

Etude de cas. Les Serres d'Eupéa et les mails

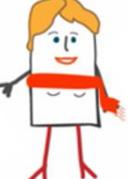
Présentation de l'entreprise et des personnages

Les Serres d'Eupéa sont une entreprise du Sud-Ouest qui cultive et commercialise des orchidées. Fondée au milieu des années 1970 par deux passionnés de botaniques, les Serres sont aujourd'hui dirigées par Rose Robinier qui s'efforce d'adapter son entreprise aux réalités de la mondialisation et de la société numérique.

Les Serres d'Eupéa, à bien des égards, sont une entreprise comme les autres.

Dans les premiers épisodes des aventures des Serres, conçus pour illustrer le MOOC « Bien archiver : la réponse au désordre numérique », l'entreprise rencontre quelques dysfonctionnements dans sa gestion documentaire. Pour les régler, la directrice générale a doté son entreprise d'une politique d'archivage managérial et de règles de vie pour les documents engageants, applicables à tous les collaborateurs.).

Cette nouvelle saison met un coup de projecteur sur la gestion des courriers électroniques dans l'entreprise. Elle illustre le MOOC du CR2PA « Le mail dans tous ses états ». Les personnages sont :

	Rose Robinier , directrice générale		Didier Dendrobie , le directeur de la production
	Winston Weber , responsable commercial		Camille Carpentier , responsable qualité et archivage managérial
	Zoé Zeller , juriste		Kamel Kantaro , directeur des systèmes d'information
	Ysé Yvetot qui termine une école de commerce, stagiaire		Gilles Grognon , un important client des Serres

Sommaire

Épisode 1 - Les Serres d'Eupéa, une entreprise comme les autres

Épisode 2 - L'incident Grognon ou l'affaire Gilou

Épisode 3 - Les orchidées et les pirates...

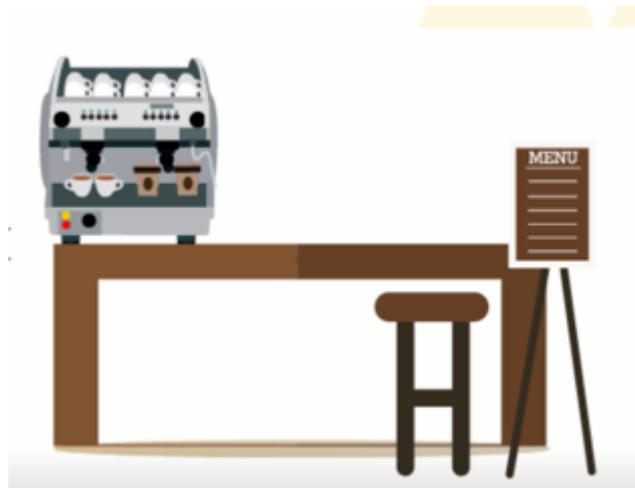
Épisode 4 - Mic-mac avec la climatisation des serres

Épisode 5 - La tension monte aux Serres d'Eupéa...

Épisode 6 - Finalement, le mail est grandement gouvernable !

Épisode 1 - Les Serres d'Eupéa, une entreprise comme les autres

Ce matin-là, comme d'habitude, les collègues échangent quelques nouvelles autour de la machine à café.



Kamel Kantaro : Bonjour Ysé, ça va ? Je suis bien content que tu aies pu avoir ce stage aux Serres. Tu verras, c'est cool. Au fait, ton beau-frère est toujours à l'Agence de sécurité des systèmes d'information ?

Ysé Yvetot : à l'ANSSI ? Oui, depuis cette soirée chez lui où je t'ai rencontré, je ne l'ai pas revu ; il a énormément de boulot, tu penses, la sécurité... Et toi, Kamel, tu fais quoi exactement dans la boîte ?

Kamel Kantaro : Eh, je suis directeur des systèmes d'information des Serres d'Eupéa (j'ai eu une promotion avec le projet d'archivage managérial l'année dernière). Pour ton beau-frère, j'essaierai de l'appeler ; j'ai deux-trois questions, oh, juste pour info, comme ça ; nous, ici, c'est « secure », pas de problème. T'es sur quoi pour ton stage. Tu es avec Winston au service commercial ?

Ysé Yvetot : C'est ça. Je vais m'occuper d'un client assez important si j'ai bien compris. Un nommé Gilles Grognon...

Kamel Kantaro : Grognon ? Mais c'est LE client en ce moment ; il passe plein de commandes. En revanche, d'après ce qu'on dit, il n'est pas facile à gérer. Tiens, demande à Zoé ou à Didier ; on a déjà ouvert deux dossiers contentieux avec Grognon.

Zoé Zeller : Hello Kamel. Tu es Ysé ? Bienvenue aux Serres. Grognon ? C'est un poème : il envoie des tas de messages qui ne sont jamais clairs et souvent contradictoires. C'est pire que démêler une pelote de laine !

Ysé Yvetot : J'ai reçu un mail de Winston à Grognon, dénommé « Une bonne affaire » où il lui dit qu'il a bien reçu ses trente-six messages mais que Winston sera absent quelques semaines et ne pourra pas s'occuper de lui directement. Je ne comprends pas trop ce que veut Winston. On dirait qu'il me refile une patate chaude...



Mail de Winston à Grognon "Une bonne affaire"

De : winston.weber@serresdeupea.fr
A : gilles.grognon@grognon.fr
CCI : yse.yvetot@serresdeupea.fr
Objet : Une bonne affaire !

Bonjour M . Grognon,

Vos messages de la semaine dernière me sont bien parvenus. Les Serres d'Eupéa m'envoient cependant en tournée de prospection commerciale dans les salons d'horticulteurs -nombreux ce mois-ci comme vous le savez, et je ne pourrai vous consacrer toute l'attention continue requise par ces trente-six demandes.

Je vous invite à vous rapprocher d'Ysé Yvetôt, nouvelle chargée des grands comptes des Serres. Elle reprendra le suivi de vos commandes, avec toute l'énergie nécessaire, à partir du début de semaine.

Bien à vous,

Winston Weber
Directeur commercial

Winston Weber : Tu parles de moi ?

Ysé Yvetot : Oui, tu me diras pourquoi tu me mets en copie cachée de ton mail à Grognon. Si tu veux que je m'occupe de sa commande, ce serait plus simple de le lui dire clairement dans ton message et de me mettre en copie. Et de venir m'expliquer le dossier : je suis juste en face de ton bureau...

Winston Weber : Oui... mais non... En fait... C'est que... J'ai écrit le message dimanche soir, je ne voulais pas que Grognon puisse te contacter tout de suite...

Ysé Yvetot: Hum... À propos, que pensez-vous de la déconnexion ? On en parle beaucoup en ce moment. C'est un droit intéressant pour les collaborateurs, non ?

Didier Dendrobie : Moi, je vais à la pêche le dimanche, et mon smartphone reste à la maison.

Zoé Zeller : C'est un comportement écologique, pour le moins. Il paraît que l'empreinte carbone de la messagerie électronique est loin d'être négligeable. Avant, les disclaimers disaient « N'imprimez pas ce message, pensez à l'environnement ! ». Depuis quelques temps, on commence à lire des slogans pour économiser les mails. Le ministère du développement durable recommande de limiter l'envoi de pièces jointes.

Didier Dendrobie : Au fait, Kamel, j'ai reçu un message un peu curieux hier. Un type qui me dit qu'on s'est déjà rencontré dans un salon et qui me propose de regarder son site de plantes d'intérieur, avec une adresse Internet dans le message. Je ne sais pas pourquoi, ça m'a paru suspect. Il y avait trop de fautes d'orthographe.

Winston Weber : Ça doit être une tentative d'hameçonnage. Normal, pour un pêcheur...



Tentative d'hameçonnage

De : jack.boulangier@ymail.bzh
A : didier.dendrobie@serresdeupea.fr
Objet : Notre rencontre aux Salon Mille-feuilles

Cher ami,

Voici le site de plantes d'intérieur don je vous ai parler quand on s'est vu lors du salon des Mille-Feuilles, pour une croissance garantie naturel et des effet durables sans effets indésirables.

Cliquez juste sur le lien ici pour avoir encore aujourd'hui 30% DE REMISE !
Votre femme va adorer ses produits !

Jack Boulanger
PDG

Kamel Kantaro : Oui, on a beau paramétrer des filtres, il y a toujours quelques spams qui passent au travers de l'algorithme. C'est simple de vérifier : il faut passer la souris sur le lien, sans cliquer ; ça permet de voir d'où vient vraiment le message. Quand c'est un nom de domaine d'Asie du Sud-Est alors que ça prétend venir de Lyon ou de Bruxelles, tu peux supprimer le message tout de suite.

Camille Carpentier : Bonjour tout le monde.

Winston Weber : Bonjour Camille, tu as passé de bonnes vacances ?

Camille Carpentier : Oui, mais je suis rentrée depuis près d'une semaine.

Winston Weber : Alors, tu devrais désactiver tes messages automatiques qui disent que tu rentreras la semaine dernière... J'en ai reçu trois rien que ce matin...



Retour automatique de Camille Carpentier

DE : camille.carpentier@serresdeupea.fr
A : winston.weber@serresdeupea.fr
Objet : Réponse automatique :
Bonjour,
Je serai de retour lundi en 8, avec un accès limité à mes mails d'ici là. En cas d'urgence, merci de transmettre votre demande à contact@serresdeupea.fr,

I'm currently out of the office with limited access to my mails. Please forward any urgent request to contact@serresdeupea.fr

Camille Carpentier
Responsable Qualité / Quality Officer

Camille Carpentier : Euh.... Vous savez quoi ? Je viens de m'inscrire à un MOOC, sur les mails.

Didier Dendrobie : Pour rédiger ? Pour classer ? Pour éviter les arnaques ?

Camille Carpentier : Un peu tout. C'est proposé par le CR2PA, l'association qui nous a aidé pour le projet d'archivage. Je me suis inscrite comme ça, pour info. Aux Serres, il

n'y a pas vraiment de problème avec la messagerie mais c'est intéressant de voir comment ça se passe chez les autres.

Entre Rose Robinier

Ysé Yvetot : Ah, Madame Robinier ! Vous prenez un café ?

Rose Robinier : Hum... Ce n'est pas le moment. Winston, suivez moi dans mon bureau !

Winston Weber : C'est urgent ?

Rose Robinier : C'est très urgent, TTU si vous voulez !

Ysé Yvetot : J'ai l'impression que ça va chauffer...

Épisode 2 - L'incident Grognon ou l'affaire Gilou

Madame Robinier est remontée contre Winston. Certes il a du bagout et c'est une grande qualité pour un commercial mais il n'est pas toujours rigoureux dans l'écrit et les procédures de l'entreprise. C'est que Gilles Grognon, le gros client du moment pour les Serres d'Eupéa, demande du tact. C'est un amoureux des orchidées irascible...



Rose Robinier : Monsieur Grognon vient de m'appeler ! Il sera dans mon bureau d'ici un quart d'heure. Il est furieux contre les Serres à cause d'un message électronique que vous lui avez envoyé et qu'il estime injurieux. Je ne comprends rien à cette histoire et j'exige des explications. Vous savez comme tout le monde ici que son réseau de boutiques est un enjeu-clé pour le développement de notre entreprise.

Winston Weber : Je ne vois pas...

Rose Robinier : Ce message que vous lui avez envoyé et qu'il a suscité sa colère, c'est quoi ? Qu'est-ce que vous avez encore fait ?

Winston Weber : Je lui ai dit qu'on avait bien reçu ses 36 messages et qu'on s'en occupait... C'est vrai qu'il n'y en a que 17, j'ai arrondi... Mais, même pour un impulsif, il n'y a pas de quoi fouetter un chat...

Rose Robinier : Dois-je vous rappeler votre négligence dans l'affaire Soloviev l'autre année ? À se demander si vous avez du plomb dans la cervelle... Grognon se plaint que vous lui avez écrit quelque chose du genre : « Quand on s'appelle Grognon, on n'a pas le droit de grogner !... ».

Winston Weber : Moi ? Écrire ça à Grognon ? Tout de même, Madame Robinier, je ne ferais jamais ça.

Rose Robinier : Il dit aussi que vous vous adressez à lui de manière extrêmement familière et déplacée, en commençant votre message par « Salut mon vieux Gilou ! »

Winston Weber : Oh non !... La gaffe !... Oh la la !...

Rose Robinier : Alors ? J'attends !

Winston Weber : C'est un affreux malentendu, Madame la directrice. Je n'ai jamais écrit ça à Monsieur Grognon. C'est Gilou...

Rose Robinier : Hein ?

Winston Weber : Gilou, mon pote. C'est un copain québécois, Gilles Gagnon. Il travaille à la banque Desjardins. Je lui ai envoyé un petit mot hier, pour donner des nouvelles. Je suppose que c'est quand j'ai tapé son adresse dans le champ « destinataire » que

le logiciel a écrit gilles.grognon@beautefleursetjardins.com au lieu de gilles.gagnon@desjardins.com). Je n'ai rien vu... Je trouvais bizarre aussi que Gilou ne réponde pas ; d'habitude il réagit au quart de tour. Ce n'est pas ma faute, c'est le logiciel.



"Salut mon vieux Gilou !"

DE : winston.weber@serresdeupea.fr
A : gilles.grognon@beautefleursetjardins.com
OBJET : News

Salut mon vieux Gilou !

J'espère que ça marche pour toi et qu'il ne gèle pas trop dans ton coin. Ici, sirocco, mistral, c'est le sud quoi. Désolé de ne pas t'avoir écrit plus tôt, mes clients m'en font voir de toutes les couleurs en ce moment -comme si quand on s'appelait Grognon, on avait l'obligation de grogner. Relis ta collection de BD, c'est de Mesmaeker dans Gaston Lagaffe tout craché !

Dis-moi en tout cas si ton boss accepte de t'envoyer par ici un de ces jours, j'offre le cassoulet si tu ramènes le sirop d'érable pour les crêpes des gamins :).

Bisous

Super Winston

Rose Robinier : Je ne suis pas de cet avis. Vous êtes responsable de ce que vous écrivez ! Et quand cela part à l'extérieur, vous engagez l'entreprise, on vous l'a déjà dit et répété ! Et en plus, vous n'avez pas à écrire des messages personnels sur votre lieu de travail. Compris ? Sortez par là, j'entends Monsieur Grognon qui arrive.

Winston Weber sort et GG arrive par une autre porte, très agité

Rose Robinier : Cher Monsieur Grognon, vous avez l'air en pleine forme. Puis-je vous offrir un café ?

Gilles Grognon : Plus tard, plus tard. Madame la directrice, vous me voyez surtout grandement contrarié.

Rose Robinier : Oui, ce message indélicat que vous avez reçu.... Je comprends... Nous nous excusons... En réalité, vous n'êtes pas le destinataire de ce mail...

Gilles Grognon : Comment ça « pas le destinataire » ? J'étais destinataire puisque je l'ai reçu ! Monsieur de Lapalisse n'aurait pas mieux dit !

Rose Robinier : Je veux dire que vous avez reçu ce message à la suite d'une erreur malencontreuse. M. Weber n'avait pas de l'intention de vous offenser...

Gilles Grognon : La seule question est de savoir si vous avez l'intention, vous, de me vendre votre nouvelle variété d'orchidée à un tarif préférentiel, oui ou non ? Vu la quantité demandée... Il s'agit d'une commande considérable, une affaire grandement intéressante pour les Serres d'Eupéa.

Rose Robinier : Mais certainement. Nos équipes y travaillent.

Gilles Grognon : Ah oui ? Je vous ai adressé dix messages électroniques et vous n'avez pas...

Rose Robinier : Vous nous avez envoyé dix messages ?

Gilles Grognon : Oui, à l'adresse contact@serresdeupea.com. Mais on ne me répond pas ! J'ai utilisé votre adresse générique, en me disant que j'aurai plus de chance d'être servi que d'essayer d'attraper l'un de vos commerciaux fantaisistes. Décidément, votre entreprise fonctionne bizarrement. Va-t-il falloir vous adresser un courrier papier manuscrit avec un cachet de cire ? Que diable ! Ou alors, faut-il commander vos fleurs avec un Tweet ? ... Ah ! Madame Robinier, je vous assure, si je n'étais pas grandement amoureux des orchidées...

Camille entrouvre la porte du bureau

Camille Carpentier : Oh, excusez-moi, je reviendrai plus tard.

Rose Robinier : Non, entrez un instant Camille. Une question : notre adresse électronique « contact », c'est bien contact@serresdeupea.com ?

Camille Carpentier : Euh, non, c'est contact@serresdeupea.fr.



contact@serresdeupea.com

CE MAIL N'EST JAMAIS ARRIVE...

DE : gilles.grognon@beautefleursetjardins.com
A : contact@serresdeupea.com
OBJET : Commande

Bonjour,

Je souhaiterais recevoir une offre formelle de votre part pour une commande de votre nouvelle variété d'orchidées "Phalaenopsis multicolor Eupeacea" pour mes magasins. Merci de me faire parvenir votre meilleure proposition pour un premier lot de 2000 avec une option de réassort habituelle.

Je suis grandement pressé.

Gilles Grognon
PDG, Beauté Fleurs et Jardins

Rose Robinier : Ah voilà, il y a eu une erreur d'adresse, Monsieur Grognon, mais rassurez-vous, nous allons régler ce détail technique rapidement. Votre commande sera honorée en priorité.

Gilles Grognon : Je ne comprends rien à toutes vos entourloupes informatiques. Ce que je veux, c'est des orchidées !!!

Rose Robinier : Je tiens à vous rassurer. Il s'agit là d'un incident de parcours qui ne se reproduira pas, je vous le garantis. Nous allons conclure cette affaire au plus vite. Mon unique objectif est de vous donner satisfaction, soyez en assuré !

Gilles Grognon : Je suis, Madame Robinier, grandement honoré moi-même par votre déclaration. Je m'en vais. J'espère que ma visite aura été efficace. Je serai grandement vigilant. Au revoir.

Gilles Grognon s'avance vers la sortie et s'arrête en chemin

Gilles Grognon : Et ne m'appellez plus jamais Gilou !

Gilles Grognon sort

Camille Carpentier : Je voulais vous voir au sujet du contrat d'Ysé Yvetot, la stagiaire. Elle dit que son contrat n'est pas conforme à ce qui a été échangé par mail. Elle a produit l'impression de trois mails de Monsieur Arboust mais je ne trouve pas trace de ces mails-là à la DRH. C'est André Arboust qui l'a recrutée avant son départ en retraite il y a deux mois environ. Le problème, c'est qu'il n'a pas laissé son mot de passe pour accéder à sa messagerie où il y a tous ses courriels concernant les collaborateurs. Je ne peux pas l'appeler, il est parti faire un grand voyage dans l'Himalaya. On ne sait même pas où il est à l'heure actuelle... Ça tombe mal ! Vous n'auriez pas ces messages en copie par hasard ?

Rose Robinier : Je suis en copie de tellement de choses. Je lis et je détruis. C'est à l'émetteur de garder ses messages, non ?

Camille Carpentier : Merci, Madame Robinier. On va se débrouiller.

Rose Robinier : Faites pour le mieux. Je dois filer à l'aéroport. Et pour les fameux messages de Grognon qui n'arrivent pas, pensez à vérifier auprès Kamel si c'est un problème de nom de domaine, un problème de redirection ou autre chose.



Retour contact@serresdeupea.com

GILLES GROGNON N'A JAMAIS COMPRIS CETTE REPONSE, ET N'A JAMAIS SU QUE SES MAILS N'ARRIVAIENT PAS...

DE : Microsoft Outlook
A : gilles.grognon@beautefleursetjardins.com
OBJET : Undeliverable: TEST ERREUR

Delivery has failed to these recipients or groups:
contact@serresdeupea.com
The recipient e-mail system can't process this e-mail message. Please contact your system administrator for more information.

Diagnostic information for administrators:
Generating server: FRBEAUTEFLEURSETJARDINS.emea.fleursetjardins.intra
contact@serresdeupea.com
#550 5.1.1 RESOLVER.ADR.RecipNotFound; not found ##
Original message headers:
Received: from FRBEAUTEFLEURSETJARDINSABC.emea.fleursetjardins.intra ([fe80::4891:8df4:569b:2299])
by FRBEAUTEFLEURSETJARDINSZTB.emea.fleursetjardins.intra ([fe80::ecc1:ab3f:8e92:e1bb%26]) with
mapi id 14.03.0559.000; Thu, 16 Mar 2017 10:06:50 +0100
Content-Type: application/ms-tnef; name="winmail.dat"
Content-Transfer-Encoding: binary
From: =?iso-8859-1?Q?GROGNON_GILLES?=
<GROGNONG@beautefleursetjardins.com>
To: "contact@serresdeupea.com" <contact@serresdeupea.com>
Subject: COMMANDE

Thread-Topic: COMMANDE
Thread-Index: AdKeTHTE/EwckRFfSOyjxkXBxf0XYg==
Date: Thu, 16 Mar 2017 10:06:49 +0100
Message-ID:
<9F5B2C202D64R5488ACFA0E56F5EC3BA1787EEDE@FRBEAUTEFLEURSETJA
RDINSABC.emea.fleursetjardins.intra>
Accept-Language: en-US
Content-Language: fr-FR
X-MS-Has-Attach:
X-MS-TNEF-Correlator:
<9F5B2C202D64E0866ACFA0E56F5EC3BA1785TTDE@FRBEAUTEFLEURSETJA
RDINSABC.emea.fleursetjardins.intra>
MIME-Version: 1.0
X-Originating-IP: [10.167.6.176]

Épisode 3 - Les orchidées et les pirates...

Rose Robinier est au Portugal pour deux jours pour rencontrer un prospect et visiter quelques jardins d'espèces rares. Les Serres d'Eupéa sont engagées à l'international. Leur spécialité d'orchidées commence à être appréciée dans toute l'Europe et au-delà.

Le matin du deuxième jour, elle ouvre son ordinateur pour vérifier un détail sur le site des Serres et ce qu'elle voit la fige sur place. Elle appelle immédiatement Kamel, le DSI, qui vient d'arriver à son bureau.



Rose Robinier : Allo, Kamel ?

Kamel Kantaro : Bonjour ! Vous allez bien ?

Rose Robinier : Kamel, c'est épouvantable ! Le site Internet a été piraté ! Toutes les photos d'orchidées sont remplacées par des photos d'araignées !

Kamel Kantaro : Aïe ! Je viens d'ouvrir le site. Ça craint, effectivement, on dirait que quelqu'un a accédé à un compte d'administration du site. Mais à part vous, il y a très peu de monde avec ces accès-là... Vous vous êtes connectée dans la journée d'hier ?

Rose Robinier : J'ai utilisé le Wifi du troquet où j'ai dîné hier soir. La morue était excellente d'ailleurs, et le restaurant était bondé.

Kamel Kantaro : Et vous avez changé votre mot de passe après cette session ?

Rose Robinier : Non. J'ai utilisé le Wifi une petite heure pour envoyer quelques messages et j'ai fermé tout ça, jusqu'à ce matin.

Kamel Kantaro : Eh bien, j'ai bien peur que les pirates aient profité de cette faille...

Rose Robinier : Comment une faille ? Je n'ai rien fait d'imprudent. Je vous ai demandé de paramétrer mes appareils avec toute la sécurité possible. Je ne me suis pas occupée d'autre chose.

Kamel Kantaro : Oui, bon... Le mal est fait. Je vais nettoyer le site et lancer une restauration des données. Je fais mon possible !

Rose Robinier : Ah ! Il ne manquait plus que ça ! Je serai de retour demain. Débrouillez vous pour que Grognon ne voit pas ces affreuses bestioles. Il nous ferait une syncope. Ce n'est pas le moment !

Fin de la conversation téléphonique. Ysé entre dans le bureau de Kamel.

Ysé Yvetot : Dis-donc, Kamel, on dirait qu'il y a un problème sur le site web. Tu as vu, toutes les photos d'orchidées...

Kamel Kantaro : Tu es la deuxième. La DG a déjà vu le problème. Et le pire, c'est qu'elle est à l'origine du piratage.

Ysé Yvetot : Je vois. Délicat.

Kamel Kantaro : En fait, c'est pour ça que je voulais joindre ton beau-frère à l'ANSSI ; je me disais que ç'aurait pas été mal d'avoir un petit guide pour les problèmes de piratage au cas où. Mais je ne pensais pas qu'on était exposé comme ça. C'est vraiment la tuile.

Ysé Yvetot : Ils ont publié plusieurs documents de « bons conseils » sur leur site. Tu pourrais aller y jeter un œil et diffuser ceux qui s'appliquent aux Serres, quand tu auras résolu le problème. Bon courage !

Ysé sort et Camille entre à son tour dans le bureau.

Camille Carpentier : Bonjour, Kamel, je suis embêtée ...

Kamel Kantaro : Oui, je sais, les araignées. Je m'en occupe.

Camille Carpentier : Le site Web, oui, j'ai vu, c'est terrible. Je ne sais pas comment je peux réparer...

Kamel Kantaro : Camille, c'est gentil mais là, c'est plutôt de mon ressort.

Camille Carpentier : C'est que... je crois que c'est moi qui ai provoqué le piratage...

Kamel Kantaro : Hein ? Rose Robinier vient de m'appeler ; apparemment, c'est elle qui a provoqué ça. Elle s'est fait avoir avec un Wifi pourri pendant son voyage.

Camille Carpentier : Je ne sais pas... Hier soir, j'ai reçu un mail rigolo qui me proposait un voyage au centre de la terre... Il avait l'air de venir de toi. Comme tu me fais toujours des blagues de ce genre par mail, je ne sais pas pourquoi, j'ai cliqué. Je sais bien qu'il ne faut pas faire ça mais voilà, j'étais préoccupée par autre chose et j'ai cliqué.... Et je suis tombée sur un site plein d'araignées...



Mail rigolo

DE : k.kantaro@ymail.bzh
A : camille.carpentier@serresdeupea.fr
OBJET : Voyage au centre de la terre

Salut,

Encore au boulot à cette heure-là ?

Je préfère rêver de faire 20 000 lieues sous les mer ou d'être un spéléologue en excursion jusqu'au centre de la terre...

Au lieu de bosser pour la boîte, clique-donc sur le lien pour aller sur la toile et gagner un voyage de rêve jusqu'aux îles où tu seras appelée à régner. Tu verras, c'est la blague du siècle !

Ciao ciao :)X-MS-Has-Attach:
X-MS-TNEF-Correlator:
<9F5B2C202D64E0866ACFA0E56F5EC3BA1785TTDE@FRBEAUTEFLEURSETJA
RDINSABC.emea.fleursetjardins.intra>

Kamel Kantaro : Non mais ce n'est pas possible. Camille ! Toi qui es si raisonnable !

Camille Carpentier : J'ai cliqué trop vite. Je sais bien qu'il faut regarder l'entête et te consulter si on a un doute. Je ne sais pas ce qui m'a pris. Je suis inexcusable, je sais. J'ai cru que ça venait de toi...

Kamel Kantaro : Si ça continue, ça va être de ma faute ! Bon, on verra ça plus tard. Je vais fermer le site web , isoler ton compte informatique et lancer le plan de reprise d'activité ; on ne peut pas laisser les clients voir ça plus longtemps... Mais si tu as reçu un mail imitant mon style, c'est peut-être même une cyberattaque visant les données clients ou nos systèmes d'information financiers. La tuile ! La tuile !

Camille Carpentier : En fait, il fallait que je te voie au sujet de la messagerie d'André Arboust... mais ce n'est pas si urgent.

Kamel Kantaro : Quoi encore ?

Camille Carpentier : J'aurais besoin d'accéder à la messagerie d'André. Il n'est pas joignable et a oublié de laisser son mot de passe sur un post-it en partant, comme il l'avait promis. Comme son successeur n'est pas encore arrivé, il n'y a pas eu vraiment de transmission de dossier. J'ai besoin de certains mails.

Kamel Kantaro : Tu ne pouvais pas me parler de ça plus tôt ? Il est parti quand, André ?

Camille Carpentier : Ça fait deux mois hier...

Kamel Kantaro : Oh non ! Tu sais bien qu'on a programmé une suppression des comptes désactivés au bout de deux mois. Ça va être compliqué. Il faut que je voie avec notre hébergeur. Et là, tu vois, j'ai vraiment une urgence.

Camille Carpentier : Oui, bien sûr. Un problème à la fois. Bon courage pour le site !

Kamel Kantaro (dans sa barbe) : Bon courage, bon courage... Tu parles d'une tuile !

Épisode 4 - Mic-mac avec la climatisation des serres

Le jour même où Madame Robinier est rentrée du Portugal, Didier Dendrobie, directeur de la production, a une mauvaise surprise en faisant sa tournée matinale des serres : les orchidées ont une drôle de tête...

Les Serres fonctionnent avec une climatisation réversible installée il y a quelques années. Le système est entretenu par le prestataire Climatisart et tout s'est bien passé jusqu'à présent côté technique, même si les relations avec l'équipe commerciale sont parfois compliquées par le fort turn-over des commerciaux de Climatisart. Didier Dendrobie vient justement de valider la prolongation du contrat.



Zoé Zeller : Eh bien, Didier. Ça n'a pas l'air d'aller...

Didier Dendrobie : Ah ! Zoé. J'allais t'appeler, justement. Il y a un problème dans les serres ; la clim ne fonctionne plus. J'ai encore confirmé avec le prestataire il y a quelques jours qu'on renouvelait le contrat. Tu avais dit que tu étais d'accord. Pour moi, c'était OK. Je viens de les joindre : techniquement tout fonctionne, mais ils ont arrêté le système ; ils disent que les Serres ont annulé la maintenance. Je ne comprends pas.

Zoé Zeller : Oui, le contrat de la clim. C'est un peu pour ça que je viens te voir ; je viens de réaliser que la date limite, c'était hier.

Didier Dendrobie : Je t'ai envoyé un mail là-dessus la semaine dernière. Tu m'avais déjà signalé plein de petits trucs à reprendre dans les clauses techniques du contrat de maintenance et je t'ai répondu en une fois en reprenant toutes tes remarques des derniers mois.

Zoé Zeller (mal à l'aise) : Oui mais cette semaine, je n'ai pas touché terre. Je n'ai pas pu lire tous mes mails. Là, il y en a trop. Ça déborde. Je ne peux plus. Ça déborde...

Didier Dendrobie : Hum... Je viens de rebalayer nos échanges avec le commercial de Climatisart, Marcel. Pour moi c'est clair. Même qu'une fois, Marcel est passé aux Serres et on a tout passé en revue. J'ai fait une note manuscrite que j'ai scannée et que je t'ai envoyée dans un message.

Zoé Zeller : Euh... Peut-être...

Didier Dendrobie : Et après, il m'est revenu un point important le soir, par association d'idée en regardant la télé, et j'ai envoyé un mail à Marcel à partir de mon smartphone personnel.

Zoé Zeller : Comment ça se fait ? Tu as un smartphone sécurisé des Serres, et l'appli de messagerie n'est pas installable sur les téléphones perso, justement pour garantir l'authenticité des messages au nom de l'entreprise.

Didier Dendrobie : Oui mais pour une fois je l'avais laissé au bureau ; j'ai préféré lui envoyer le message tout de suite.

Zoé Zeller : Du coup, cet échange-là est resté en dehors de l'entreprise et pourtant, si je comprends bien, il était très engageant. Si tu avais au moins pensé à mettre ton adresse mail pro en copie....

Didier Dendrobie : Oh ! Avec des si...

Zoé Zeller : En tout cas, tu aurais dû me mettre en copie, moi.

Didier Dendrobie : Si tu ne lis pas tes mails, ça ne sert à rien...

Zoé Zeller (s'efforçant de rester calme) : Il n'est peut-être pas trop tard... ?

Didier Dendrobie : J'ai bien peur que si. J'ai changé de fournisseur d'accès le mois dernier et ça n'a pas été possible de faire migrer mes messages sur mon nouveau compte. J'ai laissé tombé les anciens mails.

Zoé Zeller : Tu peux sûrement le récupérer chez Climatisart. Demande à ton Marcel. Il doit bien avoir gardé le mail, lui.

Didier Dendrobie : Hum... Je ne sais pas comment sont gérés les mails chez Climatisart. Marcel vient juste de partir travailler en Alsace ; il est remplacé par une dénommée Charlotte que je n'ai pas encore rencontrée ; je ne la connais que par téléphone et par mail. Elle m'a proposé d'être amis sur Facebook mais je n'ai pas donné suite ; il ne faut pas tout mélanger.

Zoé Zeller : Elle est peut-être vexée...

Didier Dendrobie : Bon, admettons. mais dans le dernier mail, il y a quinze jours, j'ai nettement dit « OK ». Regarde.

Zoé Zeller (se penchant sur l'écran) : Attends... Dans ce mail, tu dis « OK » à quoi exactement ? Descends un peu l'ascenseur.

[zoom sur le message]

Je reste à votre disposition pour prolonger aux conditions actuelles nos prestations par un avenant, le temps que votre service juridique établisse le nouveau contrat.

Si vous préférez attendre l'expiration du contrat actuel, je viendrai avec plaisir vous présenter notre nouvelle formule d'offre mais nous serons obligés, pour des questions d'assurance, d'interrompre nos services.

Didier Dendrobie : Oh ! Zut et zut ! Je n'ai lu que le premier paragraphe... Et l'objet du mail, regarde ! Charlotte l'a modifié dans le dernier échange : c'est marqué : « Dernier rappel : arrêt prochain de la maintenance ». Je n'ai pas lu l'objet...

Zoé Zeller : Et tu as répondu « OK » !!



Dernier rappel : arrêt de la maintenance

DE : didier.dendrobie@serresdeupea.fr
A : charlotte.lefroid@climatisart.com
OBJET : "RE : Dernier rappel : arrêt prochain de la maintenance ?"

OK, on fait comme ça.

Didier Dendrobie
Directeur Commercial des Serres d'Eupéa

Sent from my Iphone

>Bonjour Didier,
>
>Je reste à votre disposition pour prolonger aux conditions actuelles nos prestations par un avenant, le temps que votre service juridique établisse le nouveau contrat.
>
>Si vous préférez attendre l'expiration du contrat actuel, je viendrai avec plaisir vous présenter notre nouvelle formule d'offre mais nous serons obligés, pour des questions d'assurance, d'interrompre nos services.
>
>Soyez assuré de mon implication totale dans la modernisation de notre relation commerciale. Malgré le changement de poste de Marcel Climatisart reste à votre service et, si je découvre votre activité d'horticulteur, j'espère pouvoir y apporter l'expertise juridique et achats qui m'a fait recruter par la société.
>
>Cordialement,
>
>Charlotte

Didier Dendrobie : OK, c'était pour la prolongation, pas pour l'arrêt de la clim des orchidées, c'est évident pour n'importe qui avec deux sous de jugeotte !!

Zoé Zeller : Toi tu te comprends, mais par mail, il y a beaucoup de choses qui ne passent pas ou qui prêtent à une mauvaise interprétation. Ou bien, cette Charlotte, elle te dira qu'elle n'a jamais reçu ton mail... Surtout que ce n'est pas vraiment leur intérêt de le retrouver ce mail. Il prouve que les Serres ont raison.

Didier Dendrobie : Résultat des courses, ils ont coupé le système. Là, on n'est pas bien. Ou alors... c'est de la mauvaise foi.

Zoé Zeller : La mauvaise foi, ça existe. Mais dans un contentieux, la seule façon de contrer la mauvaise foi, c'est la preuve, c'est-à-dire un écrit propre et net.

Didier Dendrobie : On est mal.

Zoé Zeller : Oui, on est mal. C'est la cata.

Didier Dendrobie : C'est surtout la cata pour les orchidées. Si on ne rétablit pas la clim sous 24 heures, adieu la production du trimestre prochain...

Épisode 5 - La tension monte aux Serres d'Eupéa...

Le lendemain, à l'heure du café. Le décor est le même. Les personnages sont les mêmes. Mais il semble bien que le phénomène mail ait semé la zizanie aux Serres.

On sent les collaborateurs soupçonneux, crispés, négatifs.... Ce n'est pas bon pour les affaires.



Ysé Yvetot : Excuse-moi, Didier, mais je suis arrivée avant toi pour le café. C'est mon tour.

Didier Dendrobie : D'accord, vas-y. Place aux jeunes !

Camille Carpentier : Ne t'énerve pas, Didier. Ysé n'a pas dit ça méchamment.

Didier Dendrobie : Je ne m'énerve pas ! Mais la prochaine fois, il faudra m'envoyer un mail avant, que je sache à quoi m'en tenir et à quelle heure je peux boire mon café.

Winston Weber : Eh bien moi, j'ai compris le système. Désormais, je n'envoie plus de mail. Je téléphone : pas de trace. Les mails boomerangs, les flammes et les retours de flamme, j'ai donné, merci. Au turbin comme à la ville, sans courriel, je suis agile. Tranquille, Bill.

Zoé Zeller : Au moins, comme ça, on se sera plus en copie des tes mails cocorico : Hello, moi, Winston, j'ai gagné tel client, j'ai placé telle offre, je suis le meilleur, patin couffin...

Camille Carpentier : Ce n'est pas faux. Ça va alléger nos boîtes aux lettres. Et toi, Kamel, je te préviens, je te mets en indésirable ; je ne veux plus recevoir tes blagues dans ma messagerie professionnelle. Ça, c'est les mails arrosoir !

Kamel Kantaro : J'ai ton adresse perso...

Zoé Zeller : Je ne te le conseille pas. Cela relèverait du harcèlement moral.

Camille Carpentier : Je crois qu'il faut surtout arrêter d'envoyer des courriels à tort et à travers.

Winston Weber : Et cette manie de mettre Madame Robinier en copie de tout. Si on y va par là. Le mail, ce n'est pas non plus un parapluie !

Didier Dendrobie : Et ça, Madame Zeller, c'est aussi pour toi. Tes conversations par mail n'en finissent plus. Une vraie partie de ping-pong ! Moi, je suis jardinier, pas tennisman. En plus, avec ton jargon juridique, on n'y comprend rien.

Kamel Kantaro : La boîte mail, il faut savoir s'en servir. Il ne faut pas cliquer n'importe comment. Avec vos « copie à tous » et « répondre à tous », le nombre de mails grossit à la vitesse grand V ; ça représente un sacré volume de stockage et, contrairement à ce que vous pensez, ça coûte à l'entreprise. Sans parler du temps perdu à savoir s'il faut juste lire pour info ou s'il y a une demande de prestation informatique à réaliser...

Zoé Zeller : Oh toi, Kamel, tu peux parler ! Tu as construit un super château fort ici, aux Serres d'Eupéa, avec des pare-feu, des mots de passe, du chiffrement, ... mais il suffit d'un courriel extérieur à l'entreprise pour se faire pirater et ne pas pouvoir travailler pendant une journée entière. Tu parles d'un château-fort !

Ysé Yvetot (*souriant, distante*) : Des moments comme ça, pour mon stage, c'est super... Un de mes profs m'a toujours dit qu'on apprendait plus des mauvaises pratiques que des bonnes...

Camille Carpentier : Ouh là la ! Ça se gâte... Avec tout cela, je n'ai pas encore eu le temps de commencer le MOOC sur les mails du CR2PA ; ça devient urgent que je le suive.

Madame Robinier entre dans la cafétéria, souriante. Tout le monde se tait.

Rose Robinier : Bonjour à tous, il reste du café ? Non, non, ne partez pas. Ça me fait plaisir de prendre une minute avec vous.

Les uns et les autres : Hum.... Ah.... Bon...

Rose Robinier : Vous n'avez pas l'air très épanouis. Des soucis ?

Les uns et les autres : C'est que.... En fait... Il faut dire...

Rose Robinier : Je sais. Je suis comme vous. Je crois que nous venons de traverser un épisode un peu douloureux pour tout le monde dans notre entreprise, une tempête que personne n'a vraiment vu venir. Personne n'est à l'abri de ce genre de choses. J'ai réfléchi à la question. La messagerie électronique constitue, insidieusement, un risque pour toutes les entreprises : entre les messages mal rédigés, les erreurs de destinataires, les clics malheureux, l'absence de règles de conservation pertinente pour les mails et le manque d'attention aux risques externes, nous avons tous quelque chose à nous reprocher. Il faut prendre les choses calmement et méthodiquement, comme lorsque nous avons eu à organiser l'archivage de notre production documentaire. Nous devons répondre collectivement à cette situation car nous sommes tous concernés !

Les uns et les autres : Moi ?... Elle... Lui... Nous !

Rose Robinier : Tous ! Nous allons mettre en place les bonnes pratiques de gestion du mail : des règles simples, avec les bons outils adaptés à nos besoins de communication. Camille, vous avez bien raison de vous être inscrite à ce MOOC sur "Le mail dans tous ses états". Je viens de m'inscrire aussi ce matin. Je vous propose que nous le suivions tous et que nous utilisions cette formation en ligne pour améliorer notre hygiène de vie numérique.

Les uns et les autres : Ok... D'accord... C'est bien...

Rose Robinier : Et puis, j'ai une bonne nouvelle. André Arboust qui est maintenant à la retraite s'est proposé pour revenir nous aider quelques jours sur ce projet. Il reconnaît qu'il a quelques mails maladroits à son actif en tant que DRH. Mais il vient de rentrer d'une longue marche dans la montagne et il a pris du recul sur beaucoup de choses. Je pense que nous aurons tous à gagner de sa sérénité et de sa bienveillance. En un mot, il est zen. Je suis persuadé que ce sera contagieux !

Applaudissements

- **Pour le détail des mails évoqués dans cet épisode, reportez-vous au document « Petit catalogue des mails à éviter : illustration concrète aux Serres d'Eupéa ».**

Épisode 6 - Finalement, le mail est grandement gouvernable !

Quelques mois plus tard.

En fin de journée a lieu la fête des orchidées, une réunion annuelle aux Serres d'Eupéa autour du « client de l'année ». Cette année (un peu par souci d'apaisement), c'est Gilles Grognon qui a reçu cette distinction.

Mais avant cela, à l'occasion d'un séminaire autour de Rose Robinier, les Serres d'Eupéa tirent un premier bilan de leur projet de bonne gouvernance des mails. Chacun présente les acquis et les perspectives.



Rose Robinier : C'est l'heure d'un premier bilan de notre réorganisation en matière de messagerie électronique. Cette série de dysfonctionnements a failli nous coûter cher et je voulais tous vous remercier de vos efforts et de votre attitude responsable dans l'entreprise. Pour ma part, le MOOC Mail m'a appris que la maîtrise du mail n'est pas une affaire de technologie mais bien une affaire de management. Je vous propose un tour de table.

Camille Carpentier : Le petit Guide « Bien utiliser la messagerie aux Serres » a été diffusé à tous les services. Il fait partie du kit pour les nouveaux embauchés et les stagiaires. J'ai fait un petit sondage parmi nos collègues : tout le monde est très content de ne plus avoir à se poser toujours les mêmes questions de base, et la plupart des gens ont mis en œuvre des règles de tri et de gestion. Une fois constatés les gains de temps et l'allègement de la messagerie, même les grognons ont joué le jeu...

Winston Weber : Hein ? Les Serres ont embauché Gilles Grognon ?

Camille Carpentier : Non... je voulais dire qu'au début, il y avait des réfractaires, forcément. Mais les ateliers les ont convaincu, surtout quand les managers se sont mis à donner l'exemple.

Didier Dendrobie : On ne peut jamais contenter tout le monde.

Camille Carpentier : Un des points forts est que finalement, tout le monde se rend compte que le message électronique n'a pas d'intérêt quand il est isolé. Il se rattache

presque toujours à une affaire, avec d'autres documents, des courriers papier, des notes, des photos, etc. selon le dossier.

Zoé Zeller : Oui, peu importe le support et l'outil, ce qui compte c'est que l'écrit engageant soit bien rédigé et bien géré. C'est l'affaire qui compte, la décision dans son contexte.

Rose Robinier : L'important, c'est d'avoir une règle, qu'elle soit connue et appliquée !

Didier Dendrobie : Pour ma part, j'ai fait passer notre petit guide à Charlotte, de Climatisart. Elle trouve la brochure très bien faite, elle aussi. Je crois même qu'ils vont nous copier...

Ysé Yvetot : Pas de problème. Le CR2PA a fait son MOOC sous licence Creative Commons, c'est pour être copié et recopié !

Winston Weber : Je me suis remis à écrire des mails, mais en vérifiant le destinataire, l'objet, l'orthographe et aussi à quoi je m'engage. Je fais ça tellement bien maintenant que je vais m'inscrire au concours du meilleur mail de l'année... Non, je blague. En tout cas, je fais attention à ne pas mélanger les mails pro et les mails perso.

Zoé Zeller : La réglementation évolue assez vite sur la question des données personnelles. Il y a ce nouveau droit à la déconnexion mais notre expérience collective a mis en évidence que c'est beaucoup une question de responsabilité individuelle.

Kamel Kantaro : C'est vrai que, quand on réfléchit bien, produire un mail précis et efficace, ça devient une seconde nature. Les guides de l'ANSSI ont beaucoup aidé aussi à améliorer les pratiques des représentants des Serres en voyage... et de tous ceux qui reçoivent des liens ou des pièces jointes bizarres.

Ysé Yvetot : Je trouve que l'application de *chat* qui a été installée est très pratique pour les petits échanges sans conséquence entre collègues, même pour un simple rendez-vous à la cafétéria...

Didier Dendrobie : Ce serait bien quand même qu'on puisse avoir un jour la possibilité d'échanger des messages avec les équipes et les fournisseurs dans l'outil de production ; cela faciliterait la création des échanges directement dans au bon endroit, et du coup l'archivage des bons courriers dans les bons dossiers serait automatique.

Kamel Kantaro : C'est prévu, et ça éliminerait encore des doublons. Mais déjà, on voit aussi une amélioration dans le système d'information : le volume du serveur de messagerie a diminué de 50 % avec notre journée « Supprimons les mails inutiles » et surtout les nouveaux messages du trimestre représentent un volume de 25% inférieur.

Ysé Yvetot : Et c'était vraiment sympa que Monsieur Arboust, bien que parti en retraite, soit venu nous donner un coup de main. L'empathie est toujours payante !

Rose Robinier : Eh bien, classons définitivement cet épisode douloureux d'il y a trois mois dans le dossier des mauvais souvenirs (avant de l'éliminer complètement...). Merci à tous pour votre implication pour notre entreprise. Nos invités nous attendent.

Ils se retrouvent dans le jardin. Rose Robinier apercevant Monsieur Grognon, se dirige vers lui.

Rose Robinier : Cher Monsieur Grognon, comment allez-vous ? Comme c'est sympathique de vous avoir parmi nous !

Gilles Grognon : Ah, Madame Robinier, je suis grandement ravi moi-même. Dites-moi, j'ai appris, grâce à vos charmants collaborateurs, qui sont très polis, vraiment, que vous aviez mené un projet de gouvernance des mails.

Rose Robinier : Effectivement, et justement je voulais vous remercier car vous nous avez bien aidé...

Ysé et Winston écoutent discrètement et rigolent

Gilles Grognon : Moi ? Oh, vous êtes trop bonne. Mais... [*il baisse le ton, YY s'approche*] je voudrais vous demander quelque chose. Je dois vous faire un aveu : je suis perdu dans ma messagerie. Je crois bien que j'ai 4000 messages non lus et j'ai peur que ça m'explose à la figure...

Ysé Yvetot : Bonjour Monsieur Grognon. Excusez-moi d'intervenir dans la conversation mais votre situation est tout à fait courante, elle porte même un nom : c'est la « faillite électronique ». Avec quelques règles de tri, de bonnes pratiques de lecture, l'élimination des mails non engageants et l'archivage des autres, ça se soigne très bien, et vous aurez même plus de temps pour votre collection d'orchidées.

Rose Robinier : Tout à fait. Il faut se poser et repartir sur de bonnes bases. Avec une prise de conscience des risques et quelques bonnes pratiques de rédaction, de sécurité et d'archivage, le mail est grandement gouvernable !

Gilles Grognon : Grandement Gouvernable : initiales GG, comme moi ! Ouf !...Je me sens zen maintenant.

Rose Robinier : Confiance pour confiance, cher Monsieur, je me sens très zen aussi, après ces événements. Eh bien, nos invités sont arrivés et c'est vous qui êtes à l'honneur aujourd'hui, et vous le valez bien ! Je vais faire un discours.

Gilles Grognon : S'il vous plaît, votre discours, vous pourrez me l'envoyer, par mail ?

"Recette de gouvernance du mail "

Ingrédients

- 1 management conscient des risques
- 1 ensemble de collaborateurs responsables de leurs écrits
- 1 conviction (c'est une question humaine et pas technologique)
- 1 volonté de maîtriser l'information
- 1 MOOC

Préparation

Rédiger un code de conduite expliquant les risques et les bons comportements
Capturer une dizaine de bons et mauvais exemples de production/gestion des mails dans l'entreprise pour servir d'illustrations pédagogiques. Réserver.
Mettre à disposition de l'entreprise des outils appropriés aux besoins ci-dessus
Former les collaborateurs à la maîtrise de l'écriture au nom de l'entreprise, à la qualification des traces reçues, à l'archivage des mails engageants.

Temps de préparation : six mois

Déguster tranquillement.

Contributions

Avec les voix de (ordre d'entrée en scène) :

François DELION (Kamel Kantaro)

Sophie DELFORGE (Ysé Yvetot)

Marie-José SALENÇON (Zoé Zeller)

Aurélien CONRAUX (Winston Weber)

Bruno DANVIN (Didier Dendrobie)

Marie-Anne CHABIN (Camille Carpentier)

Marie LAPERDRIX (Rose Robinier)

Pierre MALLET (Gilles Grognon)

À la régie : Agence I Media.