

# Du bon usage de l'e-mail

**CHRONIQUE** Trop d'e-mails tue l'e-mail ! Et si l'on se fixait quelques règles simples pour ne pas subir cette nouvelle forme de dictature numérique ?

PAR PHILIPPE BLOCH (1)

**J**e ne sais pas si vous êtes comme moi, mais j'avoue avoir de plus en plus de mal à gérer efficacement mes e-mails, qui me volent chaque jour un temps phénoménal.

Aggravé par la multiplication récente des messageries intégrées aux réseaux sociaux tels que Facebook, Twitter, LinkedIn ou Viadeo, le phénomène ne cesse de prendre de l'ampleur. Soucieux malgré tout de répondre personnellement à toutes les demandes qui me sont adressées (« Service compris 2.0 » oblige !) et d'éviter la noyade, j'y consacre régulièrement d'interminables soirées, sans jamais voir le bout du tunnel pour autant.

Convaincu de l'efficacité de l'outil et du gain de temps qu'il est censé représenter, j'en viens peu à peu à me demander comment réduire cette nouvelle forme d'esclavage, qui me poursuit désormais sept jours sur sept et 365 jours par an, accro que je suis à mes iPhone, ordinateur et autre iPad que je n'abandonnerais pour rien au monde. Après avoir tenté plusieurs fois l'abstinence volontaire le temps d'une escapade, je me suis vite aperçu que le déluge post-vacances ou post-pont me stressait bien plus que le sevrage de quelques jours ne m'apportait de sérénité ou de repos. « Le progrès ne serait-il pas devenu une régression ? », comme l'écrivait récemment Philippe Labro.

Sans doute sommes-nous nombreux à subir cette nouvelle forme de dictature numérique, tant se multiplient dans la presse internationale les articles consacrés à ce nouveau mal du siècle techno. On apprend ainsi que 75 % des salariés interrompent ce qu'ils sont en train de faire lorsqu'ils reçoivent un nouvel e-mail, et qu'il est désormais impossible de se concentrer plus de douze minutes sur son travail sans être interrompu par une sollicitation quelconque. On découvre également que Thierry Breton, le patron d'Atos,

a déposé un concept baptisé « Zéro Mail », une initiative originale qui a généré 3 millions de visites sur le site de sa société en quinze jours. Peu de temps auparavant, il avait en effet réalisé que ses cadres passaient de seize à vingt heures par semaine à répondre à des messages... internes, dont 15 % seulement s'avéraient véritablement utiles pour leur travail ! Le plus déconcertant étant que nombre de ces courriels étaient envoyés par des collègues se trouvant à moins de 3 mètres les uns des autres.

Son objectif est ambitieux : « Remettre l'individu au cœur de l'action, et bannir un usage fastidieux de l'e-mail, consistant à tout lire par peur de rater l'important. » Un constat partagé par la plupart des dirigeants et des entrepreneurs. Mais comment faire ? Comme toujours, il s'agit de commencer par s'imposer à soi-même une nouvelle discipline et par montrer l'exemple. Et si nous limitions le nombre de destinataires inutiles, ou peu concernés par nos propres messages, et par réduire autant que possible le nombre de pièces jointes non indispensables ? Et si nous arrêtons de demander des accusés de réception ou de lecture pour tout et n'importe quoi ?

Et si nous nous interdisions l'envoi d'e-mails à toute personne travaillant à moins de 20, voire 30 mètres de nous ? Et si nous tentions de copier Twitter et sa géniale idée de n'autoriser aucun message dépassant 140 caractères ? Et si nous fermions notre boîte mail quelques heures par jour, afin de bénéficier de périodes de concentration plus longues, au lieu de répondre en permanence à quelqu'un ? Après tout, les vraies urgences n'ont pas tant changé avec l'apparition de cet outil diabolique. Seul le regard que nous portons sur elle est différent. Et qui sait ? Peut-être suffit-il de changer de lunettes pour parvenir à rompre nos chaînes... ●

« Et si nous fermions nos boîtes mail de temps en temps. Les vraies urgences n'ont pas tant changé avec l'e-mail. »

Philippe Bloch



(1) Fondateur de Columbus Café et auteur de *Service compris 2.0*, [www.servicecompris2-0.com](http://www.servicecompris2-0.com) et [www.philippebloch.com](http://www.philippebloch.com)

PHOTO: DAHMANE