

# Dis-moi comment tu gères ta messagerie, je te dirai qui tu es

Géraldine Michel et Emmanuelle Le Nagard

Rédactrices en chef de *Décisions Marketing*

A la suite d'une longue journée d'échanges de courriels, après avoir répondu scrupuleusement à tous ses mails, Samuel Haddad, notre secrétaire de rédaction, nous a posé la question suivante : « *Dois-je lire les mails de façon ascendante ou descendante ?* ».

Cet échange nous rappelle la place qu'occupe aujourd'hui la gestion de la messagerie électronique dans le monde professionnel. Chacun de nous affronte quotidiennement une avalanche de mails professionnels. Certaines recherches ont déjà montré les effets de ces incessantes sollicitations sur l'efficacité au travail et le niveau de stress (Denis & Assadi, 2005). D'autres recherches ont également étudié la façon dont les individus organisent leurs boîtes mails pour établir une frontière entre vies privée et professionnelle. Dans la presse professionnelle, on lit fréquemment des conseils, pour ranger, classer sa boîte mail dans l'objectif de ne pas se laisser submerger. Toutefois, on sait peu de chose sur la relation que les individus entretiennent avec leurs boîtes aux lettres numériques. Comment les individus gèrent-ils la réception et l'envoi de mails ? Quelles sont les pratiques les plus usitées ? Que disent-elles de notre personnalité ?

Auteurs et relecteurs de *Décisions Marketing* interagissent quotidiennement avec les rédactrices en chef et le secrétaire de rédaction. La mise en place de la plateforme digitale de soumission d'articles a contribué à automatiser partiellement l'envoi des messages, mais le contenu reste le plus possible personnalisé. Le rapport de chacun avec l'outil messagerie transparait souvent, et le délai de réponse aux mails est une variable-clé de notre gestion de la revue. Il nous est donc apparu intéressant de nous interroger, et d'éclairer auteurs, relecteurs, et lecteurs de *Décisions Marketing* sur les pratiques engendrées par l'existence des boîtes mails et même, suite à la parution du précédent numéro spécial consacré à « Marketing et Bien-être », sur leur impact sur le bien-être des individus. Nous espérons ainsi contribuer à une meilleure gestion temporelle du processus de soumission et d'évaluation des papiers pour notre revue. Pour réaliser cet état des lieux, nous ferons tout d'abord un détour historique pour comprendre l'origine physique de cette boîte aux lettres électronique. Dans un second temps, nous présenterons l'analyse de 12 entretiens semi-directifs réalisés en octobre 2017 en France (Tableau 1) et dont l'objectif est de mieux comprendre les pratiques des individus et leur relation avec leurs boîtes mails. Elle permet de

mieux comprendre les relations entretenues par les individus avec leur boîte mail, et de dégager quelques profils types en termes de stratégie de traitement et de style de réponse.

## De la boîte aux lettres physique à la boîte aux lettres électronique

### Origine des boîtes aux lettres physiques : le tamburo

L'origine des boîtes aux lettres telles que nous les connaissons aujourd'hui remonte au XVI<sup>e</sup> siècle. Dans la cité-état de Florence, des boîtes faites de bois étaient disposées dans les églises afin que l'on puisse y déposer des lettres de dénonciation anonymes destinées à inculper les personnes coupables de trahison envers l'État, sur des questions fiscales ou en matière de santé publique. Ces terribles boîtes portaient le nom de *tamburi* (tambours, en italien). Les clefs des *tamburi* étaient détenues par les membres du gouvernement qui relevaient régulièrement le courrier<sup>1</sup>.



Illustration : *Tamburo* du palais des Doges, à Venise, portant la mention « Dénonciations secrètes contre toute personne qui dissimule des faveurs ou des services, ou qui cherche à cacher ses vrais revenus ».

Photographie de M0tty, sous licence Creative Commons

Ces « bouches de dénonciation », également appelées « bouches de vérité » ou « bouches de lion », sont considérées comme étant les premières boîtes aux lettres. Les *tamburi* seront utilisés jusqu'au XVIII<sup>e</sup> siècle. En France, c'est au XVII<sup>e</sup> siècle que les premières boîtes aux lettres seront installées, sous l'impulsion du Doyen des Conseillers d'état. Le courrier ne transitait alors que du bureau de poste d'une ville à celui d'une autre ville. Il était donc impossible de s'envoyer des lettres à l'intérieur d'une même ville comme Paris. D'autre part, les récipiendaires des lettres n'étaient pas informés de l'arrivée d'un courrier, mais devaient se rendre au bureau de poste afin de réceptionner leurs missives. Une ordonnance de Louis XIV permit ensuite de créer un service de distribution du courrier aux destinataires des envois, et d'installer les premières boîtes aux lettres dans les principales artères parisiennes, relevées trois fois par jour par les facteurs. La « Petite Poste » et la boîte aux lettres étaient nées. Le service tarda à se développer, mais fut relancé sous Louis XV, lorsqu'un demi-millier de boîtes aux lettres furent installées dans Paris et sa banlieue, accompagnant l'ouverture de neuf bureaux de poste. En 1780, les services postaux de chacune des grandes villes françaises furent annexés par la grande poste (Martin, 2015). Au cours du XIX<sup>e</sup> siècle, on assiste à la démocratisation des boîtes aux lettres privées, et au XX<sup>e</sup> siècle, elles deviennent partie intégrante de chaque habitation.

### Les boîtes aux lettres physiques contemporaines : de l'expédition à la réception

On distingue aujourd'hui deux types de boîtes aux lettres selon leur fonction :

- La boîte aux lettres d'expédition (boîte aux lettres *publique* de l'administration postale).
- La boîte aux lettres de réception, privée et disposée en évidence devant l'habitation de façon à ce qu'un facteur puisse y déposer du courrier. Celle-ci est personnelle et nominative.

1/ La France Pittoresque, 2012.

### Exemple de boîtes aux lettres de réception collectives



Aujourd’hui, les habitations individuelles ou collectives sont tenues au raccordement postal. Au XX<sup>e</sup> siècle, plus de trois siècles après sa création, la boîte aux lettres a connu deux évolutions de forme importantes. Dans un premier temps, l’émergence et la démocratisation de la vente par correspondance l’a faite grandir. Dans un second temps, le développement du courrier électronique l’a dématérialisée.

### L’apparition des boîtes aux lettres électroniques : @

Le premier message électronique fut envoyé en 1965 par des chercheurs du MIT. L’université possédait alors un système permettant de partager des informations et des messages depuis un serveur central. En 1971, l’invention du signe « @ » par un programmeur américain permit d’envoyer ses messages électroniques à un destinataire particulier. En 1973, l’e-mail devint un standard, avec sur chaque courriel les mentions « de » et « à » ainsi que la possibilité de transférer les messages. Le premier programme d’envoi et de réception de mail, la première boîte aux lettres virtuelle, vint en 1979 tandis que le premier service de courrier électronique, CompuServe, fournissant également à ses clients un accès à Internet, arriva en 1989. Suivirent les fameux *spams* (1990), la pièce jointe (1992) et l’accès à l’Internet mobile au XXI<sup>e</sup> siècle (Gibbs, 2016).

@ L’arobase, caractère indispensable de l’adresse électronique.

Cette évolution historique nous montre la systématisation et la personnalisation croissante de la boîte aux lettres. D’outil collectif, puis au niveau du foyer familial, elle a pris un caractère de plus en plus personnel et privé. Utilisée de façon occasionnelle, elle est devenue totalement indispensable au quotidien, dans la sphère privée comme dans le monde professionnel.

### Une petite analyse des représentations de la boîte mail et des stratégies de traitement du courrier électronique

Ces nouveaux courriers sont donc accessibles partout, à n’importe quel moment, et leur distribution est instantanée, si bien que la gestion des boîtes mails est une activité aujourd’hui quasi-quotidienne dans le monde professionnel. Nous savons toutefois peu de choses sur la perception de la relation des individus à cet objet si personnel, ni sur les pratiques les plus usitées quant au traitement du courrier. Quand répond-on à ses mails ? Quels sont les différents styles de rédaction ? Quelle est l’influence de ces pratiques sur le travail des individus ? Quelles conséquences cela a-t-il sur leurs collègues ? Une analyse de contenu menée sur 12 entretiens permet de comprendre quelques tendances et d’identifier quelques profils.

## La relation aux boîtes mails : « je t'aime, moi non plus »

Quand on interroge les individus sur leurs boîtes mails, ils viennent à les doter de caractéristiques humaines, selon le principe de l'anthropomorphisme (Epley *et al.*, 2007). Les individus se rejoignent tous pour considérer les boîtes mails professionnelles comme indispensables. Toutefois, cette interface à la fois réceptrice et expéditrice de messages devient envahissante, incontrôlable.

« *C'est horrible, elle grossit, elle grossit... Je fais tout pour la réduire, je trie mes mails, je la vide... Ça ne dure que quelques jours et elle regrossit... Aïe Aïe, c'est incontrôlable, envahissant, mais en même temps je ne pourrais pas travailler sans... c'est hyper efficace, plus rapide que le téléphone !!!* » (Marie)

Les boîtes mails donnent beaucoup d'émotions et les individus ne manquent pas de le faire savoir de façon très imagée : « *ma boîte mail, elle déborde !* », « *elle a péte un câble* », « *qu'elle soulagement de vider ma boîte mails* ». Dans un autre registre, la boîte mails non ordonnée ou rangée vient polluer l'esprit des individus, qui se sentent acculés par ce flux permanents de mails. Pour limiter leur inconfort, ils trient, suppriment, les spams sont jetés à la poubelle avec une certaine délectation. Le classement des mails par dossier rend la boîte de certains moins envahissante tandis que d'autres n'ont plus le courage de faire ce tri et arrivent à ignorer les 1000 mails restés non lus. Les individus interrogés peuvent parler de leur boîte mails comme dotées de caractéristiques humaines, presque comme une continuité d'eux-mêmes, mais qu'ils ne contrôlent plus ou en tout cas moins bien que le reste de leurs activités.

« *Moi dans la vie je suis hyper organisée, j'adore quand c'est bien rangé, mais ma boîte mails c'est la folie, tout arrive en même temps, je n'ai pas le temps de tout trier au fur et à mesure... alors je navigue dans un magma de messages, des fois j'en perds, des fois j'en oublie... Ça me stresse... il y a des fois je suis obligée de faire le tri pour mettre un peu d'ordre... Ça fait du bien je respire...* » (Marina).

À l'inverse, d'autres semblent maîtriser tout de la situation. La boîte mail est considérée comme un partenaire fidèle, un appui de confiance dans l'organisation de leur travail « *ma boîte mail c'est précieux personne n'y touche, elle m'est totalement fidèle, je ne pourrais pas travailler sans elle, je trouve tous mes dossiers, les trucs importants moins importants, j'organise bien mon travail grâce à elle* » (Sophie).

Pour finir, la boîte mail devient le reflet des valeurs importantes pour les individus. Alors que certains revendiquent la justesse et l'équité « *je réponds toujours aux mails les plus anciens car les gens attendent ma réponse depuis plus longtemps, c'est plus juste...* » (Valérie) ; d'autres prônent l'efficacité. En effet, ceux qui répondent aux mails les plus récents sont bien fiers d'avoir échappé aux différents épisodes de la journée « *Je préfère répondre aux mails les plus récents car bien souvent je me rends compte que le problème s'est résolu et je n'ai pas besoin d'intervenir... Je gagne un temps fou.* » (Marina).

Si chacun semble entretenir une relation forte avec sa boîte mail, les pratiques de traitement, notamment en termes de délai et de style de rédaction des réponses sont assez variées. Nous avons ainsi tiré du contenu des entretiens une petite typologie sur un ton assez libre.

## Boîtes mails et temporalité de traitement

- *La lueur matinale* : ce spécimen attaque la journée en prenant le taureau par les cornes dès le matin, puis... plus un signe de vie numérique jusqu'à la prochaine aube. Sa charge de travail

désemploit donc à mesure que ses efforts quotidiens l'amenuisent, et enfle peu à peu au fil de la journée à chaque nouveau mail. Il ne les ouvrira que le lendemain si bien que la jauge de ses devoirs reste potentiellement constante et pleine, à n'importe quelle heure. Seulement, il le ne sait pas et opère un déni, n'ouvrant sa boîte mail qu'une seule fois par jour. Il a donc l'impression d'abattre une charge de travail conséquente et finit sa journée délesté. Injoignable en journée, ses collègues savent qu'une notification reçue à 8 heures du matin donnera bien souvent réponse à un mail resté en suspens une journée durant. En cas d'urgence, une seule chose à faire : se lever de bonne heure, ou l'appeler. Cependant, comme Sisyphe, il a chaque matin la même montagne à gravir.

- *Le soldat de la dernière heure* : en apparence l'exact inverse du premier cas d'étude, le soldat de la dernière heure n'ouvre ses mails qu'une fois sa journée de travail achevée. Si le spécimen précédent rend par la force des choses ses collègues plus matinaux, notre oiseau de soirée les pousse à rester au bureau de plus en plus tard pour attendre ses réponses. Cette technique peut lui jouer des tours. Elle étend bien souvent sa propre journée, lourd tribut de ses incessants « j'ai le temps, je verrai ça ce soir avant de partir », qu'il se répète régulièrement. Il n'a jamais le temps de finir le soir et s'endort bien souvent la tête pleine de courriels en suspens. Aussi, malheur au soldat de la dernière heure qui croise son compagnon de chambrée au détour d'un courriel passé 21h.
- *Le « par-paliers »* : par deux, par trois, par cinq ou par dix. Arrivé à un certain point, c'en est trop et le « par-paliers » se met à l'ouvrage, de peur que la jauge ne déborde. Proche de l'« en prise directe » dans ses angoisses, le progressif se fixe une heure charnière, passée laquelle le temps est venu de traiter ses mails. Cependant, l'œil rivé en permanence sur le récipient ne cessant de se remplir et menaçant de déborder, il ne semble jamais pleinement à ce qu'il fait.
- *Le « en prise directe »* : branle-bas de combat ! La seule vue d'un mail non lu dans la boîte mail de cette pile électrique peut provoquer un cataclysme. Répondant au fur et à mesure de la journée à chaque mail à l'instant où il arrive, la charge de travail de celui-ci est constamment nulle. Mais à quel prix ? Premièrement, c'est la panique à bord (la surcharge cognitive, telle qu'en parlent Denis et Assadi). Un mail vient régulièrement interrompre ce que notre sujet entreprend, lequel est parfois accompagné d'éruptions bien sonores et au pire franchement grossières. Ce n'est pas le seul tribut à payer pour ces interruptions contre-productives (Jackson *et al.*, 2001) : sa journée de travail, en plus d'être anxiogène pour lui et pour les autres, s'allonge, tant qu'affluent les mails.
- *Le sporadique* : véritable mythe de chaque entreprise, le sporadique et ses réponses clairsemées fascinent autant que révulsent. Silence radio interminable, et tout d'un coup vient une embellie, un dénouement, une intervention divine. Puis, plus rien. Jusqu'à la nouvelle éclaircie. À part un incroyable concours de circonstances qui ferait coïncider ses réponses avec le moment opportun, il arrive bien souvent trop tard. Et on lui répond alors poliment « merci ! » en grommelant derrière son écran. Appartenait-il précédemment à un des autres profils ?

## Boîtes mails et style de rédaction

Là encore, plusieurs styles émergent :

- *Le « OK »* : un mail, une réponse, un mot. OK. Le laconisme à l'état pur. On se demande souvent s'il lit les mails, mais personne n'ose le lui demander. Ce « OK » provoquerait même parfois de l'incompréhension et peut désarçonner plus qu'il ne rassure.
- *Le romancier* : dans un souci de précision, le romancier détaille à n'en plus finir ses explications dans la prose la plus claire possible. Aussi, il soigne la mise en page, n'hésite pas à mettre

de la couleur pour faire ressortir les éléments les plus importants de ses sagas, met du gras, souligne, écrit en italique... On saluera ses efforts, mais la forme est tellement déroutante qu'elle en devient anxieuse. Et le temps de le lire, trois nouveaux mails seront déjà tombés.

- *Le coup de téléphone* : réactif, allergique aux ordinateurs ou tout simplement convaincu que « *ça va plus vite et c'est plus clair quand on parle* » (Hélène), le coup de téléphone vous rappelle systématiquement dans la minute qui suit votre mail. Mais aucune trace des échanges n'existe et il faudra tout relater aux autres collaborateurs... par mail.
- *Le « réponse dans le texte du mail précédent »* : il se ménage et répond en gras, dans le texte du message précédent. Si cela a le mérite d'être en général clair, efficace et sans équivoque, cela laisse également à ses collègues une impression de froideur.

## Conclusion

Nous voyons donc très clairement que la boîte mail, en raison de la prolifération de mails et des devoirs qu'ils impliquent, est une source intarissable d'anxiété pour chaque individu. Elle semble parfois être un monstre incontrôlable, source de douleur, qu'il convient de maîtriser ou de dresser. Certains y parviennent mieux que d'autres. En remontant aux origines des boîtes aux lettres, nous avons constaté que celles-ci étaient dans leur forme première également source d'angoisse pour les récipiendaires des lettres de dénonciation. Le *tamburo* vénitien prend d'ailleurs une forme bien inquiétante, avec des yeux marqués qui semblent fixer celui qui dépose une lettre. Cela symbolisait peut-être l'œil inquisiteur de ceux qui y déposaient du courrier. Si l'on demandait aux répondants de dessiner un personnage qui représenterait leur boîte mail, peut-être qu'elle prendrait une forme tout aussi terrifiante que l'aveugle d'inculpations de Venise. La boîte mail agit comme un œil culpabilisateur, nous rappelant au travail en retard.

Rédactrices en chef de DM, nous avons bien souvent conscience que nos messages portent une dimension culpabilisante, nullement volontaire, mais malheureusement contrainte par le bon fonctionnement de la revue. Et même si nous sommes loin d'être exemplaires en la matière, nous nous permettons ci-après quelques recommandations, fidèles en cela au positionnement de la revue.

Tout d'abord, pour éviter la surcharge cognitive, préserver notre bien-être à tous tout en maximisant la productivité, essayons de traiter nos mails le mieux possible. Désavantage donc aux « prise directe » et aux « par-paliers » qui mettent à mal concentration et productivité. Relecteurs, évitez le traitement sporadique qui nous laissent dans l'expectative et rallongent les délais du processus d'évaluation des papiers. Quant au moment du traitement, nous vous laissons le choix du soir ou du matin !

Concernant le style de réponse, nous inclinons pour la clarté, et acceptons bien volontiers les réponses dans le corps du message si cela s'y prête. Le mieux est encore de savoir s'adapter à chaque sollicitation. On peut aussi être romanciers, mais sans excès.

**Et surtout, répondez-nous !**

**Géraldine Michel et Emmanuelle Le Nagard**

*Nous remercions tout spécialement Samuel Haddad, Secrétaire de rédaction de Décisions Marketing, pour l'aide précieuse apportée pour la collecte de données et la rédaction de cet éditorial. Nous tenons également à remercier chaleureusement Andrew Zylstra, Doctorant à ESCP Europe, pour sa relecture toujours attentive des traductions anglaises des résumés des articles.*



## Références

- Cecchinato M. E., Cox A. L., Bird J. (2014), “I check my emails on the toilet”: Email Practices and Work-Home Boundary Management, *Socio-Technical Systems and Work-Home Boundaries Workshop*, ACM MobileHCI. ACM Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI): Toronto, Canada.
- Cecchinato M. E., Cox A. L., Bird J. (2015), Working 9-5? Professional differences in email and boundary management practices, *Proceedings of the 33<sup>rd</sup> Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems*, 3989-3998. New York, NY, États-Unis.
- Denis J., Assadi H. (2005), *Le travail avec les technologies de l’information – Les usages de l’e-mail en entreprise. Efficacité dans le travail ou surcharge informationnelle ?*, Hermes.
- Gibbs S. (2016, mars 7), *How did email grow from messages between academics to a global epidemic ?*, Consulté le 23 octobre 2017, sur The Guardian: <https://www.theguardian.com/technology/2016/mar/07/email-ray-tomlinson-history>.
- Jackson T., Dawson R. and Wilson D. (2001), The cost of email Interruption, *Journal of Systems and Information Technology*, 5, 1, 81-92.
- La France pittoresque (2012, août 27), *Étrange origine de la boîte aux lettres*, Consulté le 23 octobre 2017, sur La France pittoresque : <https://www.france-pittoresque.com/spip.php?article6366>.
- La Poste (2017), *Instantané : La boîte aux lettres s’offre une nouvelle vie*. Consulté le 23 octobre 2017, sur La Poste : <https://legroupe.laposte.fr/decouverte/la-boîte-aux-lettres-s-offre-une-nouvelle-vie>.
- Martin F. (2015), *La petite poste sous Louis XIV et Louis XV*, Consulté le 23 octobre 2015, sur Histoire postale : [http://www.histoirepostale.com/histoire/la\\_petite\\_poste\\_sous\\_Louis\\_XIV\\_et\\_Louis\\_XV.htm](http://www.histoirepostale.com/histoire/la_petite_poste_sous_Louis_XIV_et_Louis_XV.htm).
- Perer A., Smith M. A. (2006), Contrasting Portraits of Email Practices: Visual approaches to reflection and analysis, *Proceeding of the of the working conference on Advanced visual interfaces*, 389-395.
- Thonnellier J. (2014, octobre 2), *Quel futur pour les boîtes aux lettres ?*, Consulté le 23 octobre 2017, sur Urbanews : <https://www.urbanews.fr/2014/10/02/45916-quel-futur-les-boîtes-aux-lettres/>.

Tableau 1 : Caractéristiques de l’échantillon

Prénom	Âge	Profession	Durée de l’entretien
Valérie	44	Enseignant-chercheur	30 minutes
Marina	47	Enseignant-chercheur	40 minutes
Marie	44	Enseignant-chercheur	30 minutes
Sophie	56	Assistante université	40 minutes
Stéphane	27	Assistant université	30 minutes
Emmanuel	53	Enseignant-chercheur	30 minutes
Hélène	56	Chef de projet	30 minutes
Yaël	60	Metteur en scène	30 minutes
Clara	22	Étudiante en journalisme	30 minutes
Line	26	Chercheur	30 minutes
Andrea	29	Artiste	35 minutes
Samia	29	Directrice artistique	35 minutes