

La rubrique du chercheur geek

La relation qu'entretiennent NTIC et productivité est toujours au cœur de nombreux débats. Pensez à vos emails : quel incroyable progrès de pouvoir échanger en quelques secondes avec n'importe qui dans le monde... mais quelle angoisse et parfois quelle perte de temps de devoir lire et traiter 150 messages par jour. Heureusement il existe des techniques et des outils pour rendre cela plus simple et plus efficace.

Gérer les tâches à accomplir

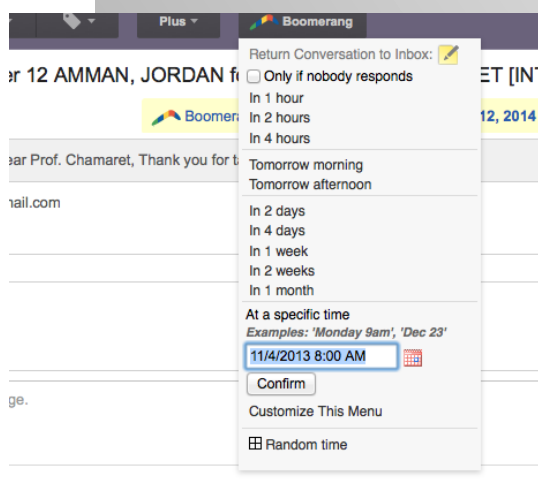
Beaucoup confondent leur boîte mail avec une liste de choses à faire. Or, c'est une liste qui manque de structure, et où des urgences de court terme côtoient des travaux de long terme. Trois méthodes pour les emails restant à traiter sont assez répandues : la gestion par « messages non lus », ou l'on marque comme non lu un message qu'on n'a pas encore traité ; la gestion par suppression, où l'on supprime les messages traités de la boîte de réception ; et la gestion par la mémoire où tous les messages restent de manière anarchique dans la boîte de réception.

Or, ces trois méthodes ont l'inconvénient de nécessiter un traitement multiple des messages. Dans tous les cas, j'aurai lu et traité plusieurs fois certains messages : à la première lecture, toutes les fois où j'aurai lu l'objet dans ma boîte mail ensuite, et au moment du traitement.

Pire, j'ai toutes les chances d'oublier l'essentiel. Certains diront qu'il suffit d'attendre d'être relancé sur les sujets essentiels et qu'il suffit de ne pas bouger, mais c'est, d'une part peu efficace pour celui qui doit relancer, et, d'autre part, tout le monde ne relance pas.

Il existe plusieurs solutions pour dépasser ces problèmes :

- Utiliser un logiciel de gestion externe des choses à faire. Un exemple de logiciel très simple, gratuit, et qui se synchronise automatiquement entre ordinateur et smartphone : Wunderlist¹.
- Utiliser les calendriers d'Outlook ou de Thunderbird & Sunbird : soit on traite un mail entrant tout de suite, soit on lui affecte une date de rappel (un clic droit permet d'assurer un suivi à la date souhaitée). Le jour j, le logiciel de mail affiche un rappel avec le mail correspondant, et on peut le traiter.
- Utiliser l'application Boomerang pour GMail². Elle vous permettra de recevoir à nouveau l'email, à une date choisie, ou suivant certains critères (si personne n'a répondu par exemple).



Dans les trois cas, un message entrant est nécessairement ou bien traité, ou bien supprimé de la boîte d'arrivée. Par conséquent, je lis un message généralement une ou deux fois : au moment de l'arrivée et, potentiellement, au moment du traitement. En plus de ça, je suis beaucoup plus serein car je sais que je n'oublierai plus de message au fond de ma boîte. En revanche, ça nécessite parfois un peu de courage : au lieu de mettre en attente un message au fond de ma boîte email, je dois décider ou bien de le traiter plus tard (voire beaucoup beaucoup plus tard), ou bien de ne pas le traiter. Pour ne pas avoir à traiter des messages que je ne lis jamais, comme par exemple des lettres d'information (*newsletter*), je peux me désabonner ou activer des filtres qui déplaceront immédiatement les messages dans un répertoire que je ne consulterai pas.

Organiser ses messages

Pour ce qui est de l'organisation globale des messages, là encore trois méthodes :

- L'organisation complète dans des répertoires et sous répertoires. C'est une méthode qui a été démontrée comme inefficace par IBM³.
- Tout laisser en vrac et chercher les messages en naviguant dans votre boîte de réception en essayant d'effacer un maximum de messages pour ne garder que « l'essentiel ».
- Par ces temps d'espace de stockage bon marché et capacités de calcul énorme, ne rien effacer (mais, comme nous l'avons vu avant, déplacer les messages ailleurs que dans la boîte de réception pour ne pas les voir à plusieurs reprises inutilement), ne rien trier de façon thématique, et s'appuyer uniquement sur la fonction recherche de Thunderbird, Outlook (qui, dans les versions récentes, indexent les messages et rendent la recherche presque instantanée) ou Gmail, Yahoo Mail.

Reste enfin à diffuser et respecter quelques bonnes pratiques pour préserver la productivité de tous :

- Ne regardez pas vos emails entrants trop souvent sinon gare à votre productivité (Jackson *et al.*, 2001).
- N'installez pas d'outil de notification des emails entrants ou désactivez-le s'il est activé par défaut.
- Limitez le nombre de destinataires en copie (en espérant que vos collègues partageront cette pratique).

Référence

Jackson Thomas, Dawson Ray & Wilson Darren (2001) "The cost of email interruption", *Journal of Systems and Information Technology*, vol. 5, n° 1, pp. 81-92.

1. <https://www.wunderlist.com/>.
2. <http://www.boomeranggmail.com/> – vous devrez donner accès à cette entreprise à votre messagerie – si vous ne le souhaitez pas, il existe des scripts qui permettent d'obtenir des résultats similaires, mais qui sont un peu plus compliqués à mettre en place : <http://beautifulpixels.blogspot.fr/2011/10/gmail-follow-up-script.html>.
3. http://people.ucsc.edu/~swhittak/papers/chi2011_refinding_email_camera_ready.pdf.

Cécile Chamaret
Université Paris Sorbonne Abu Dhabi

Felix von Pechmann
PREG-CRG, École polytechnique