

Jean GRIMALDI d'ESDRA



L'EMPIRE DU MAIL



MANAGEMENT,
CONTRÔLE ET SOLITUDE



L'empire du mail

L'empire du mail

Management, contrôle et solitude

Auteur : Jean GRIMALDI d'ESDRA

Édition 2018

© GERESO Édition 2018

Direction de collection : Catherine FOURMOND

Conception graphique de couverture : Atmosphère

Suivi éditorial et conception graphique intérieure : GERESO Édition

Illustration : © Obaba/istockphotos.com

www.gereso.com/edition

e-mail : edition@gereso.fr

Tél. 02 43 23 03 53 - Fax 02 43 28 40 67

Reproduction, traduction, adaptation interdites

Tous droits réservés pour tous pays

Loi du 11 mars 1957

Dépôt légal : Octobre 2018

ISBN : 978-2-37890-043-4

EAN 13 : 9782378900434

ISBN numériques :

eBook : 978-2-37890-094-6

ePub : 978-2-37890-095-3

Kindle : 978-2-37890-096-0

GERESO SAS au capital de 160 640 euros - RCS Le MANS B 311 975 577

Siège social : 38 rue de la Teillaie - CS 81826 - 72018 Le Mans Cedex 2 - France



Les « Hors Collection » GERESO Édition :

- 50 étapes pour créer sa petite entreprise
- 60 minutes pour reprendre le contrôle de vos mails
- Bien organiser et réussir vos événements
- Ce boulot est pour moi !
- Concevoir un module de formation
- Conseils pratiques pour piloter votre PME
- Construire et rédiger son business plan
- Diagnostiquer la performance industrielle
- Écrire vite, écrire court, écrire bien
- Être l'acteur de sa retraite
- Je lance ma start-up !
- Le guide du Community Manager
- Manager la performance industrielle
- Napoléon joue de la cornemuse dans un bus
- Parents - Ados : comme chiens et chats ?!
- Réconcilier les décideurs et le terrain avec la méthode du W
- S.O.S. Management en détresse !
- Techniques et astuces incontournables des réseaux sociaux

www.la-librairie-rh.com

la librairie RH
by GERESO

Sommaire

Introduction.....	11
Chapitre 1 - L'empire du mail s'étend.....	15
La preuve par les chiffres	16
Avoir une juste perception des phénomènes par des constats chiffrés.....	16
La preuve par l'ADN du mail.....	20
Comprendre la nature de ce média pour détecter des directions et solutions	20
Simplicité	20
Généralisation.....	21
Gratuité	21
Désintermédiation.....	21
Transformation.....	22
Standardisation.....	22
Mécanisation.....	23
Automatisation	23
Massification	24
Uniformisation.....	24
Anonymisation	25
Dépersonnalisation	25

La preuve par le mimétisme	26
Percevoir l'uniformisation des pratiques et des styles de management qui créent de nouvelles relations	26
Cliquer c'est manager.....	27
Cliquer c'est parler.....	27
Cliquer c'est communiquer	28
Cliquer c'est accompagner	29
Cliquer c'est penser	29
Cliquer c'est classer.....	30
Un phénomène vécu et répété chaque jour.....	30
Chapitre 2 - Spider-Manager.....	33
Le syndrome de Pinocchio	34
Un bel outil de communication tend à nous échapper ..	34
La naissance de Pinocchio	34
Histoire de l'écriture professionnelle.....	35
Début de l'acte 1	38
Début de l'acte 2.....	39
Début de l'acte 3.....	41
Le travail contemporain change de repères	42
Pinocchio prend son autonomie et bride notre liberté ..	44
Khronos Roi.....	45
Nous gaspillons notre temps, ressource limitée, sans en avoir conscience	45
Les paradoxes du temps managérial.....	46
Le temps est contraint, il n'est pas inépuisable	47
Le temps électronique s'écoule plus vite.....	48
Le temps « micro-ondes » s'est imposé	50
Le « temps long » n'existe plus pour une partie de la population des managers.....	51

Digital management.....	52
Trouver un équilibre entre les prodiges des techniques de communication et la qualité des relations humaines...	52
Le mail pour unifier ?	53
Le mail pour motiver ?	55
Le mail pour contrôler ?	56
Le mail pour relier ?	59
L'alchimie d'une relation	59
Les managers invisibles	62
Le management par l'algorithme	64
Retour au réel	66
Le mail pour apaiser les conflits ?	67
Le mail pour affirmer une appartenance ?	69
Le mail, une réalité schizophrène	71
Chapitre 3 - L'écriture mail, pourquoi ça marche ?	73
Les règles du jeu sont acceptées	74
Ça marche parce que l'ego est mis en scène.....	75
Ça marche parce que les attentes sont stéréotypées ..	76
Ça marche parce que les absents sont présents	77
Ça marche parce qu'il y a des codes.....	78
La présence au travail est prouvée	81
Ça marche car la visibilité permet d'exister	82
Ça marche car cela crée de l'occupation.....	86
Ça marche car on protège sa responsabilité	87
L'écriture est tentaculaire.....	88
Le mail justification	89
Le mail parapluie	89
Le mail argumentation	89
Le mail injonction	90
Le mail transfert	90

Le mail consigne.....	90
Le mail déversoir	90
Le mail « taclage » ou « flaming »	91
Le mail manipulateur	91
Le mail convivial	92
Le mail « recadrage »	92
Le mail information	93
Le mail loisir.....	93
Le mail image	94
Le mail occupation.....	94
Le mail reconnaissance.....	94
Le mail coaching.....	95
Chapitre 4 - Docteur Jekyll et Mister Mail	97
L'addiction, l'homme blessé.....	98
De l'accélération à l'urgence	101
L'attention disloquée.....	106
Un monde fusionnel.....	108
Une volonté de puissance	110
Chapitre 5 - Résister à l'emprise du mail	115
Les organisations construisent des digues.....	116
Chaque personne doit élaborer ses règles adaptées de fonctionnement mais le rôle des organisations est d'accompagner ce travail personnel	116
Ne pas avoir de boîte mail	117
Publier un code de bonne conduite	117
Être prudent dans les liaisons électroniques	119
Reprendre pied.....	120
Effacer la mémoire.....	121
Avoir le droit de se déconnecter	122

L'homme construit sa liberté.....	124
Un état d'esprit.....	124
Informer n'est pas communiquer	127
Écrire n'est pas produire à la chaîne des signes et des lignes.....	128
Avoir du style	130
Avoir conscience de diffuser sans fin une image.....	131
Accepter notre identité.....	132
Identifier les invariants	133
Ne pas confondre mission et utilisation d'un outil.....	134
Retrouver un esprit dans les relations	135
Redonner des frontières à nos activités	136
Se préparer aux outils de demain.....	138
Le mail, une partie du code de notre avenir	140
Conclusion.....	145
Annexe	149
Outil 1 : Faire son diagnostic	149
Outil 2 : Les règles de courrier.....	152
Bibliographie.....	153
Livres et Revues.....	153
Rapports à consulter	156
Sites à consulter	157
À propos de l'auteur	159

Introduction

VMV, petite parabole sur le management nouveau

Lieu : une agence de société de services. Effectif, moins de 10 collaborateurs. Un plateau open space et quatre ou cinq bureaux individualisés.

Le manager, excédé, vient d'envoyer à l'un de ses collaborateurs, un message très bref, sibyllin : VMV.

Le collaborateur, surpris, se demande ce que peut bien signifier VMV...

Il va jusqu'au bureau de son chef pour poser la question... il découvre stupéfait la signification, il croit à une plaisanterie, Viens Me Voir...

Cela fit le tour de l'entreprise. C'est un peu compliqué de parler ensuite de management par la proximité...

Au commencement était l'action...

Au commencement était la parole...

Au commencement était la relation...

Ces principes étaient, sont sans doute encore le moteur de ceux qui entraînent les autres. Par tous temps, toutes occasions, toutes situations.

Il y a celui dont l'engagement aspire les autres.

Il y a celui dont la parole entraîne et galvanise.

Il y a celui qui crée cette chaleur de la relation, donne la conviction, la certitude d'être accompagné, soutenu, formé.

Ces principes fédèrent et agrègent à une communauté. Surdimensionnés, ils peuvent écraser, mais ils associent fortement hommes, équipes, tâches, missions à accomplir.

Que se passe-t-il ?

Mais voilà, le monde tourne, le temps s'écoule et s'il fallait dessiner ou définir vite le management de notre époque, nous dirions assez spontanément que le management c'est envoyer et recevoir des mails. Il n'y a aucune ironie, aucun mauvais esprit. Il faut bien dire que cela représente aujourd'hui la tâche essentielle de nombreux managers dans nos entreprises.

Management, en lisant ce mot, certains pourraient ne pas se sentir concernés. Pourtant les techniques de management sont transposées dans tous les domaines de la vie sociale. Leurs concepts sont repris et adaptés par des secteurs autrefois bien étrangers à ces logiques. Le monde des organisations est le lieu où vit la majorité d'entre nous. Que nous soyons en charge d'une équipe ou non, notre mode d'action et de vie se modifient. Nous mutons.

« Au commencement était le mail » semble être la nouvelle règle de fonctionnement des managers, ceux qui dirigent les autres. La proximité n'est plus ce que nous croyons. Insensi-

blement de nouvelles pratiques envahissent les entreprises, créent de nouvelles insatisfactions.

Le mail a-t-il créé ce nouveau management ? Ou bien le mail vient-il tout simplement, au bon moment, couronner une lente dérive des formes et méthodes de management et de pouvoir ? N'y a-t-il pas depuis bien longtemps une modification profonde en marche ? Il ne s'agit plus de gouverner, d'animer des communautés de femmes et d'hommes. Il s'agirait d'administrer, de bien gérer les choses. Animer ou gérer telles sont des directions que l'on voudrait naturellement complémentaires. Ces deux faces d'une même réalité doivent-elles s'opposer ? En théorie, non. En pratique et dans les choix psychologiques des gens, malheureusement oui. La gestion est devenue envahissante, indispensable, tentaculaire. La relation est un plus, mais cela ne fait pas le fond du travail.

Pas une rencontre sans que les personnes ne fassent référence au poids démesuré, irrépressible, insensé de la gestion des mails dans leur quotidien. Aucune solution à vue humaine n'apparaît, c'est un flot qu'on ne peut endiguer. L'homme seul ne peut que subir, les organisations s'en plaignent, sans agir.

Comment réagir ?

Cet ouvrage s'adresse aux managers qui souhaitent sortir d'une spirale étouffante, pour eux-mêmes, pour leurs équipes. Il présente une analyse qui pourra également éclairer tous ceux qui se préoccupent de l'évolution des relations humaines dans nos sociétés.

La rencontre et la formation de nombreuses personnes sur l'organisation de leurs fonctions et de leurs temps m'ont imposé un cheminement nécessaire pour élaborer des solutions réalistes.