

# Réduire le nombre d'emails et le temps passé à leur gestion

FICHE OUTILS N°3-2

## Introduction

*Combien de mails recevez-vous par jour ? Combien sont vraiment importants, avec une véritable plus-value ? Combien conduisent à des actions ? Ou à une perte de temps ? À combien d'entre eux répondez-vous ? Avec quel délai ? Reste-t-il des mails non traités le soir dans votre boîte de réception ?*

## POURQUOI NOS BOITES EMAILS SOUFFRENT-ELLES D'ENCOMBREMENT ?

- 1/ La **facilité** et l'apparente rapidité de l'email.
- 2/ La **croissance** que l'email est le SEUL outil garantissant la certitude que le message sera lu et atteindra la personne.
- 3/ Les **allers/retours de corrections** en travail collaboratif (vs utiliser un outils de partage).
- 4/ La **gestion de projets** avec un nombre important de collaborateurs (listes d'envois).
- 5/ Le **choix d'une date de réunion** (plutôt que l'utilisation de « sondages » en ligne ou d'agendas partagés).
- 6/ Les « **email de conversation** » (vs l'usage de messageries instantanées)

Réduire le nombre de nos emails et le temps que nous consacrons à les traiter tient en 3 règles :

1. Envoyer moins d'email
2. Choisir des canaux de communication mieux adaptés.
3. Les rédiger plus clairement *(Nous traiterons ce point au chapitre suivant)*

# Envoyer moins d'emails.

Pour recevoir moins d'emails, commençons par en envoyer moins !

## **Plus nous envoyons des emails .... plus nous en recevons !**

Nous recevons en moyenne 1,7 à 2 emails pour chaque email envoyé !

Plus vous vérifiez souvent votre boîte de réception, plus vous répondez à des emails. En effet, il est très difficile de résister à la tentation de « je réponds vite, comme ça, je suis débarrassé » car il peut paraître gratifiant d'être « réactif » ...

Donc, plus vous répondez vite à vos messages, plus le volume augmente. Et insensiblement, on fait de l'email une « messagerie instantanée » ce qui n'est pas sa principale qualité.

## **3 échanges maxi**

Arrêter les échanges à la troisième itération, passer ensuite au téléphone ou à la messagerie instantanée ou planifier une réunion. voire, s'abstenir de participer à l'échange.

## **Eviter les Emails « Ping Pong » :**

L'email ping-pong consiste en un envoi successif d'emails au sein d'un groupe d'individus sur le même sujet ou avec des relances multiples sur des sujets secondaires avec à chaque fois quelques commentaires personnels et souvent peu de valeur ajoutée. Dans le pire des cas, l'email ping-pong finit avec des participants qui n'étaient pas présents au début des échanges.

# Choisir des canaux de communication mieux adaptés

## **D'abord, se souvenir que l'email ne devrait jamais être utilisé pour :**

- Modifier des présentations ou des documents
- Discuter de manière informelle
- Enregistrer et garder de l'information

## **Non le email n'est pas adapté à toutes formes de messages**

L'email véhicule trois grandes familles de messages :

- > Les emails « **message structuré** » (ce pourquoi il est parfaitement adapté)
- > Les emails de **conversation** (Skype / Télégram / Whatsapp sont faits pour ça)
- > Les emails de **diffusion** d'information en nombre (usage souvent abusif de l'email)

### **1- L'email est parfaitement adapté pour les emails de type « Message structuré »**

Ils permettent alors une réponse différée.

Les sujets ou questions posées sont structurées (ou peuvent l'être)

Il peuvent être formalisés dans un court message avec des points identifiés.

Les Interlocuteurs (devraient) être en nombre restreints.

Ils permettent une traçabilité.

### **2- L'email est partiellement adapté pour les emails de diffusion en nombre**

Ils véhiculent une communication unidirectionnelle.

Il n'y a pas de réponse nécessairement attendue.

Les interlocuteurs ne sont pas forcément connus et sont potentiellement en nombre important voir très important.

Mise à disposition du message peut potentiellement se faire par un autre canal (page web par exemple).

Le message est potentiellement long (plus d'une page).

### **Canaux à privilégier :**

- Un email court avec un lien vers une page web
- Un Site collaboratif (intranet CNAS)

### **3- L'email n'est pas du tout adapté pour**

- les **conversations**
- Le **travail collaboratif** de documents (notes, rapports, présentation).

## **LES CONVERSATIONS**

**Pour conversations, préférer : téléphone / face à face / Skype - Whatsapp)**

### **Les emails de conversation :**

- demandent une réponse immédiate (urgence, criticité), par exemple dans une relation client ou une prise de décision.
- Constituent une demande ponctuelle instantanée ( par exemple une expertise sur un point - souvent lié à la notion de disponibilité).
- Evoquent des sujets ou problèmes peu structurés nécessitant une succession d'échanges interactifs liés les uns aux autres.
- Traitent de sujets complexes ou sensibles nécessitant une communication riche (intonation de voix, langage corporel,...).
- Sont sensibles au temps de réponse et à la disponibilité de l'interlocuteur.
- Se font avec des Interlocuteurs généralement connus.
- N'exigent pas de traçabilité.

### **Les Messageries instantanées (Skype / Whatsapp) :**

Un canal de conversation moins formel et plus simple que l'email.

Une messagerie instantanée permet de dialoguer instantanément en échangeant des messages courts, avec un interlocuteur distant connecté.

Ces outils permettent de visualiser la disponibilité de l'interlocuteur (en ligne, occupé, ...) et de savoir en direct si le message est reçu et lu.

### **Différences par rapport à l'email**

À la différence de l'email qui par définition est un outil de communication asynchrone, la messagerie instantanée est du domaine du synchrone, c'est à dire du temps réel. A ce titre elle est complémentaire de l'email et génère de nouveaux usages au sein de l'entreprise (détaillés ci dessous).

### **Adoption de cet outil**

Inspirée du SMS, les solutions de messageries instantanées sont très populaires en usage privé et certaines comme Whatsapp, ou Facebook Messenger sont très couramment utilisées.

Cette popularité favorise le développement de l'usage des messageries instantanées en entreprise. Au CNAS afin que l'usage de solutions grand public ne fragilise pas notre politique de sécurité, nous avons mis en place la possibilité d'utiliser Skype, Télégram, ou Whatsapp.

Le développement et la mise en œuvre des solutions « entreprise » sont associés à une volonté des entreprises de maîtriser les flux de communication échangés au travers de cet outil, un grand nombre d'employés l'utilisent quotidiennement au sein de leurs entreprises, des solutions grand public qui échappent à la politique de sécurité des sociétés.

## LE TRAVAIL COLLABORATIF

### **L'email : un outil collaboratif « en apparence » seulement**

L'envoi d'un email à un groupe de travail est d'une facilité tentante. La plupart des clients de messagerie permettent en quelques clics d'envoyer un ou plusieurs fichiers attachés à une personne, ou à un groupe de travail dont on souhaite solliciter l'avis ou un travail de modification.

Cette facilité et ce « don d'ubiquité » (envoyer presque instantanément à plusieurs personnes dans plusieurs lieux) ont représentés un gain énorme dans les années 1995 à 2000 pour la circulation de l'information, l'échange, et le travail en équipe.

Pourtant, une étude plus détaillée des processus de travail collaboratif laisse apparaître de réelles limites de l'utilisation de l'email. D'autre part, depuis les années 2000, de nouvelles applications ou technologies et des méthodes de travail collaboratif plus abouties permettent de combler de nombreuses limites de l'email.

### **Favoriser l'utilisation des espaces collaboratifs :**

**Au CNAS nous disposons d'un intranet CNAS et d'une nouvelle version de Sharepoint parfaitement adapté au travail collaboratif.**

L'utilisation de la messagerie se fait en effet souvent au détriment des sites collaboratifs de partage de documents. Favoriser l'utilisation des sites collaboratifs conduit à soulager la messagerie ainsi qu'à développer le partage des connaissances dans l'entreprise.

## Ce qu'il faut retenir de ce chapitre

- L'email n'est pas le seul outil disponible pour échanger des messages.
- Plus j'envoie des emails ... plus j'en reçois.
- Au delà de trois échanges, j'appelle et nous parlons.
- J'utilise un logiciel de communication instantanée (Skype) pour les messages de conversation.
- J'utilise un outils collaboratif (Sharepoint) pour travailler à deux (et plus) sur un document.
- Je limite mes envois de listes de diffusion et l'usage des CC et CCI.
- L'email n'assure pas la sécurité des messages
- L'email consomme des ressources et a un impact environnemental fort.

## EXERCICES

Combien d'emails avez vous envoyé hier ?

Combien de personnes avez-vous mis en copie ?

Auriez-vous pu choisir d'autres canaux de communication ?

Qu'allez vous mettre en place aujourd'hui ?

## Pour aller plus loin : Les limites de l'usage de l'email

### Limites de sécurité

L'apparente sécurité de l'email est un leurre. Des dangers peuvent apparaître comme : la duplication de contenu, le suivi des versions, la traçabilité des processus, la confidentialité, la reprise de l'historique lors de la remise d'un dossier à un nouveau collaborateur.

Une proposition qui circule entre les personnes « nécessaires », peut "accidentellement" être accessible par d'autres personnes de l'organisation.

Bien que la plupart des serveurs de messagerie proposent des fonctions anti-copie, anti « faire-suivre », la plupart des utilisateurs ne les utilisent pas.

Ainsi, le fichier attaché ne profite d'aucune sécurité en particulier et peut tout à fait être envoyé à d'autres personnes, en dehors de l'équipe de travail.

L'email n'assure pas de sécurité propre au document et même un document word avec mot de passe n'est pas suffisant. Un mot de passe se communique aussi... par email...

### Limites d'intégration d'un nouveau collaborateur

Paradoxalement au fait que la sécurité soit très pauvre dans une organisation collaborative fondée uniquement sur l'email, il est souvent délicat, dans ce mode de fonctionnement, d'intégrer un nouveau collaborateur.

Lorsqu'un nouveau membre arrive dans l'équipe qui travaille sur un sujet, comment lui donner une bonne compréhension du travail en cours et du dossier ?

La seule solution est souvent de lui faire suivre les multiples emails contenant fichiers attachés et remarques en essayant de ne pas oublier un email important.

### Limites de ressources serveur

Prenons l'exemple d'un expéditeur qui attache un fichier de 500 Ko dans un email à envoyer à 2 personnes. Ce fichier se retrouve alors sur le serveur de messagerie, dans la base email de l'expéditeur ainsi que sur les ordinateurs des 2 personnes destinataires.

Ce scénario avec 3 personnes met en évidence qu'un simple fichier de 500 Ko finit par occuper entre 2 Mo et 3 Mo (sans supposer ici les possibles réponses et « faire suivre » avec les pièces jointes qui resteront parfois attachées).

L'effet de cette duplication est exponentiel, ce qui consomme inutilement beaucoup de ressources serveur.

### Limites environnementales

Toutes les heures, environ 10 milliards d'emails sont envoyés à travers le monde, et ceci consomme des quantités astronomiques d'énergie ! En effet, ces emails (et leurs pièces jointes - voir ci-dessus) sont transportés, stockés, et sauvegardés sur les serveurs.

L'ADEME estimait effectivement en 2014 qu'1 Mo envoyé correspondait à 15 grammes de CO<sub>2</sub> !

Ainsi, selon le poids de l'email échangé, l'impact peut varier : imaginons que vous envoyiez 30 emails par jour à différents destinataires pendant un an, cela correspond à presque 330 kg de CO<sub>2</sub>, soit plusieurs milliers de km d'essence utilisés en voiture.

Et le CO<sub>2</sub> n'est pas la seule émission causée par l'envoi d'emails. Traduit en données, 1 Mo en pièce jointe dans un email serait l'équivalent de 7,5 grammes de fer. Cela est dû aux serveurs des data-centers qui requièrent des métaux et des ressources importantes pour être fabriqués et entretenus.