentiment de perte de contrôle, impression de ne plus pouvoir être « à jour », stress et angoisses, etc. Les courriels ont changé le travail au quotidien, pour le meilleur mais aussi le pire. Comme le disait Robert Solow (prix Nobel d'économie) : « Les ordinateurs sont partout, sauf dans les statistiques de productivité ».

Herbert Simon (Prix Nobel d'Economie) , cité par Nir Eyal et Julie Li dans «Imperturbable"¹, disait en 1971 « Dans un monde riche en informations, l'abondance entraîne la pénurie d'une autre ressource... Une rareté de l'attention ». De fait, face aux nouvelles technologies c'est bien de cela dont il s'agit. Tout est fait pour capter notre attention, la détourner de nos priorités, nous en distraire. Reprendre le contrôle de notre quotidien ne passe pas par le rejet de ces technologies. Cela ne nécessite pas d'adopter une technophobie aussi impossible qu'illusoire.

¹ Imperturbable – Talents Edition – Nir Eyal et Julie li

En appliquant quelques règles simples, en s'en tenant à des principes faciles à appliquer, en adoptant des comportements plus raisonnables, plus réfléchis, il est possible de faire de la messagerie électronique un outil performant, pratique et efficace. En changeant de regard sur cet outil et notre manière l'intégrer dans notre activité, il est possible de ramener les mails à ce qu'ils n'auraient jamais dus cesser d'être : des outils à NOTRE service.

La messagerie en chiffres

Trouver des données sur la messagerie électronique n'est pas si simples. De nombreuses études, de nombreuses sources produisent des chiffres, mais ceux-ci se contredisent souvent. A l'image des boîtes de réception, une confusion certaine règne autour de ce sujet.

Entre 39 et 88

Selon le site d'information marketing Comk, un salarié reçoit en moyenne 49 courriels par jour. Parmi ceux-ci 13 sont des messages publicitaires. De son côté, le Radicati Group estime que le nombre de messages électroniques reçus au quotidien serait de 88 alors que Contactlab estime le nombre quotidien de mail à 39.

Il semble donc difficile de trouver des chiffres fiables. Néanmoins, retenons l'estimation médiane de Comk, soient 49 mails par jour en moyenne. Cela est cohérent avec l'expérience et les centaines de personnes rencontrées dans le cadre des formations mises en œuvre par Tempeo.

Au moins une fois par jour

Selon le SNCD (Syndicat National de la Communication Directe), 96 % des utilisateurs du mail consultent leur boîte principale au moins une fois par jour.

Un message toutes les dix minutes

Si l'on retient ce chiffre de 49 mails par jour de travail, on peut considérer qu'un mail arrive à peu près toutes les dix minutes en moyenne. Dans la mesure où, dans l'immense majorité des cas, les notifications prévenant de l'arrivée d'un nouveau message ne sont pas désactivées, ces sont donc bien 49 interruptions qui se produisent chaque jour au rythme moyen d'une toutes les dix minutes.

Un tiers reçoit plus 25 messages chaque jour

Un tiers des français reçoit plus de 25 messages par jour.

Plus de cinq heures par jour

Une étude Adobe de 2015 indique que, en France, les cadres passent plus de 5 heures par jour à consulter leur messagerie. C'est un peu plus que la moyenne européenne de 5,4 heures mais assez loin de l'estimation pour les Etats-unis pour qui le chiffre se situe à 6,3 heures.

Selon l'Observatoire de la Responsabilité Sociétale de Entreprises, ce sont deux heures par jour.

Même la nuit

Toujours selon le SNCD, 69 % des français consultent leurs mails au réveil, 95 % pendant la journée, 95 % le soir à la maison et 39 % consulteraient leurs mails pendant la nuit. 70 % des professionnels déclarent lire leurs mails après 19 heures. Enfin 67 % estiment être connectés à leur messagerie en continu.

71 % le soir ou pendant leurs congés

Selon le cabinet Deloitte en 2015, 71 % des salariés regardent leurs mails professionnels le soir ou en weekend. Leur droit à la déconnexion est donc mis à mal. Mais, il est à noter que, bien souvent, il s'agit d'une démarche volontaire, choisie par le salarié et non pas par une pression explicite de la part de l'entreprise.

Deux sur trois

En 2012, la Direction Générale du Travail publiait une étude indiquant que deux salariés sur trois (64 %) travaillaient sur écran. Si la proportion a

probablement augmenté, cela n'est sans doute qu'à la marge et ce chiffre, même ancien, semble toujours pertinent.

Messagerie et environnement

14 allers-retours Paris New York

La messagerie électronique a non seulement un coût économique direct, mais aussi un coût carbone. Selon l'Ademe, une entreprise de 100 personnes génère chaque année par ses mails 13,6 tonnes de CO₂, soit l'équivalent de 14 allers-retours Paris-New York.

Evidemment, plus la taille d'un courriel est élevée, plus son impact est important.

Une ampoule pendant 25 minutes

En 2018, le CNRS a estimé que l'envoi d'un mail d'un méga-octet équivalait à la consommation d'une ampoule de 60 watt pendant 25 minutes.

40 g de CO₂ contre 250 pour 1 km

Selon le « Quotidien de Formation » qui compare l'impact carbone de la formation en présentiel et en distanciel, une heure de visio-conférence équivaut à 40 g de CO₂ alors qu'un kilomètre en voiture « pèse » 250 g de CO₂. La balance est donc très favorable au distanciel.

L'impact carbone le plus important : c'est la fabrication

Si l'impact carbone de l'utilisation des outils numériques est loin d'être négligeable et qu'en la matière tout « économie » est bonne à prendre, le fait est que l'essentiel de l'impact carbone de nos outils se situe en amont, au moment de la fabrication.

A ce sujet, l'infographie de l'Ademe qui suit est révélatrice :



Ainsi, si réduire son émission et son stockage de mails ainsi l'usage que l'on peut faire de visioconférences est utile, la clé, si nous voulons réduire l'impact carbone du numérique, réside dans la conservation de nos outils numériques sur une plus longue durée. Favoriser l'ordinateur portable par rapport au poste fixe, mais surtout conserver nos ordinateurs et nos smartphones plus

longtemps, les remplacer par des appareils reconditionnés sera essentiel pour que le numérique soit plus respectueux de la planète.

Les problèmes posés par la messagerie électronique

Confusion

Les boîtes de réception comptent dans la plupart des cas un grand nombre de mail « en attente ». Ces mails ne sont ni classés, ni intégrés dans l'organisation ou dans la gestion des tâches à accomplir. Ils sont stockés, en attendant qu'une décision soit prise.

Ajoutons à cela qu'ils appartiennent parfois à de longs échanges qui peuvent compter plusieurs dizaines de mails et d'interlocuteurs.

Certains mails sont devenus inutiles, d'autres portent des informations qui doivent être conservées, d'autres encore sont porteur d'actions à engager, d'autres, enfin, sont inutiles depuis leur arrivée mais ont été conservés « au cas où », etc. Des messages très différents sont conservés ensemble. Tout cela contribue à créer une grande confusion.

Le syndrome de débordement cognitif (Cognitive overflow syndrom)

C'est ainsi qu'a été dénommé la peur ressentie par les utilisateur de messagerie électronique face à la trop grande quantité d'information qui leur est envoyée. Une partie de ces informations est jugée inutile et contribue au sentiment d'être noyés sous un flux continu qu'il n'est plus possible de traiter efficacement. Les informations s'empilent les unes au-dessus des autres, donnent un sentiment de surcharge et d'angoisse face à la crainte de passer à côté d'information utiles et importantes au milieu de ce torrent sans fin.

C'est là ce que l'on appelle « l'infobésité »

Peur de perdre le contrôle

Cette confusion engendre un sentiment de perte de contrôle et le LIFO (Last In First Out, méthode de gestion des stocks qui consiste à « sortir » les produits venant d'arriver au détriment de ceux qui sont là depuis plus longtemps) devient la règle du traitement des mails. Un clou chassant l'autre, le dernier mail arrivé devient la priorité au détriment des plus anciens. Le contrôle du quotidien est ainsi perdu rapidement. Les actions et les tâches ne sont plus gérées que sous pression et dans l'urgence.

Les urgences succèdent aux urgences

La messagerie électronique est devenue le vecteur principal de tâches à accomplir. Venant de collègues, de supérieurs hiérarchiques ou de clients, les tâches portées par les courriels sont ressenties comme autant d'urgences à traiter immédiatement. Ainsi, les urgences succèdent aux urgences.

Stress

Cette situation est génératrice de stress et d'angoisse. La messagerie électronique est source d'angoisse et de tension et son traitement s'apparente au tonneau des Danaïdes : au fur et mesure que des mails disparaissent d'autres apparaissent sans fin et s'ajoutent à ceux qui n'ont pas encore pu être éliminés.

Les heures d'envoi induisent du travail hors horaires ce qui induit une attente de réactivité des autres

Quand un manager envoie un mail le soir ou le weekend, parce que « lui » a décidé de travailler, parce que « lui » a fait ce choix, cela met une pression inadaptée sur le collaborateur à qui le message est destiné. Comme l'accès à sa messagerie électronique est aisé sur le smartphone, ce mail pourra lui

parvenir au moment le plus inopportun et l'inciter à s'en occuper immédiatement.

Cette conséquence n'est que rarement voulue par le manager. Il n'envoie le mail en soirée ou le weekend que pour s'en débarrasser et ne plus avoir à y penser. Mais la pression n'en n'est pas moins réelle pour le collaborateur : montrer qu'il est disponible et réactif peut lui paraître nécessaire.

Intrusion du travail à la maison

N'empêche : le travail s'introduit comme un cambrioleur à la maison, il interrompt les loisirs, les moments en famille, les moments de détente. Les vacances elles-mêmes ne sont plus respectées et le nombre de salariés qui tentent quotidiennement de vider leurs boîte de réception entre la piscine et l'apéro est croissant.

La présomption de disponibilité permanente

Dans un article paru dans « Le Monde » le 12 septembre 2019, Yanita Andonova, professeure des université en sciences de l'information et de la communication disait ce qui suit : « *Les salariés sont aujourd'hui sollicités non-stop. Ils peuvent avoir deux écrans, un téléphone fixe, un portable, recevoir des pop-ups les avertissant de l'arrivée d'un nouveau mail, devoir répondre à des "chats" instantanés...* ». « *La réactivité immédiate est devenue une nouvelle norme (...). Même en réunion, des salariés vont répondre immédiatement aux demandes qui leur sont faites par "chat", parfois au détriment de leur implication* ». « Il y a, dans l'entreprise, une présomption de disponibilité permanente »

Cette présomption de disponibilité permanente renforce le stress lié aux situations d'urgence ressenties et, par les interruptions qu'elle génère, limite la possibilité de rester concentrer sur un même dossier sauf à emmener ce dossier chez soi pour y travailler le soir ou le weekend.

Des conversations écrites

L'usage du mail entraîne aussi l'apparition de « conversations » écrites. Faisant intervenir parfois un grand nombre de participants, celles-ci s'étirent sur des dizaines de mails. Les conversations initiales divergent, les thématiques changent ajoutant ainsi à la confusion entraînée par les courriels.

Parfois, certains participants interviennent en amont de la conversation au lieu de suivre les échanges en répondant au dernier mail. La confusion est alors à son comble : à quel message répondre ? Rester dans le fil chronologique ou suivre la nouvelle direction prise par la conversation ?

Des distractions sans fin

Le flux de mails professionnels est continu, sans fin. Si vous n'y prenez garde et que vous ne prenez pas les dispositions nécessaires, vous serez distraits environ toutes les dix minutes. Bien sûr, cela fait parfois du bien et toutes les distractions ne sont pas néfastes. Mais, être distrait aussi souvent est un frein incontestable à la productivité.

Les courriels ont un caractère attractif avéré et leur flot continu génère une suite de distraction auxquelles il est d'autant plus facile de céder que l'on se donne pour excuse la nécessité de parfois réagir vite aux sollicitations.

La boîte de réception devient une liste de tâches

S'il existe toujours des listes de tâche « papier » pour les salariés, elles sont accompagnées d'une nouvelle forme de liste : la boîte de réception. On voit ainsi se développer de nouvelles manières de gérer les tâches demandées :

- Marquer en « non lus » les mails sur lesquels il faudra revenir
- Utiliser les « indicateurs de suivis des messages » (les petits drapeaux) dans le même but.

Si elles permettent toutes les deux d'avoir une information visuelle sur ce qu'il reste à faire, ces deux stratégies ont des limites fortes :

- Les tâches sont classées dans un ordre non pertinent, leur ordre d'arrivée, alors qu'un classement par échéance est bien plus efficace.
- La notion de durée est totalement absente. Ainsi des actions prenant quelques minutes sont au même niveau que des projets nécessitant

des durées beaucoup plus importantes. La conséquence en est que la « boîte de réception liste de tâches » n'est que d'une utilité limitée pour s'organiser. C'est tout au plus un pense bête.

Le cumul de ces deux limites à la boîte de réception utilisée comme liste de tâches crée une confusion supplémentaire elle-même génératrice d'anxiété et de stress face à l'impossibilité ressentie de reprendre le contrôle du flux et le sentiment de ne jamais voir la fin de tout ce qui est à faire.

Les comportements individuels à adopter

Vous n'êtes pas payé pour traiter vos mails

Derrière cette phrase provocante, se cache une réalité : traiter vos mails n'est pas une mission en soi. Ce que je veux dire c'est que le traitement des mails, s'il est indispensable n'en est pas pour autant une priorité. Je doute que, lors de votre entretien annuel d'évaluation, l'un des critères de performance retenus soit le nombre de courriels traités. Cela signifie que vos mails ne sont qu'un vecteur, qu'un support qui doit vous permettre d'avancer vers l'atteinte de vos objectifs. Pas plus.

Vous pouvez donc prendre un peu de recul vis-à-vis de votre messagerie électronique, vous pouvez vous permettre de la regarder pour ce qu'elle : une simple boîte aux lettres et rien de plus.

Le mail est asynchrone

Le mail est un outil asynchrone. Cela veut dire qu'il permet de travailler, à plusieurs, sur le même sujet sans qu'il soit nécessaire d'être synchronisés, sans qu'il soit utile de travailler au même moment sur le même dossier. Cette caractéristique du mail est un de ces avantages principaux. Ne le perdez pas de vue et cessez de lui « courir » après. De toutes façons vous ne le rattraperez pas. Il va beaucoup trop vite pour vous !

Désactiver les notifications

Il n'y a pas si longtemps, l'idée de désactiver les notifications provenant de l'arrivée des mails paraissait irréaliste à une grande majorité des participants à mes formations. Progressivement depuis trois ou quatre ans, les avis sont moins tranchés, plus ouverts à cette idée. De plus en plus, je rencontre des groupes qui, à l'évocation de cette idée se demandent simplement pourquoi ils n'y ont pas pensé avant.

Alors, pourquoi désactiver ces notifications ? Bien évidemment pour éviter les interruptions du travail qu'elles entraînent. A chaque fois qu'un courriel vous arrive, une notification capte votre attention et tente de vous faire abandonner ce que vous étiez en train de faire. Je sais bien que certains pensent que ces perturbations sont bénignes, qu'elles sont faciles à contourner et qu'il est aisé de résister à la tentation de lire le message que vient de vous arriver. Mais, la réalité est autre. En effet, quand bien même vous arriveriez à résister à la tentation d'ouvrir le message entrant, une étude publiée par [Journal of Experimental Psychology](#) a montré que la notification du message que l'on n'ouvre pas était aussi perturbante que le fait d'ouvrir et de lire le mail.

Une autre étude, publiée en 2018 (Effects of Individual Differences in Blocking Workplace Distractions Gloria Mark¹, Mary Czerwinski², Shamsi T. Iqbal²) a démontré que bloquer les notifications améliorerait de manière significative la concentration et la productivité. Avions-nous vraiment besoin d'une étude pour trouver cela ?

Alors, n'hésitez pas : désactivez les notifications de messages. Si vous ne deviez retenir qu'une chose de ce livre blanc, je vous suggère de choisir celle-là.

Consultez vos mails quand VOUS l'avez décidé

La conséquence directe de ce qui précède est que, pour sortir de la pression du mail, de la pression de l'immédiateté, il ne faut s'attaquer à sa boîte de réception qu'aux moments où VOUS l'avez décidé. Espérer contenir le flux en

se précipitant sur sa boîte de réception dès qu'un message arrive est un leurre. La solution est d'ouvrir le robinet à intervalle régulier, de traiter ce qui est entré avec méthode sans rien laisser trainer puis de refermer le robinet pour revenir à votre travail.

De toutes les façons soyons clairs : le fait d'ouvrir un mail au moment où il vous arrive n'a pas d'autres effet que de vous interrompre. Dans l'immense majorité des cas, le mail ouvert sera refermé pour être réouvert lorsque la tâche en cour sera terminée.

A quel rythme faut-il le faire ? Cela dépend principalement de votre activité professionnelle. Un formateur comme moi peut se contenter de traiter ses courriels une fois par jour. Mais, selon votre activité un rythme plus soutenu peut être nécessaire. Néanmoins, j'ai du mal à imaginer une situation dans laquelle la lecture de courriers électroniques soit nécessaire plus d'une fois par heure.

Respecter votre droit à la déconnexion

S'investir dans son travail, vouloir montrer que l'on est réactif est évidemment une très bonne chose. Encore faut-il que cela ne se fasse pas au détriment de sa vie personnelle et des moments que l'on a choisis de réserver à la détente et au repos. Il est donc indispensable de se préserver.

Nous l'avons dit, le mail n'est pas l'outil adapté à l'urgence. De ce fait, il ne sert à rien de se précipiter sur sa messagerie en permanence. Gardez présent à l'esprit que, le soir ou le weekend, si l'on vous envoie un mail, c'est plus pour s'en débarrasser, pour ne plus avoir à y penser que parce que l'on attend une réaction immédiate de votre part.

Respectez donc votre droit à la déconnexion et, si vous avez choisis de travailler en soirée ou le weekend et que vous voulez envoyer des courriels vous pouvez les garder en brouillon jusqu'au lendemain ou au lundi matin, ou planifier un envoi en différé. Cela vous permettra de vous libérer l'esprit sans mettre de pression inutile sur vos destinataires. Respectez votre droit à la déconnexion, mais respectez aussi le leur !

Désabonnez-vous

N'hésitez pas à vous désabonner des newsletters et de listes publicitaires qui ne vous intéressent pas. La réglementation française impose à l'émetteur de vous radier de ses listes sous peines de sanctions de la CNIL. Faites le tous les jours. Les premiers jours cela vous semblera sans fin, mais au bout de quelques temps votre boîte de réception s'allègera considérablement. Evidemment, la newsletter de Tempeo respecte scrupuleusement ces règles (mais vous n'êtes pas obligé de vous en désabonner 😊).

Videz votre corbeille

Le coût carbone d'un mail est le même qu'il soit dans votre boîte de réception ou dans votre corbeille. Donc, videz votre corbeille tous les soirs ! D'ailleurs, certaines configurations des serveurs de messagerie permettent de les récupérer les éléments supprimés pendant quelques semaines avant une suppression définitive.

Si ça vient par mail c'est que ça n'est pas urgent !

Répondre à un mail ne peut pas être une urgence. La vitesse avec laquelle il est acheminé vers ses destinataires ne signifie pas qu'il puisse être vecteur d'urgence. C'est le téléphone qui est le plus adapté en cas d'urgence. Si par malheur un incendie venait à se déclarer chez vous, prendrez-vous le temps de rédiger un mail à l'attention des pompiers ou vous saisirez-vous de votre téléphone pour les appeler ?

Videz votre boîte aux lettres

Du désordre naît la confusion et, de cette confusion vient le sentiment de perte de contrôle, la crainte de rater une information importante ou une

tâche prioritaire. Bref, le fait de se contenter de stocker ses courriels en vrac, sans tri réel est générateur d'inquiétudes voire d'angoisses.

Pour lutter contre ce phénomène, la solution consiste à trier sans cesse votre boîte de réception. Vous ne devez pas la consulter sans prendre la décision de supprimer des mails, d'en classer d'autres et d'intégrer les derniers à votre organisation. Pour ma part, quand je traite mes mails, je ne fais que cela et je ne considère cette tâche comme terminée que lorsque ma boîte de réception est vide.

Une boîte de réception que vous viderez régulièrement sera pour vous le gage d'une sérénité retrouvée.

Séparez les tâches et les informations

Quand vous videz votre boîte aux lettres « papier » vous acceptez l'idée que tout ce qui s'y trouve n'a pas la même valeur. Pour votre courrier papier, vous séparez le courrier, les factures à payer, les publicités etc. pour leur réserver un traitement différencié : les publicités qui ne vous intéressent pas vont immédiatement à la corbeille, vous jetez en œil à celle qui vous intéressent, les factures sont classées etc. Il en va de même pour votre boîte de réception électronique. Il est indispensable d'en faire le tri très vite. Ce qui n'a pas d'intérêt pour vous ne doit vous freiner pour accéder à ce qui vous est utile.

Supprimez très vite les mails publicitaires, classez les informations que vous souhaitez conserver dans vos dossiers et intégrez méthodiquement les tâches qui vous sont demandées à votre organisation en prenant des « Rendez-vous avec vous-même »².

Sortez des boucles qui ne vous concernent pas

Nous sommes tous abonnés volontairement ou non à de nombreuses lettres d'informations. Certaines peuvent présenter un intérêt pour vous et il est

² Un principe de base de la gestion efficace de son temps

donc utile de les conserver. Pour les lettres inutiles émises par des entreprises françaises et sont donc tenues de respecter les règles de la CNIL (Commissions Nationale Informatique et Liberté) prenez le temps vous désabonner. Cela prend un petit plus de temps que de la supprimer mais vous n'aurez plus à le faire par la suite.

Pour les pourriels venant d'organisation qui ne sont pas tenues de respecter nos règles, classez-les en « courrier indésirable ». Ils seront ainsi dirigés automatiquement vers ce dossier. N'oubliez pas de le vider régulièrement.

Choisissez le bon vecteur

Le mail n'est pas la panacée universelle aux problèmes de communication et d'information. D'autres outils existent et présentent des atouts qu'il serait idiot de négliger. Le téléphone, le face à face sont dans de nombreuses situation des manières de communiquer et d'informer efficaces.

Veillez aux bons destinataires

La saisie assistée des adresses des destinataires et la difficulté que l'on rencontre souvent à déterminer précisément qui est concerné par une question, ne doit pas nous amener à « arroser ». Veillez à n'envoyer vos messages qu'aux bons destinataires. A l'inverse, n'hésitez pas à faire savoir à ceux qui vous adressent des messages par erreur que vous ne vous sentez pas concerné par le sujet traité. Cela allègera votre boîte de réception.

La valeur juridique du mail

Sans me lancer dans un cours de droit qui n'est pas dans mes compétences, il est important de rappeler la valeur juridique du mail. C'est, en termes juridiques, un « commencement de preuve par écrit ». En clair, c'est un élément de preuve qui, le cas échéant, pourra être produit dans n'importe quel litige.

Cela a une conséquence : ne mettez pas dans un mail ce que vous n'oseriez pas mettre sur une feuille de papier portant votre signature. Sur le plan juridique, l'engagement est, à peu de choses près, le même.

« A » pour action, Cc pour info

C'est l'une des règles de la netiquette. Or, il est possible, dans la plupart des outils de messagerie de différencier visuellement les mails où l'on est en destinataire principal, donc pour action, des mails dans lesquels on est en copie, donc pour information. Respectez cette règle quand vous rédigez un message et paramétrez votre outil de messagerie pour afficher cette différenciation. Vous ferez gagner du temps aux autres et vous en gagnerez vous-même.

Indiquer qui doit faire et pour quand

Quand un message porteur d'une tâche est envoyé à plusieurs personnes, il n'est pas toujours évident de savoir qui doit agir et pour quelle action. Prenez donc le temps de le préciser dans votre message. Et n'oubliez pas d'indiquer l'échéance de chaque travail que vous demandez. Il s'agit là d'une règle de base de la délégation efficace.

S'il y a plus de trois échanges ou plus de cinq phrases essayez le téléphone

Se parler va beaucoup plus vite que de rédiger un message. Donc si la rédaction devient complexe, longue, envisagez de parler à votre interlocuteur. Cela ira plus vite même s'il est nécessaire de rédiger, après l'échange oral, un mail de synthèse reprenant le contenu de la conversation.

Evidemment, s'il y a plusieurs interlocuteurs, si le message doit contenir une pièce jointe, s'il y a un décalage horaire, etc. les mails restent sans doute plus faciles à mettre en œuvre qu'organiser une réunion même en ligne.

Affichez en conversation

La plupart des outils de messagerie permettent d'afficher les messages par conversation. Cela permet de ne s'intéresser qu'au message reçu en lisant ce qui précède que quand cela est nécessaire. Ainsi, la prise de connaissance de l'information est plus rapide.

Si votre outil n'offre pas ce type d'affichage, classez les mails par l'objet. Cela vous rapprochera de ce mode d'organisation de vos mails.

Répondez au dernier message de la conversation

Quand vous intervenez dans un échange de mail que vous découvrez, veillez à répondre au dernier message reçu. Si vous ne le faites pas vous créez une seconde conversation, divergente de la conversation initiale et vous ajoutez une grande confusion. A quoi répondre ? Au fil initial de la conversation ou au nouveau fil ? Quoique que vous choisissiez il sera compliqué de suivre les échanges avec efficacité.

Nettoyez les conversations

L'affichage de vos courriels sous forme de conversation présente un autre avantage : vous pouvez faire le ménage ! En effet, à quoi bon garder les mails précédents dans une conversation ? Seuls ceux qui contenaient une pièce jointe peuvent présenter un intérêt. Les autres sont inclus dans le dernier message reçu.

Dans la même réflexion, que à quoi bon conserver le message dans lequel une action vous est demandée. Si la preuve que le travail demandé a bien été fait devait être produite, le seul mail qui présente un intérêt est l'élément envoyé. Le reste est donc inutile et augmente le coût carbone de votre messagerie électronique.

Donnez un objet clair

Faite l'effort de rédiger des objets aussi clairs que possible. N'hésitez pas à y mettre des informations très discriminantes comme un numéro de client, un code produit, etc. Cela facilitera grandement les recherches pour vos destinataires mais aussi pour vous. N'oubliez jamais que vos destinataires répondent à vos mails et que l'effort que vous aurez fait vous sera utile et que l'on est amené très souvent à rechercher des informations dans ses propres éléments envoyés.

Les solutions collectives

Les moments « sans mails »

Cette solution, n'est pas, à mon sens d'une grande efficacité. Elle consiste à demander aux salariés de ne pas envoyer de mails à certains moments ou certains jours. Elle n'empêche pas la rédaction de courriels mais en décale l'envoi. La conséquence est que les moments sans mails précèdent des moments où les flux sont multipliés. Les mails « retenus » sont « lâchés » tous en même temps générant des torrents aussi brutaux et puissants. Au calme succède une tempête qui devient vite angoissante.

Cette stratégie présente néanmoins un intérêt : rappeler que le mail n'est pas l'outil de l'urgence puisque celles-ci sont traitées plus efficacement par téléphone.

Les moments dédiés aux mails

Il s'agit d'instaurer des moments, à l'échelle de l'entreprise, durant lesquels il est « permis » de s'occuper de sa messagerie électronique. C'est une solution qui semble présenter une certaine efficacité tant que la hiérarchie la respecte. Là encore, comme le dit le proverbe chinois, « le poisson pourrit par la tête ». Si le message envoyé par le comportement de responsable d'une équipe indique que cette règle ne vaut pas pour tous, elle sera très vite abandonnée.

Arrêter les serveurs

C'est la solution radicale ! Mais au moins, celle-là fonctionne. Bien sûr, les urgences ne peuvent pas être traitées par les mails pendant que les serveurs sont arrêtés, mais rappelons-le : le mail n'est pas l'outil de l'urgence. Le téléphone est bien plus efficace pour cela.

La formation

C'est évidemment la solution à laquelle je crois le plus. Je prêche pour ma paroisse mais je suis sincèrement convaincu que la formation est une solution qui permet de mieux faire face aux difficultés portées par la messagerie électronique.

Il s'agit de se former à deux choses :

- A l'outil

Je relève ici ce qui me paraît un paradoxe. La formation aux outils bureautiques et informatiques est entrée dans les entreprises depuis bien longtemps. Excel, la CAO, la PAO, SAP etc. sont autant de thèmes que l'on retrouve depuis des années dans les plans de développement des compétences des entreprises. Mais il y a un absent : la formation à l'outil de messagerie. Alors qu'à l'échelle d'une entreprise c'est probablement le logiciel sur lequel les salariés passent le plus de temps il est très rare que l'on consacre des formations à son utilisation. Construite au « fil de l'eau », par tâtonnements la connaissance des outils est faible et limitée aux fonctionnalités de base. Or, maîtriser son outil de messagerie et en

connaître des fonctionnalités avancées permet un gain de temps incontestable.

- Aux comportements face à l'outil

Les solutions évoquées passent essentiellement par des changements de comportements face à l'outil. Se rappeler qu'il est à notre service (et non l'inverse), que le principal intérêt du mail tient dans son caractère asynchrone, que les notifications ne sont des pertes de temps, etc. Prendre l'habitude de traiter ses courriels avec méthodes, de les catégoriser, de ne pas y revenir sans cesse avant d'agir etc.

Tout cela sont des comportements qui permettent de reprendre le contrôle de son quotidien, de retrouver de la tranquillité d'esprit.

Qu'il s'agisse de formations strictement limitées à la messagerie ou plus globalement à l'organisation ou à la gestion de son temps (car c'est bien de cela qu'il s'agit), je suis convaincu que le mieux être au travail passe là. Mes années de pratique et, surtout, les centaines de personnes qui sont passées « entre mes mains » m'en ont convaincu.

Bibliographie - Sources

Voici quelques ouvrages et sources dont la lecture m'a accompagné dans la rédaction de ce livre blanc.

La 25^{ème} heure – Guillaume Declair, Bao Dinh et Jérôme Dumont – Le livre de Poche

Imperturbable – Nir Eyal – Talents Editions

« Stress et messagerie électronique » - Références en santé au travail – N° 139

TIC, hyperconnexion et surconnexion : comprendre la dynamique des atteintes psychosociales pour les prévenir – Hygiène et sécurité du travail – n° 265

Hyperconnexion numérique au travail : de la compréhension des activités et vécus à la transformation par le théâtre forum – Thèse de doctorat de l'institut polytechnique de Paris -soutenu le 23/11/2020 par Ophélie Morand.