

Le Livre Blanc de la Messagerie



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
Deux sur trois	4
14 allers-retours Paris New York	4
Une ampoule pendant 25 minutes	5
71 % le soir ou pendant leurs congés	5
.....	5
Les problèmes posés par la messagerie électronique.....	5
Confusion.....	5
Peur de perdre le contrôle.....	5
Stress	6
Les heures d'envoi induisent du travail hors horaires ce qui induit une attente de réactivité des autres.....	6
Des conversations écrites.....	6
Des distractions sans fin	7
Les comportements à adopter	7
Vous n'êtes pas payé pour traiter vos mails.....	7
Le mail est asynchrone	7
Consultez vos mails quand VOUS l'avez décidé	7
Respecter votre droit à la déconnexion	8
Désactiver les notifications	8
Si ça vient par mail c'est que ça n'est pas urgent !.....	9

Videz votre boîte aux lettres.....	9
Séparez les tâches et les informations.....	10
Sortez des boucles qui ne vous concernent pas	10
Choisissez le bon vecteur	10
Veillez aux bons destinataires.....	11
La valeur juridique du mail.....	11
« A » pour action, Cc pour info.....	11
Indiquer qui doit faire et pour quand	11
S'il y a plus de trois échanges ou plus de cinq phrases essayez le téléphone	12
Affichez en conversation	12
Répondez au dernier message de la conversation.....	12
Nettoyez les conversations.....	12
Donnez un objet clair.....	13
Bibliographie	13

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.

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.

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.

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.

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.

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) 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.

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.

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 environs 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 comportements 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 !

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.

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 !

Désactiver les notifications

Il n'y a pas si longtemps, l'idée de désactiver les notifications prévenant 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 autres. 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.

Alors, n'hésitez pas : désactivez les notifications de messages.

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'information. Certaines peuvent présenter un intérêt pour vous et il est 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

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

idiot de négliger. Le téléphone, le face à face sont dans de nombreuses situations 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.

Bibliographie

Voici quelques ouvrages 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