



Les courriels, ces voleurs de temps

Une mauvaise gestion des e-mails peut faire perdre un temps précieux.

► **COMBIEN** de courriels recevez-vous chaque jour ? 30, 100, 300, plus ? Une chose est sûre, ces messages peuvent être d'extraordinaires « voleurs de temps » si vous ne savez pas comment les traiter.

Une règle d'or s'impose : évitez de les lire ou d'y répondre au fur et à mesure de leur arrivée, sinon vous serez interrompu en permanence et vous perdrez du temps. « Une interruption par un mail ou un téléphone et il faut

en moyenne sept minutes pour retrouver la concentration », estime Claude Saurel, consultant. En fonction de son activité, la meilleure méthode consiste à regrouper le traitement des courriels deux ou trois fois par jour, maximum.

Pour sa part, Corinne Descours, directrice de la communication RH d'Areva, traite « les trois quarts de ses mails seulement en fin de journée ». Jamal Moqaddem (OnePoint) a décidé de ne lire les messages envoyés en copie, dont il n'est pas le destinataire principal, que quand il a un moment de calme. « Je connais un stagiaire tellement



Mieux vaut regrouper le traitement des courriels deux ou trois fois par jour, maximum.

accroc, qu'il a désactivé la fonction qui fait clignoter une enveloppe pour se contraindre à ne consulter sa boîte que deux fois par jour », raconte Jean-Pierre Testa (Cegos)

Mesures draconiennes

Mais parfois, toutes ces bonnes résolutions ne suffisent pas. Certaines entreprises particulièrement exposées, informatique par exemple, ont décidé d'agir en amont. Chez OnePoint, on a revu les responsabilités de chacun et des consignes ont été données pour que les messages arrivent chez les destinataires les mieux placés

pour les traiter. « Résultat, je reçois beaucoup moins de mails en interne », affirme Jamal Moqaddem.

Comearth (conseil en relation clients) a pris aussi des mesures draconiennes pour lutter contre le trop-plein de courriels. Pour que chacun puisse traiter les messages importants, « il est interdit de mettre systématiquement la hiérarchie en copie de tous les mails », explique son PDG Jean Reignier. « On devrait aussi perdre l'habitude d'envoyer un mail à son voisin quand on peut lui donner oralement l'information. »

B. A.