

Du bon usage de la messagerie électronique

(outils, méthode)

Jean-Paul Bardez
Téléphone : +33 (0)4 42 36 65 11
Télécopie : +33 (0)4 42 36 56 53
Courriel : jean-paul.bardez@gemplus.com

Responsable de la communication technique
Gemplus
Gemplus Software Mobile Division
111, route de la Valentine
13011 MARSEILLE
France

Adresse privée
654, chemin des Manaux
13160 ROQUEVAIRE
France
Courriel : bardez@club-internet.fr

1991 : DESS de traduction à l'ESIT.

1991-1998: Traducteur-rédacteur technique indépendant.

1992 : Président fondateur du Conseil des Rédacteurs Techniques (CRT).

1994-1999 : Enseignant en rédaction technique à l'université de Paris 8, interventions à Rennes 2, au CPSS Trudaine et correcteur des devoirs des étudiants francophones à l'Université Américaine de Paris.

1998 : Secrétaire aux relations publiques de l'INTECOM (fédération mondiale des associations de communicateurs techniques).

1999: Responsable de la documentation technique pour la division logicielle de téléphonie mobile du leader mondial de solutions cartes à puce Gemplus.

La messagerie électronique a fait irruption dans la vie des entreprises françaises. Son succès est tel que qu'il entraîne souvent un surcroît de travail qui entame son efficacité. Les trop nombreux messages générés de manière "spontanée" s'empilent des les boîtes arrivée et le temps pris pour les traiter s'allonge. Cet outil est devenu incontournable dans le circuit du traitement des informations mais lorsqu'il devient source de dysfonctionnements dans l'entreprise et remplace le dialogue, une réflexion sur la manière de l'utiliser s'impose.

Comme pour n'importe quel outil, l'efficacité de la messagerie électronique dépend de la manière dont elle est utilisée. Elle permet, au sein d'une même entreprise de confirmer des discussions et des décisions, de poser des questions ou de soulever des problèmes. D'un simple clic, l'information peut être transmise à des dizaines de personnes. Malheureusement, sans garantie de l'heure d'arrivée des messages qui dépend de la capacité et de l'état d'engorgement du réseau. Plus que cette contrainte technique, nous allons examiner ce qui dans cette technologie contrarie les objectifs d'efficacité de l'entreprise qui en fait un usage trop systématique.

Quand la spontanéité contrarie l'efficacité

La rapidité avec laquelle on peut composer et diffuser un message fait souvent oublier les risques induits par la vétusté de l'interface et le poids de l'écrit. Du fait des polices de caractères utilisées, il est encore plus difficile de relire à l'écran un message électronique qu'un texte composé sur un traitement de texte. Il est donc conseillé d'imprimer ses messages pour les relire avant de les envoyer. Alors que la spontanéité verbale est compensée par les modifications continues qu'on apporte à son message lors du dialogue avec les interlocuteurs, ce qui est écrit constitue une trace figée qui ne prend pas en compte le contexte du discours et qui ne possède pas les nuances (ironie, plaisanterie, etc.) de la conversation. Trop rapide à composer, une circulaire envoyée sans le recul nécessaire à la diffusion de l'écrit peut avoir pour conséquence de nombreuses heures de discussion pour dissiper un malentendu qui s'y serait glissé. Une simple "fôte" d'orthographe peut d'ailleurs suffire à ridiculiser l'auteur d'un message, spécialement s'il occupe un poste de décideur. Le format électronique permet en effet de rediffuser le message à l'infini, à des destinataires autres que ceux d'origine. Quelle arme redoutable...

Quel circuit de validation ?

La fonction qui permet de joindre des documents révolutionne la diffusion de fichiers mais est-elle efficace. Ce qui est sûr et mesurable est qu'elle augmente le temps de traitement des messages reçus. Quelle que soit la taille des pièces jointes, il est beaucoup

plus rapide pour l'auteur de photocopier des documents à valider que d'obliger x destinataires à ouvrir un fichier, voire à le sauvegarder avant de pouvoir l'ouvrir, à l'imprimer et à aller chercher le document en sortie de l'imprimante. Quand on demande un travail à des destinataires, n'est-il préférable de leur faciliter la démarche ? De plus, cette solution permet de faire réfléchir l'expéditeur avant la diffusion à répétition... de versions successives de documents.

Après l'engorgement

La facilité avec laquelle il est possible d'envoyer des circulaires ou de faire du publipostage ne peut pas faire oublier que les journées de travail des destinataires ne sont pas extensibles à l'infini. Se décharger de tâches et de discussions par le biais de la messagerie électronique a des effets pervers. Les envois des expéditeurs verbeux risquent rapidement de ne plus être pris au sérieux. De plus, il est à terme improductif que des employés passent plus d'une heure par jour à éplucher des messages et à y répondre. L'engorgement des boîtes aux lettres est inversement proportionnel avec le taux de traitement des messages qui s'y trouvent. Le retour à la communication directe ou téléphonique (hors site) s'impose au-delà d'un certain volume de messages.

Faciliter le travail du lecteur

Il est absolument nécessaire de structurer ses messages et de définir ce qu'on attend des destinataires. Trop nombreux sont les messages qui s'étendent sur des pages et des pages et dont on doit décoder l'objet. Comme pour les pièces jointes, le travail doit être effectué en amont. Il s'agit d'un texte écrit et non d'une conversation ou d'un dialogue téléphonique. Pour bénéficier au mieux de la technologie de la messagerie électronique, il faut prendre le temps d'écrire de manière claire et concise en pensant aux destinataires.

Conclusions personnelles

J'applique quelques règles simples dans mon utilisation de la messagerie électronique :

- 1) Je compose des messages courts et structurés qui sont rapides à lire et qui mettent en évidence l'action que j'attends des destinataires.
- 2) Je compose un message par idée.
- 3) Je relis mes messages stratégiques sur papier.
- 4) Je ne réponds jamais à chaud à un message critique.
- 5) Quand j'ai des questions, je préfère aller discuter avec mes collègues plutôt que de leur téléphoner ou leur envoyer un message.
- 6) J'utilise la photocopieuse pour diffuser tout texte à valider.
- 7) Je limite le nombre de destinataires aux personnes dont j'attends une action ou que je souhaite informer.
- 8) J'utilise la fonction de destinataire secondaire (copie à) pour indiquer qu'aucune action n'est attendue.
- 9) Je prends le temps d'indiquer un objet significatif qui induit le degré d'urgence.
- 10) Je trie les messages reçus et envoyés dans des dossiers de manière à pouvoir les retrouver facilement et à libérer de l'espace disque en les archivant régulièrement.

Nous aurons l'occasion de discuter de vos expériences et de vos recettes lors du marché aux idées.