

VOUS.AVEZ.2743.MAILS

3

**Nous sommes tous responsables. Nous sommes tous coupables.
Nous en souffrons tous.**

Le premier message électronique transmis ne contenait qu'une simple suite de caractères : « QWERTYUIOP ». Difficile de dire à quel moment précis, cela a commencé à mal tourner mais une chose est certaine : pour une raison qui nous échappe, aucun de nous n'a jamais reçu de formation sur l'utilisation sociale du mail.



L'Agence des Curiosités

SOMMAIRE

01

Préambule

L'efficacité, la productivité, le monde du travail, les échanges, les stratégies, les projets d'envergure ne sont pas apparus par magie dans les entreprises vers le milieu des années 90 en France.

02

Stress numérique, torture réelle

Les cadres français passent en moyenne 5.6 heures par jour dans les méandres de leur boîte mail à lire, répondre, effacer, archiver, supprimer..

03

Le problème principal, c'est nous

Je vous rassure : si nous sommes toutes et tous concernés, si nous cédon's toutes et tous à de mauvais instincts, tout n'est pas totalement de notre faute.

04

Du bon usage

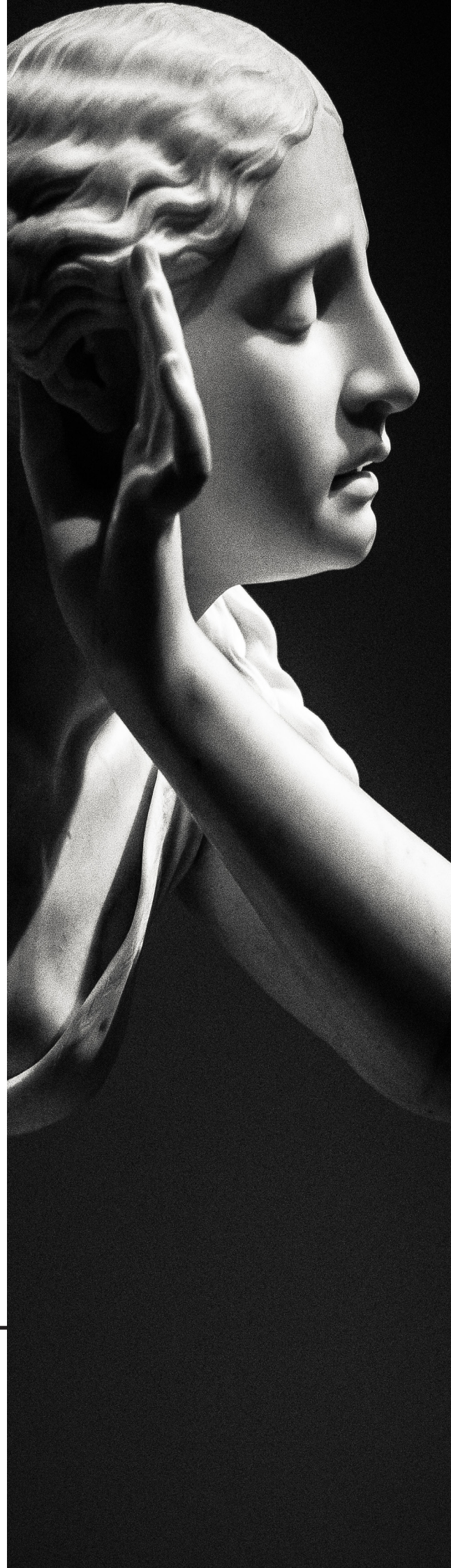
La littérature sur le sujet est abondante. Preuve que les structures ont pris conscience de l'ampleur du problème et des conséquences sur les collaborateurs quelle que soit leur position hiérarchique.

05

Quoi ?

Comment les entreprises, les structures appliquent-elles le droit à la déconnexion ?

Paris, 2023
Crédit photo : Istock
Conception, rédaction et publication : CCalmier/l'Agence des Curiosités
PfuuuMagazine.com



Plume, communication sans peur & grandes idées pour petits budgets



L'Agence des Curiosités, c'est d'abord une collaboration de compétences, l'alliance de la stratégie & de la communication. Indépendants, nous savons nous retrouver sur des dossiers alliant analyse, plan stratégique et communication.



C'était il y a 50 ans. En 1971. Il y eut ma naissance, certes, mais cela fut aussi cette année-là que le premier courrier électronique, l'email, fut inventé. Il a même précédé Internet curieusement !

A l'époque, les personnes possédant un ordinateur était rares, les machines ne servant d'ailleurs pas à autre chose qu'à calculer. C'est donc un ingénieur américain du nom de Ray Tomlinson, travaillant sur le projet gouvernemental «*Arpanet*» (l'ancêtre d'Internet) qui est à l'origine du premier message écrit d'un ordinateur à un autre.

Le premier message électronique transmis ne contenait qu'une simple suite de caractères : «*QWERTYUIOP*».

Difficile de dire à quel moment précis, cela a commencé à mal tourner mais une chose est certaine : pour une raison qui nous échappe, aucun de nous n'a jamais reçu de formation sur l'utilisation sociale du mail.

Et ça commence à se voir.

Christèle Calmier,
fondatrice de l'Agence
des Curiosités

PRÉAMBULE

01

«L'écoute reste la grande oubliée de notre société moderne en pleine révolution des communications.» (Jean Dion, Journaliste et chroniqueur sportif québécois)

Cet opus s'adresse à ceux qui n'ont pas connu le monde du travail avant le numérique et à ceux, tout aussi nombreux, qui ont oublié !

Le journaliste David Ponchelet, aujourd'hui directeur du portail numérique du pôle Outre-mer au sein de France Télévision, se souvient dans Slate : *«J'ai commencé à travailler comme journaliste en 1989 à Europe 1, au téléphone rouge. Les auditeurs appelaient pour raconter des choses dont ils avaient été témoins et on vérifiait leurs dires en appelant des gens. On trouvait nos sources grâce aux annuaires papier. Il y avait les pages blanches pour chaque département».*

Le plus amusant est que son père, lui-même journaliste dans les années 1970 confiait : *«À l'époque, la difficulté était de trouver un téléphone pour transmettre l'information récoltée sur le terrain. Il fallait aller à la poste, appeler à l'international. On n'a plus cette difficulté à transmettre l'information grâce à internet, mais parfois on perd le sens de ce qu'on transmet».*

J'ai réellement débuté ma vie professionnelle en 1994 dans une structure de 1 200 personnes. Si chacun possédait un ordinateur, fixe, la messagerie numérique était inexistante. Le traitement de texte lui-même cohabitait avec l'écrit manuscrit et la machine à écrire. Le téléphone était également fixe, le téléphone portable, c'était la cabine téléphonique, avec déjà un énorme progrès : la carte qui évitait de tomber en

panne de pièces de monnaie.

Le siège, parisien, occupait les cinq étages d'un immeuble Haussmannien ainsi que des imprimeries intégrées boulevard Ney.

L'entreprise possédait des antennes dans toute la France. Assurance maladie pour les Travailleurs Non Salariés et les Agriculteurs, elle émettait chaque trimestre des millions de courriers et d'appels à cotisation. Nous organisions et/ou participions en moyenne à 70 congrès, foires et salons dans la France entière avec les mêmes supports qu'actuellement : stands, kakémonos, affiches, flyers...

La communication dans le réseau passait par le courrier papier, le fax et le téléphone fixe. Au siège, nous avions les enveloppes inter-services, grandes enveloppes krafts avec des cases dans lesquelles vous inscriviez le nom du destinataire qui devait signer à réception pour prouver qu'il l'avait bien eu !

La confiance, comme vous pouvez le constater, régnait déjà. Ces enveloppes étaient relevées et déposées deux fois par jour par le service courrier. A noter que l'information transitait exclusivement entre assistantes : vous ne vous adressiez pas de collaborateurs à directeurs d'un autre service. Et même entre directeurs, vous communiquiez essentiellement par secrétaires interposées. Dans l'échelle alimentaire, autant vous dire que la secrétaire du PDG était située tout en haut, au-dessus même des directeurs !

Le blues du dimanche soir

Soyons clair : l'angoisse de retourner au boulot ne date pas d'hier. On note néanmoins qu'elle semble affecter davantage les générations Y et Z. Pour rappel : la génération Y : entre 1980 et 2000. La génération Z : à partir de l'an 2000 (78 % des membres de ces générations déclarent se sentir anxieux).

Cette angoisse semble principalement liée selon les études à l'avènement des technologies et à la transition vers un environnement de travail hyperconnecté qui estompent les frontières entre vie professionnelle et vie personnelle.

S'y ajoute une difficulté des couples (double carrière) face à la répartition des tâches domestiques et la montée en puissance de la culture de la productivité toxique (ou « *hustle culture* » en anglais).

Reste qu'on communiquait probablement moins sur les angoisses et les difficultés des uns et des autres auparavant. Sauf peut-être... en chanson.

Un dernier point : si vous reprenez le mardi, vous avez le stress... du lundi soir !

Le plus gros du budget fournitures passait dans les classeurs, les dossiers cartons, les sous-dossiers, les boîtes à archives et donc les armoires. Mon tout tenait un espace considérable au sein d'une entreprise.

Travaillions-nous moins et moins bien ? Etions-nous plus ou moins stressés ?

Non aux deux. Mais nous avions des soupapes.

La principale étant de pouvoir laisser nos dossiers, nos urgences à la juste place : à la porte de l'entreprise et durant les heures de travail. Ce qui impliquait de la part de l'encadrement peut-être davantage d'organisation car, lorsque la personne était absente, elle était absente.

Cette hiérarchie, on va dire « monarchique » avait aussi ces avantages : il n'y avait pas de partage ou de délayage de responsabilité hors des strates similaires.

Les nouvelles formes de management à l'horizontale demandées, exigées par les nouvelles générations, contiennent en elles-mêmes les germes d'un partage des succès mais du coup également des « baffes ».

Vous me direz : ce n'est pas pour rien qu'on a demandé la suppression de la verticalité. C'est parce que l'ascenseur social est cassé, ce qui n'était pas le cas à mon époque. Principalement parce qu'on a remplacé l'évolution issue du terrain par la reconnaissance entre pairs, entre réseaux, entre diplômes. Les formations supérieures encouragent également à cette reconnaissance immédiate et donc à cette contestation du pouvoir. Reste qu'on omet volontairement un aspect du management et des responsabilités inhérentes : c'est pénible. Et les nouvelles technologies ont contribué à effacer les distances en lieu mais également entre les collaborateurs gommant l'aspect hiérarchique. Amplifiant le succès mais également son jumeau maléfique : l'échec.





STRESS NUMÉRIQUE, TORTURE RÉELLE

02

« Les cadres français passent en moyenne 5.6 heures/jour dans les méandres de leur boîte mail. Lire, répondre, effacer, archiver, supprimer... »

Les cadres français passent en moyenne 5.6 heures/jour dans les méandres de leur boîte mail à lire, répondre, effacer, archiver, supprimer... Et 95% des emails sont des spams. On commence à parler de pollution numérique influant sur le Climat mais parlons également de pollution mentale influant sérieusement sur nos nerfs. sans oublier la criminalité à l'affût de votre moindre clic hasardeux.

Qu'il provienne de vos proches, qu'il soit commercial ou professionnel, vous êtes submergé dès le café du matin d'un flux continu d'infos et d'images que vous pensez naïvement canaliser du bout des doigts en supprimant, en répondant ou en classant dans les indésirables (que vous vérifiez également au cas où), en transférant à un collègue... lui-même en train de trier entre deux biscottes.

Ce geste vous le reproduirez toute la journée : dans votre bureau, en réunion, en déjeunant, en soirée et même... aux toilettes ! Et oui, vous êtes 17% à avoir déclaré sans rougir à une enquête de Symantec-Norton avoir laissé tomber votre smartphone dans les toilettes.

Rappelons qu'à la base, l'email, vous l'envisagiez plutôt pour vous faire gagner du temps, et, ô merveille, le temps : vous ne le passez plus qu'à ça. Jusqu'à ressentir une sorte de satisfaction illusoire un brin

perverse à éprouver le sentiment du travail bien fait lorsque vous arrivez au bout de votre boîte de réception. Jusqu'à la vague suivante !

Le pire ? Masochiste que vous êtes : vous en venez à trouver louche (panne informatique, mise au placard, collègues ou amis qui vous détestent ?) si vous n'en recevez pas.

De l'autre côté du chemin de l'angoisse, on trouve celui qui vous l'a envoyé, et qui s'inquiète de ne pas obtenir de réponse immédiate (ce qui est vécu comme un manque de civilité et parfois comme une violation de la culture d'entreprises). Bref, c'est une forme de pression de l'organisation, de la hiérarchie et de l'intégralité de votre univers numérique.

+ de 70 emails/jour =
baisse de
productivité
C'est pas si
anodin que ça :
votre structure perd de
l'argent.

Définition du stress

L'accord national interprofessionnel du 2 juillet 2008 entre les partenaires sociaux français indique « *qu'un état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face* » (p. 2). Le texte distingue un état passager de stress d'un état durable : « *l'individu est capable de gérer la pression à court terme, mais il éprouve de grandes difficultés face à une exposition prolongée ou répétée à des pressions intenses* ».

« *Les exigences liées au travail arrivent en tête* », explique le cabinet Stimulus, en premier lieu « *devoir traiter des informations complexes et nombreuses* » (72 %) et « *manquer de temps* » (62 %).

Cette réalité est d'autant plus juste pour les professionnels du web qui sont parmi les plus connectés comme... les journalistes et les Community Managers.

PUSH

Une notification push est un message envoyé par une application qui s'affiche sur votre smartphone.

La notification est à la base innocente : elle vous informe d'une opération bancaire, que votre colis est arrivé, que votre équipe de foot a marqué, que votre marque de fringues favorite organise une vente flash, que Britney Spears s'est rasé le crâne.

Vous n'êtes pas obligé de la lire, vous n'êtes pas obligé de l'ouvrir... Combien y résiste ? Vous êtes 65% à les systématiser. Jusqu'à même loucher sur le portable du voisin quand la notification vous saute au nez.

Mais qui sommes-nous face à la peur de rater une chose essentielle ?

LA LOI

La loi Travail, dite aussi loi *El Khomri*, adoptée définitivement par le parlement français le 21 juillet 2016, établit un droit à la déconnexion.

«En cas de litige, une analyse au cas par cas des comportements de chacun des protagonistes pourra être opérée par le juge et le respect (ou le non-respect) du droit à la déconnexion sera pris en compte, notamment pour redéfinir le motif d'un licenciement ou attribuer des indemnités».

Le droit à la déconnexion concerne tous les salariés du secteur privé et du secteur public.

«Côtés salariés : les salariés se rendent compte qu'ils peuvent attaquer au Prudhomme pour harcèlement, sur la base de ces emails, envoyés le week-end et qui exigent une réponse immédiate.

Côté patrons : on réalise, de fait, que le problème n'est plus forcément le collaborateur qui ne répond pas à ses mails mais le manager qui envoie des mails à toute heure.»

03

LE PROBLÈME PRINCIPAL, C'EST NOUS !

Je vous rassure : si nous sommes toutes et tous concernés, si nous cédonc toutes et tous à de mauvais instincts, tout n'est pas totalement de notre faute.

La forme même de l'email est le problème : ni tout à fait un écrit, ni tout à fait un oral.

Et on ne nous apprend pas à nous en servir au-delà de l'aspect purement technique. Ainsi vous maîtrisez, en principe, un courrier à l'écrit, du moins vous savez que vous allez devoir employer un certain nombre de formules spécifiques et employer un langage chatié : en bref, vous vous contrôlez. Parce que le format du courrier papier est la majorité du temps retenu pour formuler un acte juridique, administratif... Il nous engage et peut servir de preuve à charge ou à décharge.

Idem, lorsque vous passez un appel téléphonique ou que vous êtes face à la personne, là aussi, en principe dans le cadre de l'entreprise, vous contrôlez vos expressions verbales. Et justement en parlant d'expression, nos visages, nos voix font partis intégrantes de nos échanges entre humains.

Plus que le verbe lui-même, c'est ce qui nous permet de communiquer entre gens ne parlant pas la même langue et c'est aussi un véritable handicap pour ceux et celles entrant dans un spectre autistique ne permettant pas d'identifier les expressions du visage. C'est principalement pour cela qu'on assimile traditionnellement le mail écrit en majuscule comme un « *cri* » et la succession de « *!!!* » comme de la colère.

Sauf que pas pour tout le monde. Ainsi un mail comportant un simple texte comme « *JE N'EN PEUX PLUS DU DOSSIER X !!!* » sera reçu différemment selon les personnes et entraînera les questions suivantes :
- Que veut-il dire ?
- Est-ce que cela s'adresse à moi ?
- Ai-je fait une erreur ?
- Est-il fâché ?
- Que dois-je faire ?

Questions que vous ne vous poseriez pas si vous aviez la personne en face de vous qui, selon l'expression de son visage et le ton de sa voix, vous indiquerait physiquement sa colère, son amusement ou sa lassitude. En 5 secondes. Là où vous perdez 30 minutes à vous interroger. Voire plus.

Car dans le cadre de l'email, nous optons trop souvent pour un oral formulé.

Les formules de politesse ? Envolées ou incluses dans la signature. Les demandes, les exigences ? Formulées en mode *yolo*.

Les envois ? Intempestifs. Et la personne qui réceptionne ? Paumée. Votre boîte mail c'est le nouveau FarWest, un territoire de non-droits. Certes il n'y a pas que des comportements ouvertement toxiques, il y a aussi les gentils comportements mais qui, au final, vous font perdre un temps précieux.

FAIL

Bitcher... et se tromper dans l'envoi

Confier à une collègue proche votre détestation de Maurice à grand renfort de noms d'oiseaux.. Et penser tellement à Maurice que c'est à lui que vous adressez le mail !

Répondre à tous

Le répondre à tous a un énorme potentiel de «piège à con». C'est ce qui arriva à un directeur qui croyant répondre à son seul collaborateur exprima ce qu'il pensait du collaborateur d'un ministre. En copie donc. Laissant ensuite ledit collaborateur se dépatouiller de cette inconfortable situation bien peu diplomatique.

L'abominable T9

Lorsque ce n'est pas l'email qui sème le désordre dans nos vies, ce sont les SMS et le fameux T9 ou correcteur automatique. On retiendra le classique «*toutes mes fellations* » au lieu de « *toutes mes félicitations*».

Nos célébrités n'y échappe pas ainsi le « *Mon pubis me manque* » envoyé par le chanteur Michel Polnareff qui voulait écrire « *mon public me manque* ».

En oubliant pas que le principe de l'écriture prédictive est d'anticiper ce que le propriétaire du portable a prévu d'écrire. C'est parce qu'il vous connaît par cœur que le téléphone vous propose des mots que vous avez l'habitude d'écrire. Bon d'accord, parfois il raconte vraiment n'importe quoi.

«*Plus les systèmes sont performants, plus on oublie facilement qu'ils sont capables de faire des erreurs et moins on leur pardonne*» explique d'ailleurs Michel Beaudouin-Lafon, professeur d'informatique à l'université de Paris Saclay.



Panégyriques des mauvais comportements

L'amicale des boucles :

Mamzelle Jane

C'est simple : elle est adorable. D'ailleurs tout le monde l'adore. Elle œuvre pour le bien-être. Trop peut-être. A la question « Où en est-on du planning Truc ? », elle met en copie la terre entière, ajoute qu'elle espère que tout le mooonde a passé un bon WE, qu'elle-même a été voir le film truc et est-ce que cela vous direz d'aller à la pizzeria à midi pour parler de la cagnotte de Martine qui part en congé maternité. Sachez-le : vous n'aurez jamais aucune nouvelle dudit dossier. En revanche, vous aurez 300 mails en 1h. Que vous ouvrirez tous au cas où vous auriez la réponse dedans.

Le distrait mais néanmoins parfois le patron : Gaston

Gaston, c'est le patron, il répond pas au téléphone : tout le monde le sait. En revanche, il passe de bureau en bureau. Posant un mail par ci, un dossier par là. Puis il envoie un mail à tout le monde parce qu'il ne trouve plus ledit dossier. Semant misère, désolation ou indifférence selon votre relation avec lui. Angoissé de nature, vous allez retourner l'intégralité de votre bureau. Surtout que Gaston, il a mis en objet : URGENT !!!

Habitué, vous n'allez ni répondre, ni rien faire. Dans l'absolu, Gaston devrait simplement refaire le tour des bureaux. Mais Gaston est pressé : il préfère que vous le fassiez vous-même surtout que, tiens, en ramassant son stylo, il vient d'apercevoir son dossier sur son caisson. Ce dont il ne vous informera pas. L'habitué n'en saura rien, de toutes façons il n'a pas suivi. Il ne suit plus. L'angoissé, il ou elle, finira par aller frapper à la porte du bureau de Gaston pour s'excuser de n'avoir rien trouvé. Et le trouvera en train de lire tranquillement ledit dossier. Il ou elle ressentira, au choix, l'envie de lui planter une fourchette dans l'œil ou rejoindra l'Habitué tournant à l'Indifférent.

Le compulsif : monsieur Prunelle

Il est toujours pressé. D'ailleurs, il ne marche pas, il court. Il ne monte pas un escalier, il escalade l'Everest. Des choses à faire. Des gens à voir. Des contrats à signer, des idées par milliers. Tellement qu'il n'a pas le temps de les noter. Ni même d'y réfléchir vraiment. C'est comme ces humeurs, dans la joie ou dans la colère : pas de demi-mesures. Cet

homme est un point d'exclamation à lui tout-seul. Vous rasez les murs quand vous le croisez, vous ouvrez ces mails comme un démineur. Mails qu'il envoie à toute heure du jour et de la nuit. Le 15 août ? Connaît pas. Et si vous ne répondez pas immédiatement, il ne comprend pas. Et vous appelle. Vous SMS. Vous WhatsApp. Utilise tous les moyens mis à sa disposition. Vous ne comprenez pas ? Il a des choses à faire. Des gens à voir.

La littéraire : Madame La Fayette

Foncièrement elle n'aime pas l'email. Ni le téléphone d'ailleurs. Elle sait précisément ce qu'elle doit faire. Cela ne tiendrait qu'à elle, elle le ferait seule. Mais voilà, elle doit vous impliquer. Vous rallier à sa cause. Alors elle vous explique, vous expose, vous détaille, souligne les passages importants, revient sur votre passé commun, imagine votre futur. Quant à vous, au bout du troisième écran scrollé, vous ne savez plus où vous en êtes. Ni ce que vous devez faire. Ni même si vous devez faire quelque chose. Idem à une question simple : « *où est Truc ?* ». Vous recevrez en échange « Guerre et Paix » mais pas votre réponse.

Le bourreau : Léonard

Dans tout génie réside un bourreau qui s'ignore. Plus ou moins consciemment. C'est le ou la spécialiste du mail envoyé à 18h, pendant le week-end, la veille de vos congés. Le roi de la formulation à double sens. Ce n'est pas un mail qu'il vous envoie : c'est une grenade, un piège. Si vous répondez, il vous reformule. Si vous ne répondez pas, il «s'inquiète de votre soudain manque d'implication». Parfois ce n'est rien de grave : il veut juste se débarrasser d'un dossier de peur d'oublier. Estimant qu'au pire, vous n'êtes pas obligé de l'ouvrir vu l'heure. Quant à vous, vous en pleurez.

DU BON USAGE

«Comment croire à une déclaration d'amour dans un mail si le o et le e de coeur ne sont pas entrelacés ?» (Bernard Pivot)

La littérature sur le sujet est abondante. Preuve que les structures ont pris conscience de l'ampleur du problème et des conséquences sur les collaborateurs quelle que soit leur position hiérarchique.

Quelques pistes.

On utilise les formules de politesse.

Mais comme pour la pâtisserie : on dose et on soupèse le moindre ingrédient. On se dispense donc du « *je vous prie d'agréer...* » et dans une succession de mails, si on ne dit pas « *bonjour* » à chaque fois, on oublie pas néanmoins que c'est votre dernier mail qui sera ouvert alors que votre « *bonjour* » se situera dans le premier mail envoyé.

Les règles classiques continuent néanmoins à s'appliquer. Ainsi une dame écrivant à un monsieur ne conclura pas par un « *bien à vous* » sauf évidemment si elle est... bien à lui. Idem pour l'inverse. Même si c'est une formule que j'apprécie particulièrement, on évite le « *Je vous prie de bien vouloir croire, mon altesse sérénissime, en l'assurance de ma considération* ». Le « *cordialement* » implique de la distance : on ne se connaît pas bien encore. Le « *bien cordialement* » reste le plus adéquat. On évite -je sais que je vais briser le petit cœur de nombreux d'entre vous- le « *belle journée* » sauf si envoyé à un collègue qui vous écrit depuis sa piscine. Ce qu'il n'est pas censé faire. On dit « *s'il vous plaît* » et « *on remercie pour l'implication* » qui ont

toujours le même pouvoir magique.

On se pose la question si l'email est le bon support d'information.

Si cela fait plus de 10 lignes, ce n'est pas le bon support. Si vous devez décrire précisément quelque chose, ce n'est pas le bon support. Si vous passez plus de dix minutes à essayer d'écrire ce mail, ce n'est pas le bon support. S'il entraîne un échange de plus de dix mails, ce n'était assurément pas le bon support. On évite le « *téléphone arabe* » entre deux portes : « *tu peux envoyer un mail à Truc pour qu'il appelle Machin au sujet du Bidule* ».

On est précis et on s'adapte à son interlocuteur.

Nous sommes tous différents, nous réagissons tous différemment. En psychologie, on vous donne l'image de la maison et de l'arbre : en fonction de votre emplacement, vous ne percevez pas la même chose. Le plus simple est d'être explicite dans sa demande et/ou dans sa réponse : « *je veux que tu appelles X et que tu lui demandes Y* » « *tu veux que je fasse : X ou tu veux que je fasse Y* ». Si je pose la question « *tu veux des fleurs ou des chocolats* », la réponse ne peut pas être simplement « *oui* » induisant « *tu sais bien que je ne mange pas de chocolat* » mais « *Je veux des fleurs* ».

On réfléchit à l'interlocuteur.

On envoie pas à la terre entière mais à la personne concernée. On utilise la copie avec parcimonie en se posant la question « *pourquoi je mets N+1 et N+2 en copie* » : pour information, pour faire avancer un dossier, pour me dédouaner d'un retard, pour me faire mousser ?

Si un ordre ou un projet pose problème : on ne répond pas par la colère. On formule ses arguments (planning, inadéquation, budget... et encore une fois, on est précis. « *tu veux que je fasse ceci : je le fais à la place de quoi (planning), je le prends sur quel budget (évaluation du coût)* ». En tant que collaborateur, vous êtes dans la recommandation et l'action. En tant que dirigeant, vous devez anticiper et arbitrer.

On informe des changements ou des contre-ordres.

La vie n'a rien de linéaire. Un projet peut évoluer continuellement mais si vous avez impliqué des collaborateurs, vous devez assurer la continuité de l'information.

On choisit son timing.

On évite le mail lapidaire du « *vendredi soir* ». On évite le mail parce qu'on a une idée et qu'on a peur de l'oublier. On évite le mail au dernier moment parce qu'on a procrastiné. On évite d'envoyer un email à une personne en congés : elle ne peut rien faire et si c'est urgent : soit quelqu'un peut prendre la suite, soit son départ n'a pas été organisé.

Dans tous les cas, si ça dérape. Cela devient un problème RH. On met immédiatement fin à l'échange et c'est le management qui entre en jeu.



DU COUP ?

01

On s'inclut dans la problématique

nous sommes tous responsables, nous sommes tous coupables. Et nous en souffrons tous. Une analyse à faire : quels sont les mails et/ou de qui proviennent les mails dont vous repoussez l'ouverture.

02

On garde ses distances

Le numérique a de nombreux avantages, il efface les distances, il permet de s'exprimer, il nous donne l'impression d'être toutes et tous au même niveau. Et on peut retourner chacun de ses avantages en inconvénients.

03

On prend son temps

On ne fait jamais répondre à tous, on transfère ce qui permet de vérifier à QUI on répond. On ne répond pas sous le coup de la colère ou de l'émotion.

On fait attention au To ou à la diction sans relecture, ça peut donner des réponses cocasses ou compromettantes

On réfléchit à l'objet et surtout on se pose la question : cet email est-il le bon outil pour apporter la réponse la plus efficace.

04

On ne se débarrasse pas du bébé

On envoie pas de mail à quelqu'un qui est en vacances en se disant que ce n'est pas grave parce qu'il ne le lira pas.

05

On en fait pas un outil de rétorsion

On envoie pas un mail péremptoire le vendredi soir. Pour ne pas ficher en l'air le WE de la personne. Surtout si on est sur une problématique RH.

06

On commence toujours... par la fin

Quand on rentre de congés, on commence par lire les 50 derniers mails qui peuvent éventuellement annuler les 50 premiers.

07

On utilise les formules de politesse

«Bonjour, s'il te plaît et merci» restent la formule magique de base et on inclut pas son «cordialement» dans sa signature automatique.

05

Des chartes et des techniques

On ne peut pas estimer que la problématique n'est pas prise en compte par les structures. Avec plus ou moins de succès.

LA PLUS PRISÉE ? LA CHARTE DE BONNE CONDUITE

Du genre : «des mails, tu n'enverras pas après 18/19h ou le week-end». Les messages d'avertissement sont prisés si vous voulez envoyer un message en dehors des horaires préconisés « chacun peut envoyer un mail, mais on a le devoir – et pas seulement le droit – de ne pas y répondre ».

Mais comme vous l'avez lu plus haut : l'échec principal est l'humain : celui qui envoie malgré tout et celui qui lit quoi qu'il arrive !

Des entreprises ont donc décidé de mettre en place des solutions techniques encore plus drastiques.

- **LE BLOCAGE DES SERVEURS**
C'est la solution radicale de l'entreprise Volkswagen depuis 2011. Aujourd'hui, les 3 000 salariés du constructeur ne peuvent plus recevoir de mails professionnels en dehors des heures de bureau (soit de 18 h 15 à 7 heures) et le week-end.
- **LA FERMETURE DES BOÎTES MAILS PENDANT LES CONGÉS**
Chez Daimler-Benz, un programme baptisé Mail on Holiday efface automatiquement les messages reçus pendant les vacances des salariés. L'expéditeur est informé de l'absence du salarié et de la suppression du message. On lui communique les coordonnées d'un autre salarié. On revient sur ma préconisation : l'organisation et la planification.
- **L'ENVOI DIFFÉRÉ DES MAILS**
Avec cette solution, les salariés peuvent gérer leur courrier le soir ou le week-end mais les messages envoyés ne sont effectivement acheminés que le lendemain matin ou le lundi matin.
- **LE BLOCAGE SUR LES SMARTPHONES**
Des applications comme Calldoor permettent de bloquer toutes les communications et applications professionnelles à des plages horaires définies. La garantie d'être tranquille à la maison.

QUELQUES SOURCES

«Comment le numérique change le travail» Patrice Flichy <https://www.cairn.info/revue-idees-economiques-et-sociales-2018-4-page-16.htm>

Arpanet, 1er mail : <https://www.clubic.com/pro/entreprises/google/actualite-415521-il-y-a-50-ans-le-premier-email-etait-envoye.html#:~:text=En%201972%2C%20Ray%20Tomlinson%20envoyait,%2C%20Paul%20Buccheit%2C%20cr%C3%A9ait%20Gmail.>

Déconnexion <https://www.arobase.org/entreprise/loi-el-khomri-droit-a-deconnexion-pratique.htm>

Comment j'ai perdu mon téléphone/Toilettes : <https://www.planet.fr/high-tech/toilettes-bureau-voici-comment-les-francais-perdent-leur-telephone-portable.877601.1506.html>

<https://www.manager-go.com/officite-professionnelle/gestion-de-sa-messagerie.htm>



110 rue Edouard Maury, 94120 Fontenay sous Bois
www.agencedescuriosites.com