

# 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 trente 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 vivons<sup>1</sup>. 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.

---

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



## 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 tirailé 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 :

- Notre efficacité et notre créativité sont directement proportionnelles à notre capacité à nous détendre<sup>1</sup>.
- Les notifications aléatoires permanentes atomisent notre concentration<sup>2</sup>.
- Le multitâche est une chimère, dont la poursuite est hautement préjudiciable à la réalisation de chaque tâche, et donc à notre productivité<sup>3</sup>.

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 QI<sup>4</sup> !

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

---

1. *Brainchains, Theo Compernelle Compuplications, 2014.*

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

3. Voir études indiquées en fin d'ouvrage.

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

## Actions

- À votre avis, étant donné votre secteur d'activité, vos clients, votre expertise, la qualité que vous souhaitez atteindre, combien de temps peut raisonnablement attendre tout ce qui arrive par e-mail? Formulé autrement : combien de temps un de vos e-mails peut-il attendre pour que vous puissiez y donner toute votre attention sans mettre en péril votre société ou votre service? ..... heure(s)
- Laissez les notifications et le relevé automatique désactivés, et relevez vous-même, volontairement, vos e-mails en respectant cet intervalle de temps.
- Choisissez un jour de cette semaine ou de la semaine prochaine, un seul, où vous décidez que vous ne relèverez vos e-mails qu'à 11 h 30 le matin.

