

Le constat

La généralisation des messageries électroniques (Outlook, Gmail, Yahoo, Thunderbird, etc.) fait gagner du temps et améliore la communication en la rendant plus rapide et plus efficace. Mais elle entraîne également un certain nombre d'inconvénients qui ne doivent pas être occultés.

- Des études montrent que 56 % des utilisateurs consacrent environ 2 heures par jour à la gestion des Méls.
- La multiplication des Méls, parfois inutiles ou redondants, brouille la communication. 70 % des managers parlent de « surcharge informationnelle ».
- 38 % des salariés reçoivent plus de 100 Méls par jour pour. La plupart consultent leur boîte Méls toutes les heures, mais certains le font toutes les 5 minutes, par crainte de laisser passer un message important.

Concrètement, les effets suivants sont constatés :

- Une dépersonnalisation des relations au travail en supprimant les contacts physiques,
- Une remise en cause des structures hiérarchiques en permettant des contacts directs entre les personnes sans passer par la hiérarchie,
- L'instantanéité des échanges entraîne des sollicitations constantes, amplifiées par la mise en œuvre des notifications automatiques,
- Les sollicitations constantes entraînent une dispersion de l'attention, une perte de temps et génère un sentiment d'urgence et de stress (en moyenne une personne consacre 64 secondes pour se reconcentrer ensuite sur une tâche interrompue).

14 conseils pour bien gérer ses courriels

La masse de Méls reçu chaque jours entrave la productivité...Voici quelques conseils simples et pratiques.

Quand ?

- **Ne lisez plus vos méls directement en arrivant le matin au bureau**, faites une tâche prioritaire, plus importante.
- **Ne consultez pas vos méls plus de 2 à 3 fois par jour**. Réservez des plages de traitement pour être plus efficace et pour moins vous disperser.
- **Désactivez la notification automatique des messages arrivés** afin de ne plus être dérangé. Ne répondez pas dans la seconde aux messages, vous devez prendre le temps de travailler...
- Si vous recevez un mél « chaud », **ne répondez pas sous le coup de l'émotion**, donnez-vous le temps de répondre l'esprit plus serein.
- **Accordez-vous 1 h périodiquement pour purger votre boîte de réception** et repartir avec une boîte « propre ».

Comment ?

- **Lisez rapidement vos méls et décidez immédiatement de ce que vous devez en faire**. Ne les laissez pas trainer dans la boîte de réception. Filtrez, classez, supprimez, agissez selon la nature du mél. Conservez uniquement ceux à traiter. 1er filtre : utile ou pas ? ; 2° filtre : action ou information ? ; 3° filtre : agir tout de suite ou planifier ?
- **Créez des dossiers pour ranger les méls conservés** : à suivre, informations, projets, urgent... et mettez en place des règles pour classer les méls. Vous pouvez aussi prévoir des réponses automatiques.
- **Regroupez vos différentes adresses méls sur un seul compte** par des transferts et regroupements automatiques.
- **Désabonnez-vous des newsletters et listes de diffusion inutiles**.

Conseils ?

- **Utilisez un anti-spam** pour éliminer les messages inutiles.
- **Faites des groupes pour vos listes de diffusions** les plus courantes. La diffusion sera plus rapide.
- **Créez des signatures, avec les messages types les plus courants**. Elles accélèrent la rédaction des réponses.
- **Utilisez le correcteur d'orthographe**, pour sauvegarder votre image et ne pas distraire le destinataire.
- **Si un échange de méls est supérieur à 3, prenez votre téléphone** ou passez voir l'expéditeur.
- **Utilisez la fonction « Répondre à tous » lorsque l'action le justifie**. Cette fonction permet de tenir tout le monde au courant mais multiplie les informations et accroît le fait qu'elles ne soient pas lues.