

# Bien utiliser le courriel en APM

Paul Louis GEORGE

Décembre 2003

e-mail: [Paul-Louis.George@inria.fr](mailto:Paul-Louis.George@inria.fr)



Série en **APM**, vol IV.

## La série **en APM** :

- Vol I. Rédiger un bon article en APM
- Vol II. Préparer une conférence en APM
- Vol III. Préparer **sa** conférence en APM
- Vol IV. Bien utiliser le courriel en APM

## À paraître dans la série **en APM** :

- Vol V. Réussir son contrat européen en APM
- Vol VI. Construire sa carrière en APM
- Vol VII. Ma page oueb en APM
- Vol VIII. Écrire un logiciel en APM

---

La série **en APM**, coordonnée par P.L. George, votre serviteur, se propose de faire avancer les choses en dénonçant nos propres excès. Toute contribution est la bienvenue.

Le sens du mot (sigle) APM est gardé secret.

Le format est un 16 pages (style LaTeX fourni sur simple demande).

La diffusion de cette série est en pratique quasiment nulle et, de toute façon, non garantie (j'ai néanmoins bien peur que l'on puisse trouver ces documents dans ma page perso, le challenge étant d'y arriver!).

L'illustration de couverture est à créditer à Peha.

---

# Avertissement

Ce document est le reflet d'un point de vue polémique mais est loin d'être entièrement négatif. À ce titre, il est dans le ton de la série, voir à ce sujet les Volumes I, II et III. Les points mentionnés sont tous le reflet de cas réels vécus par l'auteur ou lui ayant été rapportés. Le sujet n'a pas réellement d'importance comme tout lecteur astucieux ne pourra pas manquer de remarquer.

Par ailleurs, l'auteur a bien conscience qu'il applique lui-même, dans une faible mesure toutefois, certains des procédés mentionnés dans le document (quand il utilise le courriel, car lui aussi l'utilise).

## 1 Introduction

Dans ce papier on propose une méthode générale permettant de s'organiser pour faire face au courriel et l'utiliser de façon pas trop stupide, *i.e.*, à sa place. De nombreux résultats nouveaux sont montrés puis utilisés à ces fins. De plus, des exercices sont suggérés pour illustrer le propos. Des extensions sont proposées permettant d'affirmer que la méthode s'étend facilement à d'autres domaines de la vie moderne.

Le présent document décrit donc un ensemble de techniques permettant l'organisation de la gestion de son courriel, tant en réception qu'en émission, afin d'en tirer le maximum d'efficacité et d'en minimiser les inconvénients. Plusieurs aspects sont abordés qui permettent, d'une part, de minimiser l'énergie à dépenser pour faire face à l'invasion que chacun connaît et, d'autre part, de tirer le meilleur profit de ce mode de communication (car cela peut en être un, malgré tout) moderne.

## 2 Des exemples pour poser le problème

Suit un florilège de quelques messages reçus<sup>1</sup>. On regarde successivement le nom de l'émetteur, le sujet, les éventuelles mises en copie, avant de regarder le message lui-même (quand on a pris la décision de l'ouvrir réellement).

**Le nom de l'émetteur.** En fait, en premier, on ne regarde que ce qui apparaît dans le champ désignant l'émetteur. En voici quelques exemples.

Ex. 1 : From: =?ISO-8859-1?Q?=22Dr=2E

Ex. 2 : From: wargames

Ex. 3 : From: Jean-Frederic Li

Ex. 4 : From: Secretariat

Ex. 5 : From: Pierre Leblond

Ex. 6 : From: Eric Seltal

Quelques commentaires sur ces exemples.

Ex. 1 un martien vous écrit,

Ex. 2 sûrement pas pour vous,

---

1. Les exemples sont tirés de quelques récents mails (courriels, mèles) reçus par l'auteur (ou par des proches). Par ailleurs, l'auteur reçoit ces messages sur son lieu de travail (par mesure de salubrité, il n'a pas d'adresse e-mail chez-lui). Ce lieu de travail est un institut prestigieux (s'il en est), peuplé d'informaticiens de haut vol et autres génies, en nombre surprenant, je dois dire, dont la vigilance n'empêche pas, au titre de l'institution, de recevoir toute sorte de messages indésirables. En d'autres termes, les filtres, s'il en est, permettent ces réceptions. Je précise, enfin, qu'à titre personnel je n'ai pas mis de filtre particulier en place, considérant que ce n'est pas de mon ressort.

- Ex. 3 Monsieur Li (un chinois?), Jean-Frédéric (sans doute pas un chinois, à la réflexion) de son petit nom, vous écrit. À moins que son nom n'ait été tronqué. Une chance qu'il n'ait pas mis d'accent dans son prénom, sinon, tout giclait (cf. Ex 1). Une chance aussi qu'il ne se prénomme pas Louis-Frédéric, sinon, c'est monsieur L qui vous écrivait, nom somme toute assez rare,
- Ex. 4 tiens, Madame Secretariat vous écrit, comme c'est parlant
- Ex. 5 votre ami Pierre Leblond vous écrit, est ce vraiment lui? c'est bizarre, voilà 5 ans que vous ne l'avez pas vu, il a déménagé, ne s'occupe plus du tout de choses communes avec vos centres d'intérêt, il faudra aller voir dans le "subject" ou même dans le message lui-même pour vérifier si ce message est bien pour vous.
- Ex. 6 votre voisin de bureau vous écrit, c'est suspect (compte tenu de son caractère habituel), d'ailleurs vous venez de le quitter, par ailleurs encore, le sujet du mail (Viagra ou autre ânerie, ...) laisse à désirer.

**Le "subject".** Passons à la suite, regardons le champ *subject* dont quelques exemples suivent.

Ex. 1 : Subject: =?ISO-8859-1?Q?R=E9union\_du\_

Ex. 2 : Subject: RE: HelloHello!! cimfe nfgoxu nshdhjn

Ex. 3 : Subject: Re: Paul-louis.george

Ex. 4 : Subject: =?iso-8859-1?B?VmlhKGdyYSEhIENoZWFwZXNOIG9uIHRoZSBJbnRlcm5ldCE=?=

- Ex. 1 une réunion, peut-être?,
- Ex. 2 très clair,
- Ex. 3 tiens, quelqu'un vous répond, est-ce si sûr?
- Ex. 4 bon sang, mais c'est bien sûr,

**Les copies.** Passons à la suite, regardons le champ<sup>2</sup> *cc*, carbon copy. Trois cas, à la louche, pas de *cc*, un, deux ou quelques *cc*, une infinité (bornée) de *cc*, quelques *cc* dont l'un au moins est une liste.

Pas de *cc*, très peu, message probable. Une infinité de *cc*, pas pour vous. Au moins une liste dans les *cc*, suspect.

**Le message lui-même.** À supposer que vous ouvriez effectivement le message, vous voilà dedans. Ici, tous les coups sont permis.

- Votre machine se bloque pendant d'interminables minutes,
- votre machine plante,
- un fichier s'ouvre automatiquement, remplissant votre écran,
- une image, voire une kyrielle d'images, envahit votre écran,
- une loupe (ou des ciseaux) est nécessaire pour lire le message,
- le message est en chinois ou autre `.doc`,
- le message contient une indirection, voire plusieurs,
- le message contient une ou plusieurs zones à cliquer,
- le message contient une série de *reply* et par suite, on ne trouve pas la partie vraiment nouvelle,
- etc.

Pour illustrer quelques-uns de ces cas, regardons quelques exemples.

Ex. 1 : Suite =E0 notre conversation t=E9l=E9phonique de ce jour avec

Ex. 2 : `<html><body bgcolor=#FFFFFF text=#000000>schelling<p><font color=#FF0000><b>&quot;We DO What`

Ex. 3 : Quelques uns ont des problemes avec les 1er mercredis du mois pour les CP meme si cela convient a la tres grande majorite.

---

2. qui peut être caché d'ailleurs.

Ex. 4 : Quelques uns ont des problemes avec

En sens inverse, certains pensent que vous êtes myope.

## Ex. 5 : Quelques uns ont des problemes avec

Mieux, encore est l'exemple suivant

Ex. 6 : Ceci explique certains des cas ci-dessus. En effet, vous n'avez pas mis en place la toute derni\`ere version du mailleur et votre syst\`eme d'exploita  
vraiment bouch\`e. \`A moins que vous n'arriviez \`a occuper votre temps autrement sans vous demander sans arr\`et, ai-je bien install\`e les toutes derni\`e

Ex. 7 : adresse ftp et/ou attachement

7.1 : You can download the following link:

<http://www.imst.univa.edu/kpe/papers/textemessage.pdf>

7.2 : Un avis d'acceptation en piece jointe

Ex. 8 : copie recopie copie recopie copie recopie .....

ou

question reponse question reponse question reponse ...

Ex. 1 lisible, malgré tout, après un léger déchiffrage,

Ex. 2 certainement très intéressant bien que en chinois (nécessite le recours à d'autres moyens de lecture que vous n'avez pas sous la main),

Ex. 3 un bon coup de ciseaux peut être utile dans ce cas,

Ex. 4 prendre une loupe n'est pas exclu,

Ex. 5 prendre une *loupe*<sup>-1</sup> n'est pas à exclure (et des ciseaux, éventuellement),

Ex. 6 loupe + ciseaux, s.v.p., plus quelques ajustements judicieux,

Ex. 7 le message est pratiquement vide mais contient des attachements (un attachement en .doc sera irrémédiablement détruit) et/ou des adresses où il faut aller voir (allez voir là-bas si j'y suis). La quintessence est un message quasiment vide qui indique simplement que le message (le vrai) est en attachement et/ou sur un

site. Transposons et imaginons un instant (un seul instant) que la poste, noble institution, fonctionne de la même façon. Dans votre boîte à lettres, vous trouvez une lettre qui vous dit que la lettre (la vraie) est disponible à tel endroit, à vous d'aller la chercher, quelle facilité, n'est-t-il pas ?

Ex. 8 question subsidiaire : trouver la partie vraiment nouvelle de ce joli message.

Et alors, la réponse moderne est la suivante.

**Votre machine est mal configurée.** Ceci explique certains des cas ci-dessus. En effet, vous n'avez pas mis en place la toute dernière version du mailleur<sup>3</sup> et votre système d'exploitation n'est pas le dernier (datant de moins de 15 jours, voire d'hier). Quoi ? vous ne passez pas votre temps à installer la dernière version, vous êtes vraiment bouché. À moins que vous n'arriviez à occuper votre temps autrement sans vous demander sans arrêt : ai-je bien installé les toutes dernières versions de ci et de ça (d'ailleurs) ou que vais-je bien faire aujourd'hui en attendant le repas de midi (resp. une heure plausible pour rentrer chez moi<sup>4</sup>) ?

Ou

**Votre mailleur n'est pas le bon.** Ceci explique certains des cas ci-dessus. En effet, ... (relire le paragraphe ci-dessus qui, mot à mot, s'applique également).

Ou encore

**Quoi, vous ne voulez pas cliquer ici ou là ?** Votre message vous renvoie sur un site et, borné, rétrograde, vous ne voulez pas y aller, via quelques clics (de mulot).

---

3. Ce joli vocable désigne le logiciel que vous utilisez pour lire et envoyer les mails.

4. pour lire mon mail, bien entendu.



Pour vérifier les effets des messages s'auto-entretenant (chaque nouveau message contient les anciens et leurs réponses avant la partie nouvelle), regardons l'exercice suivant.

**Exercice.** Organisez une réunion à 5 personnes via l'envoi de messages entre ces personnes. Questions : nombre de messages échangés, temps de convergence, date obtenue (qui sera, au dernier moment, reportée conduisant alors à itérer le processus).

## 3 Côté récipient

D'ailleurs, quel joli nom pour qualifier le destinataire, tellement joli que je le garde dans la suite.

### 3.1 Êtes-vous bien le récipient ?

On devine, ci-dessus, les cas où il est plus que probable que l'on n'est pas réellement le récipient. En bref, quelques causes plausibles de cet état sont :

- de nombreux *cc*,
- des clics proposés,
- votre écran est envahi (textes, images, ...),
- etc.

### 3.2 Oui, vous êtes le récipient présumé

Rien, dans la Section 3.1 ou au dessus ne vous a permis de dire, à coup sûr, que vous n'êtes pas le récipient. Alors, vous ouvrez vraiment le message, à vos risques et périls, toutefois, dans certains cas.

### 3.3 Quelques filtres faciles

Suite à ce qui précède, on peut facilement trouver quelques filtres rapides. Voir ci-dessus donc, voir ci-dessous également.

### 3.4 L'art du *reply*

Le *reply* est un moyen aisé (un simple clic) de répondre à l'émetteur (aux multiples émetteurs). Un renvoi bien calibré permet cependant quelques facéties :

- renvoyer à tout le monde (cas de liste) permet de saturer le réseau,
- renvoyer un fichier illisible (disons, binaire) et lourd permet de saturer la machine du récepteur, que vous pourrez par la suite traiter d'idiot car il ne sait pas le lire,
- etc.

Le *reply* présente un avantage immédiat, sa rapidité, et de nombreux inconvénients dont la cause est justement cette rapidité. En vrac :

- orthographe plus qu'incertaine (ce qui, dans une certaine mesure, reste acceptable),
- absence de réflexion sur le contenu,
- mauvais destinataires (cas de listes), ce qui, généralement, se révèle croustillant,
- etc.

### 3.5 Mais, tout de même

Je reçois beaucoup de messages **donc** je suis quelqu'un de très important et, par suite, je consacre un temps conséquent à les lire, à y répondre (en temps réel car je suis à l'affût de tout nouveau message et ca m'occupe agréablement puisque je n'ai pas grand chose à faire). Dans cette perspective, et pour entretenir le système, ne pas mettre de filtre et ne pas utiliser les techniques évoquées ci-dessus.

**Exercice.** Méditez sur la phrase ci-dessus en changeant *donc* par *car*: je reçois beaucoup de messages **car** je suis quelqu'un de très important et, par suite, ...

Foin de tout cela, le mail, comme on le voit, présente de multiples avantages, outre le simple fait de recevoir et d'envoyer des messages. Parmi ceux-ci, il convient de mentionner :

- le fait d'occuper son temps à son bureau (chez soi),
- lors d'une réunion, le fait de pouvoir lire ses mails au lieu de dormir,
- lors d'une conférence, montrer son importance en passant ladite conférence ruban-adhésivé à son ordinateur ou sans arrêt devant l'un des postes de la salle mise à disposition à cet effet,
- le traitement rapide d'affaires, de contrats, de dossiers, ...
- etc.

Cette liste, non exhaustive, se passe de commentaires particuliers, sauf, peut-être, le point sur le traitement des affaires, contrats et autres dossiers. On peut en effet traiter ces cas via un ou plusieurs mails. Le traitement consiste donc à envoyer un mail à la personne<sup>5</sup> qui fait effectivement le travail, **FIN du traitement du cas**.

En envoyant ce mail, l'affaire est donc finie. Que la personne contactée ait donné suite au mail par une action effective ou pas n'a que peu d'importance. La personne vous ayant demandé de traiter le cas vous interrogeant (par mail) sur la suite donnée (et sur la fin du traitement) recevra, en *reply*, une copie du mail que vous avez envoyé à la personne ayant dû le traiter effectivement. L'affaire est donc close. Donnons un exemple, pour fixer les idées :

Demandeur : les toilettes sont bouchees

Responsable (manager) : je m en occupe

--> Il envoie donc un mail au spécialiste du débouchage

---

5. Qui peut transmettre à la personne qui fait effectivement le travail, qui peut transmettre à la personne qui fait effectivement le travail, qui peut transmettre à la personne qui fait effectivement le travail, qui peut ...



La première solution, par trop simpliste, est donc, bien sûr, à exclure. La seconde est infiniment meilleure, à utiliser donc, vérifier à titre d'exercice (trop facile!).

À propos, savez vous que certaines contrées sont équipées de téléphones, alors :

**Deux méthodes pour discuter avec quelqu'un.** Vous devez discuter avec une personne :

1. Première solution : vous lui téléphonez !
2. Seconde solution : vous lui envoyez un mail.

La première solution, par trop simpliste, est donc, bien sûr, à exclure. La seconde est infiniment meilleure, à utiliser donc, ...

Surprenant, non ?

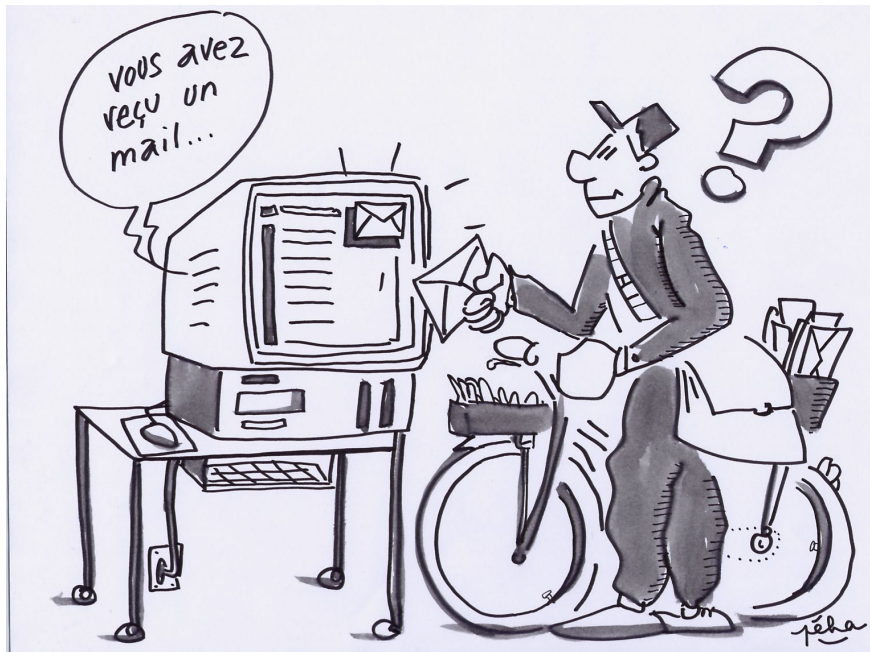
Alors, pourquoi tant de messages, eh bien, la réponse est simple : il y a deux causes, la première est structurelle alors que la seconde, au contraire, est structurelle. Explicitons :

**Raisons structurelles.** La structure des mails (et de leur système de gestion) justifie leur nombre. Citons simplement le fait qu'il est facile d'envoyer un message et que c'est gratuit. Remplacez un clic par l'envoi d'un papier sous enveloppe et vous verrez que le nombre de mails chute immédiatement.

Et aussi, au contraire donc :

**Raisons structurelles.** La structure où vous êtes, on l'a déjà vu, favorise l'envoi de mails de-ci, de-là. En effet, en tant qu'homme important, vous recevez des mails en grand nombre (ceci prouvant cela) et, en tant qu'homme important, vous envoyez quantité de mails (ceci justifiant cela).

Et enfin :



Deux technologies concurrentes pour apporter un message (Peha, toujours, pour son coup de crayon).

Je ne résiste pas au plaisir de mentionner l'existence d'individus prenant, eux aussi, quelque plaisir à réussir à lire un mail *a priori* récalcitrant, que vous auriez bien sûr détruit immédiatement sans réfléchir. Qui, en effet, n'a pas entendu et vu la satisfaction (la jubilation) d'une telle personne qui via quelques `hacks` (et la perte d'une bonne demie heure, au bas mot) est venue à bout d'un tel mail. Que voilà une journée bien remplie.

## 4 Côté émetteur

Maintenant que l'on sait comment son message sera rejeté sans appel ou vraisemblablement lu, on peut se placer de l'autre côté, à savoir envoyer un message. À qui ? Que doit-il contenir ? Plusieurs questions se posent auxquelles il faut bien répondre.

On peut en effet raisonnablement penser (c'est peut-être là sûrement une erreur) que les gens raisonnables raisonnent raisonnablement, donc comme vous en tant que misérable récipient. Par suite, on en déduit ce qu'il faut faire ou ne pas faire pour envoyer un message et être (à peu près) sûr que son récipient le lira.

- écrire en `Ascii`, on évite ainsi tout problème de codage (accents, enluminures, ...) et, en retour, de décodage (le mail, bien que ne faisant que quelques lignes, s'explore très lentement),
- être bref, le *nec plus ultra* est que le champ *subject* contienne toute l'information,
- éviter les indirections et les attachements (utiles, toutefois, pour transmettre des fichiers de données ou de dessins),
- mettre une carte de visite en ligne plutôt qu'un fichier joint qui ne sera pas lu (l'intérêt d'une telle carte est, bien entendu, de ne pas être lue si ce n'est à recourir à quelques clics que vous ne ferez bien évidemment pas),
- éviter d'envoyer votre mail à des gens que cela n'intéresse visiblement pas (liste toute faite voisine mais mal ciblée, *reply*, *reply all*, ...)

- etc.

**Quelques éléments de réflexion.** En vrac

- plus il y a de mails, moins on les lit,
- moins il y a de mails, plus on les lit.

et une proposition d'action salutare

- ne jamais lire ses mails en arrivant le matin à son bureau mais différer à plus tard dans la journée, vous verrez, si vous essayez cette technique simple, c'est surprenant.

enfin, une constatation

- les mails qui vous intéressent, en fait et dans l'immense majorité des cas, vous les attendez.

**Exercice.** Si par le plus grand des hasards (ou par mégarde), vous avez eu accès à ce document via un téléchargement à partir de ma page, prenez le temps de m'envoyer un message pour m'en informer. Je pourrai vérifier que vous avez bien suivi les règles du papier, réponse non garantie.

## 5 Conclusions

Dans ce papier on a proposé une méthode générale permettant de faire face aux courriels qui nous inondent en, de notre côté (en tant qu'émetteur), donnant quelques indications pour minimiser ce type d'envoi. De nombreux résultats nouveaux ont été montrés puis utilisés à cette fin. Des extensions ont été proposées<sup>7</sup> permettant d'affirmer que la méthode s'étend facilement à d'autres domaines de la vie moderne.

---

7. L'ont-elles été, ce n'est pas si sûr mais on peut facilement les imaginer. Par suite, la conclusion tient, c.q.f.d.



**Une fausse conclusion.** Soit on tire une conclusion négative de ce qui précède soit on tente de remédier à cette situation. Ce n'est pas aussi difficile que cela pourrait le sembler. Ici encore, je laisse au lecteur le soin de voir où et comment il faut agir.

## Références

- [1] P-G DE GENNES, *Petit point*, Éditions Le Pommier, 2002.
- [2] P.L. GEORGE, Rédiger un bon article en APM, *Série en APM*, Vol **I**, Avril 2003.
- [3] P.L. GEORGE, Préparer une conférence en APM, *Série en APM*, Vol **II**, Mai 2003.
- [4] P.L. GEORGE, Préparer **sa** conférence en APM, *Série en APM*, Vol **III**, Novembre 2003.

