

Petit catalogue des mails à éviter (illustration aux Serres d'Eupéa)

Sommaire

L'email boomerang

L'email ping-pong

L'email flamme et retour de flamme

L'email parapluie

L'email savon (évitement + renvoi)

L'email rébus/langue mystérieuse (hiéroglyphe / smiley)

La chaîne de messages

L'arrosage

Le court-circuit

La météorite

Le débat philosophique

Les mails toxiques



L'email boomerang

Écrit se retournant contre son expéditeur, une fois remis dans un contexte ou au contraire sorti de l'échange initial, comme preuve explicite ou implicite d'une responsabilité, d'une faute, d'une implication ou d'une action.

L'email flamme et retour de flamme

Écrit se retournant contre son expéditeur, une fois remis dans un contexte ou au contraire sorti de l'échange initial, comme preuve explicite ou implicite d'une responsabilité, d'une faute, d'une implication ou d'une action.

De : winston.weber@serresdeupea.fr
À : kamel.kantaro@serresdeupea.fr
Sujet : Billets

Salut K,
T'as bien fait de me laisser négocier à ta place, tu n'aurais rien obtenu pour ton business annexe. Alors que là... on dit merci Monsieur le commercial génial ! En 15 minutes, je t'ai obtenu des costumes hiver et été pour tout le monde, avec chèques pour acheter 15 paires de chaussures s'il te plaît...
Tu n'oublieras pas de mettre un billet sur mon bureau quand ce sera à la maison... et de préparer une meilleure défense que les années passées !!
W

[Contexte non décrit : Président amateur de l'équipe de rugby de son village, Kamel a demandé à Winston de trouver un sponsor pour acheter un jeu de maillots, pour motiver son pack après une saison sans victoire]

De : kamel.kantaro@serresdeupea.fr
A : rose.robinier@serresdeupea.fr
Objet : Camille m'en veut !!!

Madame Robinier,

Je suis en train de régler la compromission du site Internet, oui, mais tout le monde a l'air de penser que c'est du pipi de chat ma situation de crise, personne ne contribue mais tout le monde m'apporte du boulot en plus, comme Camille qui redécouvre aujourd'hui, exprès j'en suis sûr, ses besoins d'accès aux mails d'André Arboust.

Soit c'est de l'incompétence et ça se soigne, soit c'est volontaire et c'est du sabotage de mon travail. Mais ça tout le monde s'en fiche, ça ne fait que 18h d'affilée que je suis en train de nettoyer le système informatique de tous vos virus !

Kamel

De : rose.robinier@serresdeupea.fr
A : kamel.kantaro@serresdeupea.fr
Objet : Le site web

Bonjour Kamel,
Je prends un peu de vos nouvelles. Ça avance cette réparation du site web ? Bon courage,
Rose Robinier

L'email ping-pong

Ensemble d'échanges sur un sujet dans une conversation mail. Le nombre et l'implication des destinataires peuvent varier, ce qui la rend particulièrement propice à des discontinuités fortes dans le suivi de l'affaire

Échange entre Zoé Zeller et Rose Robinier

[NDLR: cet échange de mails a été édité des en-têtes, des historiques et des formules de politesse pour plus de clarté]

Objet de l'ensemble de la conversation : "Stratégie brevet Orchidées"

Zoé Z: Rose, on aura besoin d'une réunion pour valider la stratégie sur les brevets et la propriété intellectuelle dans le secteur des orchidées.

Rose R: Bonjour Zoé. Pas de souci, organise cela quand tu veux, en fonction des disponibilités dans mon agenda. Il y a des points d'attention spécifiques à regarder pour moi?

Zoé Z: Non, pas vraiment, mais il faut voir si on s'inspire de ce qui a été fait dans le domaine des plantes à tailles réduites (Bonsaïs, tournesols de balcon, etc.). C'est un secteur très dynamique, qui a beaucoup protégé ces dernières années. Mais ça n'a pas toujours été utile.

Rose R: Ah bon, pourquoi?

Zoé Z: Au moins deux choses. Les brevets n'étaient pas sur une zone géographique suffisante, et puis les contentieux ont abouti à des jugements qui ont considéré que les brevets manquaient un peu de substance.

Rose R: Des brevets des Serres?

Zoé Z: Non non. Mais je ne sais pas dire quelles entreprises, ce sont des jugements lus via l'outil de veille juridique, et notre abonnement ne permet pas d'avoir accès au texte complet et au nom des parties. C'est un vrai problème parfois.

Rose R: Suffisant pour justifier un abonnement plus cher ?

Zoé Z: Pas forcément. Ou en tout cas pas sur le budget juridique uniquement, je ne peux pas, on fonctionne à l'économie tu le sais :).

Rose R: Oui, il faut faire des choix. Et côté juridique on risque d'être servis côté frais dans les prochains mois, avec le dossier Grognon. Il y a du nouveau?

Zoé Z: Eh bien, juridiquement notre position est bien, mais il se plaint de tant de choses qu'il est difficile d'examiner toutes ses récriminations. Winston alimente notre dossier d'affaire dans la base documentaire de tous ces mails, et chaque fois il part dans une direction différente.

Rose R: Tout est mis dans la base? C'est bien d'un côté, mais il n'y a pas de risque de problème d'accès aux documents? Il ne faudrait pas qu'il y ait une brèche de confidentialité dans les accès.

Zoé Z: Camille et Kamel ont travaillé ensemble sur les habilitations. Je ne comprends pas le détail technique, mais apparemment on peut déposer des pièces dans les dossiers "Contentieux clients" sans forcément voir, si on n'est pas gestionnaire du dossier, ce qui existe. Donc on récolte une information authentique, mais c'est sûr.

Rose R: Camille m'en a parlé. Je lui ai demandé de faire une présentation à tout le monde lors du prochain CoDir.

[FIN DES ECHANGES SOUS CET OBJET]

L'email parapluie

Transmission d'une information à une autorité hiérarchique, afin de se protéger en impliquant un ou plusieurs supérieurs.

De : didier.dendrobie@serresdeupea.fr
A : rose.robinier@serresdeupea.fr
Objet : Climatisation

Madame Robinier,

Il semble que Climatistart, qui a une toute nouvelle chargée d'affaires pour les Serres, n'a pas compris la demande de renouvellement du contrat que j'avais faite sur vos instructions et en accord avec notre Directrice juridique.

Du coup, la climatisation est arrêtée depuis ce matin, et malgré mes efforts les orchidées vont souffrir s'il n'est pas possible de la rétablir.

Mes équipes travaillent bien sûr à limiter les dégâts dus à cet imbroglio indépendant de ma volonté.

Bien à vous,

Didier

Didier Dendrobie, Directeur de la production

L'email savon (évitement + renvoi)

Mail transférant explicitement ou implicitement une responsabilité ou une action impossible ou complexe à un destinataire désigné, dans des conditions ne permettant pas sa réalisation effective.

De : camille.carpentier@serresdeupea.fr
A : kamel.kantaro@serresdeupea.fr
CC : rose.robinier@serresdeupea.fr
Objet : Demande de la PDG

Bonjour Kamel,

Madame Robinier me signale que Gilles Grognon nous a écrit depuis plusieurs semaines non pas à l'adresse générique contact@serresdeupea.fr mais sur une adresse mail qui n'existe pas : contact@serresdeupea.com.

Peux-tu faire quelque chose pour récupérer ses mails ?

Bien cordialement,

Camille

L'email rébus/langue mystérieuse (hiéroglyphe / smiley)

De winston.weber@serresdeupea.fr
A : yse.yvetot@serresdeupea.fr
Objet : [sans]

Bjr :)
Sur prés Grognon : N+1 dislike CR pjt 3e tri. HS !!!
ROI à dém.
Prépa 3 slides stp lundi COPIL. (-:;)
thks
WW
Envoyé de mon iPhone

La chaîne de messages

Type de spam demandant une réponse et/ou une transmission à un nombre de personnes (sous peine de mauvais sort, pour aider un malheureux ou recevoir en retour un gadget). Faciles à démarrer, elles ne sont ni logiques (il est impossible d'avoir un comptage centralisé du nombre de mails émis comme "maillons" de la chaîne) ni justifiées : hoax ou carrément porteuses de virus, les chaînes sont à briser !

De winston.weber@serresdeupea.fr
A : didier.dandrobie@serresdeupea.fr
Objet : La chaîne des fleurs

J'ai pensé à toi en lisant ça, c'est tout pour toi. Alors transmets 😊
W.

Envoie ce message à un maximum de personnes pour aider les fleurs à pousser. Chaque fois que tu atteindras un destinataire, un pétale supplémentaire sera Créé et notre mère la Terre sera embellie de nouvelles couleurs. Si tu habites en ville, tes balconnières fleuriront même sans pluie, si tu habites à la campagne les limaces épargneront tes massifs. Si tu retransmets cette prière universelle à 10 personnes, une nouvelle espèce d'orchidée viendra sur Terre !

Si tu dédaignes cet appel, tes fleurs périront mangées par les larves et détruites par la sécheresse. Alors, diffuse pour faire pousser les fleurs !

L'arrosage

Envoi d'un même message électronique à un grand nombre de destinataires, manifestement disproportionné par rapport au contenu. Permet d'afficher son "activité" en public, au risque de les importuner. Cette pratique est généralement source de problèmes, soit par un retour de flamme devant l'abus de l'envoi (avec souvent toute la liste en cc) soit par le mauvais exemple donné qui contribue à la création de "spams internes" réguliers.

De winston.weber@serresdeupea.fr
A : [Groupe de diffusion Serres d'Eupéa]
Objet : Et un nouveau contrat !

Bonjour à tous !
La commande Grognon, c'est signé depuis de matin ! Grâce à votre responsable commercial préféré, 10 000 orchidées commandées pour le trimestre prochain, et plus si affinités.
Prochaine étape, le Salon de l'Orchidée de Wijk-An-Zee...
Il y en a qui bossent dur ici !
Winston

Le court-circuit

Discussion entre agents omettant volontairement leur hiérarchie respectives.

De yse.yvetot@serresdeupea.fr
A : camille.carpentier@serresdeupea.fr
Objet : le site web post-araignée

Bonjour Camille
Maintenant que le site web est réparé et protégé contre les intrusions, tu ne voudrais pas changer la photo d'orchidée en page d'accueil, toi qui a les droits ? Winston s'en fiche car il n'y va jamais, et Kamel ne bougera pas sans une demande de RR maintenant, mais toi tu peux, non ?
Je te mets le fichier en PJ, ce serait drôlement plus coloré et moderne que la vieille plante classique...
A+
Ysé

La météorite

Ordre d'un(e) supérieur(e) hiérarchique outrepassant les circuits d'instruction et de validation organisés dans une institution, ou revenant sur une décision adoptée sans justification. La forme brève du mail, asynchrone et non-verbale le rend particulièrement propice à cette forme de décision non-explicitée.

De rose.robinier@serresdeupea.fr
A : zoe.zeller@serresdeupea.fr
Objet : Contrat climatisation

Zoé,
Si on a des problèmes avec Climatisart, changez de prestataire mais rapidement.
En tout cas, installez avant le mois prochain une gestion électronique des contrats, j'ai vu ça chez Grognon et sa société ne pourrait plus s'en passer. Donc plus tôt on aura la même chose, mieux ça vaudra.
Cordialement,
RR

Le débat philosophique

Échanges de messages au sein d'un groupe ou d'une communauté, où le contenu dévie du sujet original pour aller vers une discussion générale "café du commerce". Les mails de ce type dérivent habituellement vers un point Godwin (le remplacement des arguments par des analogies extrêmes), une clôture sèche des échanges par un manager ou un abandon progressif du dossier de départ par épuisement.

Les mails toxiques

Par leur contenu : ironie, sarcasme, dénigrement

Par le comportement de l'envoyeur : envoi répété, décalé

Par le nombre (rapporté à la perception de saturation de l'utilisateur)

De : camille.carpentier@serresdeupea.fr

A : yse.yvetot@serresdeupea.fr

Objet : RE Dossier transverse

Bonjour Ysé,

Et bien l'origine est probablement le Big bang, puis la création des galaxies... Mais pourquoi existe-t-il quelque chose plutôt que rien, c'est bien la question...

Camille

De : yse.yvetot@serresdeupea.fr

A : camille.carpentier@serresdeupea.fr

Objet : Dossier transverse

Bonjour Camille,

Tu pourrais m'expliquer l'origine de ce dossier, je ne comprends pas...

Merci

Ysé

Citations divers de Gilles Grognon sur la gestion de ses mails:

"Aujourd'hui je lis grandement mes mails. Demain je travaille."

"Je reviens au bureau le samedi à la fin de mes vacances, ou je me reconnecte. Comme ça, je lis mes mails avant le rush du lundi."

"Plusieurs de mes clients m'ont déjà dit que leur boîte mail était "en faillite": ils étaient grandement en retard dans le traitement de leurs messages, n'arrivaient même plus à déterminer ce qui devait être lu et ce qui pouvait être éliminé. Alors, ils ont tout effacé sans les lire... et pour moi, il a fallu reprendre la relation commerciale depuis le début."