

Avant-propos

Pourquoi ce livre ?

L'homme en sanglots devant moi est patron d'une belle TPE d'une quinzaine d'employés, qui connaît depuis quelques mois des difficultés. Il est assis devant son ordinateur, qu'il a du mal à regarder. Rien n'aurait pu me laisser penser, lorsqu'il m'a accueilli à l'entrée de son entreprise tout sourire il y a 10 minutes à peine et que nous avons traversé le hall et les bureaux en saluant les collaborateurs chaleureusement, qu'il allait s'effondrer comme cela. Je lui demande depuis quand. « Septembre, depuis la rentrée, répond-il en se calmant un peu, je sais qu'il y a des choses importantes, je sais qu'il y a des bombes là-dedans, je ne peux pas, je n'y arrive pas. » Nous sommes début janvier. Cela fait quatre mois et demi qu'il n'a pas relevé ses e-mails.

Les technologies des vingt dernières années ont apporté de nombreux bouleversements, avec l'impact que l'on connaît sur nos manières de travailler ensemble.

Parmi ceux-là, le courrier électronique est certainement emblématique de la transition technologique que nous vivons¹. Même si les moyens de communication continuent d'évoluer, notamment avec l'usage grandissant des réseaux sociaux et des messageries instantanées, les e-mails restent un sujet très particulier dans le monde professionnel.

Dans chaque formation, dans chaque coaching, les clients m'interrogent spécifiquement sur les bonnes pratiques concernant ce médium. Car il s'agit bien d'un médium comme un autre, cependant son impact est à part.

Le principe de fonctionnement même des e-mails a induit des comportements qui en font aujourd'hui l'une des plaies citée dans le palmarès des ennuis professionnels. Et pour les participants, je sens bien qu'il y a le téléphone, les conversations, les échanges divers qui restent mieux vécus et plutôt bien gérés... et puis, il y a les mails ! Comme une étrange bête malfaisante des profondeurs titillant la moindre faiblesse d'attention de votre part pour sortir aléatoirement de sa tanière et se repaître de votre concentration morcelée, dévorant votre productivité dans le même mouvement.

Quelques statistiques : 70 % des e-mails professionnels sont ouverts dans les 6 secondes suivant leur réception, et 85 % durant les 2 premières minutes² ; 73 % de ces e-mails ne concernent même pas directement l'activité du destinataire³ !

1. *Il s'échange 182 milliards d'e-mails tous les jours, soit 66 trilliards par an...* Bilton N., « *Remaining afloat amid e-mail deluge* », International New York Times, Janvier 2014, p. 14.

2. Jackson T. et al, « *Understanding e-mail interaction increases organizational productivity* », Communication of the ACM, 46 (2003), pp. 80-84.

3. Jackson et al, « *The cost of e-mail within organizations* », Strategies for eCommerce success, 2002, p. 307.

En soi, le mail est un outil formidable, mais qui est trop souvent mal utilisé. Personne n'irait suivre une formation « Apprendre à utiliser les e-mails » (et pourtant). Nous en écrivons et recevons tant par jour qu'il nous semble évident que nous maîtrisons cela.

Et pourtant, en l'état actuel, l'e-mail est la cause principale de la connexion permanente, des tentatives de multitâche, et la source d'un niveau de stress faible, mais permanent et donc dangereux⁴.

Voilà la raison d'être de cet ouvrage : vous donner rapidement les outils permettant de canaliser le flux incessant d'informations qui vous parviennent par e-mail, pour les gérer efficacement et sans stress, atteindre la fameuse « inbox zéro », et y rester.

Nous commencerons par nous intéresser aux notifications et à la fréquence de relève des mails, puis nous examinerons les bonnes pratiques à la réception comme à l'envoi, pour finir par faire un tour d'horizon des différentes alternatives possibles aux mails aujourd'hui.

Enfin, lorsque j'ai partagé avec Jonathan Piarrat, responsable du développement et de l'innovation RH chez *Aramis Auto*, mon souhait d'écrire ce livre, sa réponse lapidaire a été très éclairante pour moi et salutaire pour le lecteur : « Le problème d'un livre sur les mails, c'est qu'il ne faudrait pas que ce soit un livre. »

4. « *How stress affects your health* », American Psychological Association, <http://www.apa.org/helpcenter/stress.aspx>. Accessed Feb. 12, 2016.

J'ai donc mis en place un site Internet à l'adresse www.60minutespour.com, accessible également via le QR Code ci-dessous, qui complète cet ouvrage d'articles et de vidéos explicatives en tentant d'être le plus agnostique possible quant aux outils présentés, afin que vous puissiez utiliser efficacement les préconisations données ici, que vous soyez sur Windows, Mac ou Linux. Ce livre a été conçu pour apporter des réponses pratiques, vous gagnerez donc beaucoup à le lire en ayant, à portée de main, votre logiciel de mail.



Chapitre 1

Le facteur sonnera... 57 fois !

Des notifications

Si vous lisez ce livre dans le sens des pages, vous avez donc désactivé les notifications sur votre ordinateur et votre Smartphone, ce qui devrait en partie en calmer l'hystérie.

La sollicitation permanente que nous avons laissée s'installer a des effets nocifs sur notre concentration qui sont désormais très bien documentés. Aucune étude ne recommande le fait d'être constamment tiraillé par les alertes et notifications, le coup d'œil permanent à nos téléphones, les rappels de ce que nous devrions faire et les imprévus de ce qu'il faut faire à la place tout en faisant le reste en même temps.

En résumé, toutes les études qui s'intéressent à la productivité en entreprise valident trois points :

1. Notre efficacité et notre créativité sont directement proportionnelles à notre capacité à nous détendre⁶.
2. Les notifications aléatoires permanentes atomisent notre concentration⁷.
3. Le multitâche est une chimère, dont la poursuite est hautement préjudiciable à la réalisation de chaque tâche, et donc à notre productivité⁸.

Au début d'internet, les notifications de nouveaux e-mails avaient une utilité : vous en receviez si peu qu'il convenait de vous avertir de leur arrivée, sans quoi vous n'auriez pas eu le réflexe d'aller les relever vous-même. Cette utilité n'a aujourd'hui plus aucune raison d'être, étant donné le flot incessant de mails ; et les notifications sont un nouvel exemple d'une solution qui est devenue, avec le temps, un problème. Des interruptions aussi anodines qu'une notification d'un nouvel e-mail ou message texte font perdre jusqu'à 10 points de QI⁹ !

Nous sommes passés d'une situation où nous recevions tant de courriers postaux que le relevé des boîtes aux lettres était naturel, et les e-mails rares, à une situation pratiquement inverse. Aujourd'hui les e-mails débordent, et le volume de courrier physique a grandement diminué. De fait, en toute logique, nous n'avons plus besoin d'être informés que nous avons reçu des mails.

6. *Compernelle T., Brainchains, Compublications, 2014.*

7. *Brian P. Bailey et al, « The effects of interruption on task performance, annoyance and anxiety in the user interface », Proceedings of Interact 2001, vol. 1. Citeseer.*

8. *Voir études indiquées en fin d'ouvrage.*

9. <http://www.cnn.com/2005/WORLD/europe/04/22/text.iq/>

Le parallèle est intéressant.

Imaginez la scène suivante. Vous êtes au bureau, en train de travailler sur une tâche relativement exigeante et qui aura un impact majeur si elle est bien menée. Soudain, un postier débarque, donne deux coups brefs sur une sonnette de réceptionniste située sur votre bureau, lance une lettre dans votre corbeille à courrier et lâchant un succinct « ton chef ». Puis repart. Vous regardez l'enveloppe, et décidez de poursuivre votre tâche, mais en vous interrogeant quand même sur ce que ça peut bien être.

Quelques secondes plus tard, le même postier guilleret dépose trois plis dans la bannette et lance « nouvelle bagnole, réponse de Jeff, question de Samira ». Et repart. La curiosité vous dévore car la question que vous aviez posée à Jeff était importante sur le moment, mais le sens du devoir tient bon et vous poursuivez. Deux minutes plus tard, alors que vous avez réussi à retrouver un état de concentration à peu près valable¹⁰, *ding ding*, le postier revient et vous lâche trois revues et deux lettres. Et cela de manière totalement aléatoire, mais très fréquente, 57 fois¹¹ tout au long de la journée.

Accepteriez-vous cela ? Ou bien iriez-vous le voir à un moment, en lui disant : « Écoute, merci mais peux-tu mettre tout ça dans la boîte, là, loin de mon bureau, celle qui a mon nom

10. Il faut en moyenne 2'30'' pour retrouver l'état de concentration d'avant l'interruption. - « Constant, constant, multi-tasking craziness : managing multiple working spheres » Gonzale V. M., Mark G., proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems.

11. La moyenne du nombre d'e-mails utiles reçus par jour en entreprise est de 57 ; or, au delà de 50 e-mails par jour, 94 % des employés se retrouvent en surcharge d'information, source : Harris Interactive Survey 2010.

dessus, et puis moi j'irai voir ce qu'il y a dedans deux ou trois fois par jour, quand je l'estimerai nécessaire ? »

Vous ne l'accepteriez pas du postier, pourquoi l'accepter d'un logiciel ? Parce que ce n'est pas pareil, me direz-vous : « Si mon n + 3 m'envoie un mail, c'est comme s'il venait le poser lui-même sur mon bureau, je ne peux pas lui dire de le mettre dans la bannette. » En effet, ce n'est pas pareil, car si votre n + 3 vous envoie un e-mail c'est qu'il estime qu'il n'y a pas lieu de venir vous voir, ni de vous appeler. Même s'il est à Tokyo, car si vous êtes parmi ces quelques personnes dont les chefs sont répartis sur plusieurs fuseaux horaires, il est de toute façon rare que les réponses par e-mail surviennent dans la minute, par définition...

Il n'y a pas d'e-mail urgent

« Écoute-moi bien, je vais te donner un truc qui va t'aider toute ta vie. » L'homme qui réclame mon attention, avec toute la bienveillance possible étant donné la situation, est le directeur de production du film sur lequel je travaille. J'ai passé 20 minutes à répondre à un de ses mails dès que je l'ai reçu ce matin, et il vient de débarquer dans le hangar. Il a fait 5 km, ce qui prend environ 30 minutes à Los Angeles, juste pour venir me voir. Le film a pris du retard dès le début de la journée, c'est le genre de chose qu'on n'aime pas, dans l'industrie du cinéma. Il a pris 20 minutes de retard. « Tu es ici pour faire un boulot précis. Ton boulot n'est pas de répondre aux e-mails. Un e-mail urgent, ça n'existe pas. Si ça arrive par e-mail, c'est que ça peut attendre 2 à 4 heures. Fais ton travail d'abord, réponds aux e-mails ensuite. Si c'est urgent, on t'appelle. Et si en plus c'est très important, on vient te voir. Comme je viens de le faire, là. »