

Mieux communiquer avec la messagerie électronique

Jean-Luc Archimbaud (CNRS)

Responsable de projets à la DSI du CNRS et chargé de mission qualité au LPSC

Jean-Luc.Archimbaud@dsi.cnrs.fr ou Jean-Luc.Archimbaud@lpsc.in2p3.fr

19/12/2011

Cet article a été publié au LPSC en décembre 2011 dans le cadre de l'information qualité mensuelle. Il est sous licence [Creative Commons : BY-NC-ND](#)

Merci à Solveig Albrand et Jocelyne Riffault (LPSC) pour leur relecture !

La messagerie électronique est un outil de travail incontournable. Selon une enquête récente [1], plus de la moitié des salariés consacrent au moins deux heures par jour à la gestion de leur boîte de réception. L'ORSE (Observatoire sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises) a, par exemple, publié un rapport 'Pour un meilleur usage de la messagerie électronique dans les entreprises' [2] avec une synthèse de 4 pages [3]. Il y aurait beaucoup à dire sur la bonne utilisation de cet outil.

Nous nous limiterons ici à trois conseils pour 'mieux communiquer avec la messagerie électronique' :

- Répondre à tous les messages (qui contiennent une demande directe)
- Indiquer un sujet précis
- Etre clair, concis, poli

Sans un suivi de ces conseils, cet outil performant peut s'avérer inefficace, voire négatif pour le travail ; il peut aussi dégrader l'image de la personne ou du laboratoire et les rapports dans un groupe, par simple maladresse.

Ci-dessous le développement de ces trois recommandations.

1. Répondre à tous les messages (qui contiennent une demande directe)

Ne sont pas concernés les messages d'information, les discussions via des listes... Nous parlons uniquement des messages qui demandent explicitement quelque chose à vous-même.

Un interlocuteur qui vous adresse une demande et n'a pas de réponse peut :

- Vous téléphoner : souhaitez-vous être dérangé ?
- Réitérer sa demande : ce qui va encombrer un peu plus votre boîte.
- Considérer que vous ne voulez pas lui répondre (ce qui est souvent faux) et penser : il ne fait pas son travail (il assure un service et il ne répond pas à ma question), ma proposition/mon travail ne l'intéresse pas (avec les conséquences que cela peut avoir) ; il n'a pas de respect pour moi ; il n'est pas organisé ; il ne sait pas se servir de cet outil...

Tout ceci ne peut être que négatif pour vous (sauf si vous désirez réellement ne pas répondre).

Donc répondez à toutes les demandes :

- Dans un délai raisonnable, jusqu'à 5 jours environ. Il ne faut pas, inversement, devenir esclave de la technologie et essayer de répondre dans l'heure (sauf urgence).
- Avec des réponses qui peuvent être rapides :
 - « Je ne sais pas, ce n'est pas vraiment mon domaine, adresse-toi plutôt à X » (et mettre X en copie). Le français a beaucoup de mal à dire qu'il ne sait pas !
 - « Je suis désolé, mais je suis à la bourre en ce moment. Ca peut attendre 15 jours ? Si c'est urgent, demande à X ».

A noter que, si vous recevez trop de messages, c'est certainement parce que :

- Vous êtes engagé dans trop d'activités/projets : vous avez tendance à « vouloir en faire toujours plus » et les journées n'ont que 24 heures : limitez vos activités.
- Vous n'avez pas assez délégué : transférer certaines tâches/responsabilités (et donc les questions) sur certains membres de votre équipe.
- Vous devriez penser à faire un document générique (FAQ ou guide...) car vous répondez toujours aux mêmes questions.

2. Indiquer un sujet précis

Un sujet précis dans votre message fait gagner du temps à la personne qui le reçoit et lui permet de retrouver facilement votre message. C'est d'autant plus important que vous vous adressez à votre hiérarchie et que vous tenez à ce que votre message soit lu.

Cela vous permet aussi, de votre côté, de mieux retrouver, plusieurs mois après, un message envoyé dans votre boîte d'envoi par exemple.

Exemples de vrais 'mauvais sujets', extraits de ma boîte aux lettres :

- Subject :
Aie un sujet vide ! Mon interlocuteur ne sait pas se servir de la messagerie ou ne daigne pas m'indiquer l'objet de son message ?
- Subject : scan
scan de quoi ? Certainement d'un document mais lequel ? Il aurait fallu le préciser.
- Subject : demande de renseignements
Je reçois beaucoup de demandes de renseignements. Il aurait fallu préciser l'objet.
- Subject : Le 13 décembre
Qu'est-ce qui va se passer ce jour là ? Il aurait fallu l'indiquer.
- Subject : PLUME...
PLUME est le nom d'une plateforme et je reçois des dizaines de mails par jour la concernant. Ce sujet me sert à rien.

Exemples de 'bon sujet' (extraits aussi de ma boîte aux lettres)

- Subject : HTTPS disponible pour Plume
Sont indiqués la fonctionnalité (HTTPS) et l'objet (Plume)
- Subject : Réunion 'brique 2' 17/6 14-16h
Sont indiqués l'objet (réunion), le sujet (brique 2) la date et l'heure

3. Etre clair, concis, poli

Pour être bien compris, le texte du message doit être :

- Clair comme dans le courrier papier : phrases courtes, en bon français (ou en bon anglais), avec un minimum de fautes (utiliser le correcteur orthographique de l'outil de messagerie) et avec des termes techniques compréhensibles par le/les destinataires. Ne pas oublier de préciser le contexte. Le destinataire n'est pas uniquement focalisé sur votre travail : si vous indiquez une réunion/un document/un projet/... indiquez laquelle/lequel.
- Concis : il est difficile de lire un texte long à l'écran ; avec le nombre de mails reçus, on aime la concision. Pour être lu, éviter les messages longs. Si vous avez une information longue à transmettre, faites un court résumé en début de message et ajoutez le développement dans la seconde partie du message ou dans un document attaché.
- Poli : c'est une règle de base pour la vie en société. De plus, un courrier électronique est l'équivalent d'un écrit qui reste et circule. Il peut être retransmis... ce qui peut nuire à votre image, à celle du groupe/service ou du laboratoire. Concernant les critiques ou l'humour, dans une conversation en face à face, on se rend compte des réactions de son interlocuteur et on sait immédiatement « jusqu'où on peut aller ». Ce n'est pas le cas dans un message. De plus l'expression écrite est délicate ; on utilise maladroitement des mots qui ne traduisent pas notre pensée. Donc restez le plus possible neutre, factuel dans le message. Si vous voulez discuter : aller dans le bureau de votre interlocuteur ou téléphonez lui.

[1] Gare à l'utilisation désordonnée des mails au travail – article du Monde du 3/11/2011

http://www.lemonde.fr/technologies/article/2011/11/03/gare-a-l-utilisation-desordonnee-des-mails-au-travail_1598303_651865.html

[2] Pour un meilleur usage de la messagerie électronique dans les entreprises – ORSE oct 2011 – 32 pages

http://www.orse.org/site2/maj/phototheque/photos/actualite/charte_utilisation_TIC.pdf

[3] Pour un bon usage de la messagerie électronique dans un cadre professionnel – ORSE oct 2011 – 4 pages

http://www.orse.org/site2/maj/phototheque/photos/actualite/4_pages_charte_TIC.pdf