

PIERRE BLANC-SAHNOUN

COACH DE CADRES DIRIGEANTS, FONDATEUR ET DIRECTEUR DE *WHITE SPIRIT*



RECONQUÊTE

Le Nouvel An est le moment des bonnes résolutions. Une que tu ne regretteras pas, c'est celle de partir à la reconquête de tes e-mails. Et la première étape de cette reconquête consiste à cesser la pratique détestable des Cci, ces copies que l'on envoie à un destinataire invisible...

Exemple : je demande à la logistique de livrer une commande à un client dans un délai dont je sais pertinemment qu'il est « limite » (mais toute vente signée est un pas supplémentaire sur le sentier escarpé de mon bonus). La logistique me répond en bonne logique d'aller me faire greffer un cerveau car ma commande étant hors procédure et hors norme, elle sera donc hors délai. Je réponds d'un ton peiné à la logistique que son manque de réactivité et sa rigidité risquent de nous faire perdre une belle commande et lui fait savoir que je déplore sincèrement son esprit procédurier et tatillon qui détourne l'entreprise de la tradition de service au client qui a fait sa grandeur, etc. Mais, surtout, **je mets en copie cachée : a) mon patron**, pour lui montrer que je ne me laisse pas marcher sur les pieds par ces parasites de fonctions support, **b) le patron du mec**, pour lui montrer à quelles maladroites se livre son équipe et, surtout, **c) le grand patron**, pour qu'il constate avec quelle opiniâtreté je défends les Valeurs Sacrées de l'Actionnaire.

Sans s'en douter, mon collègue de la logistique se retrouve victime d'une sorte de peep-show : s'estimant dans son bon droit et

croyant participer à un échange franc et sincère, il ignore qu'il a été ridiculisé à son insu et instrumentalisé pour servir de faire-valoir à mon marketing personnel. **Les Cci sont le reflet électronique de la déloyauté, font le lit des intrigues de cour et aggravent tous les conflits lorsqu'ils ne les provoquent pas.**

Car l'e-mail est en passe de ruiner nos vies professionnelles. Réduire le flux entrant, accélérer le traitement, observer une discipline de fer sont les étapes de la reconquête. Pour cela, il va te falloir différencier les messages qui te sont destinés de ceux où tu es simplement en copie, t'obliger à répondre en trois lignes maxi et à décrocher le téléphone si le ton monte, ne plus lire tes e-mails en continu sur ton smartphone et déconnecter les notifications... Et ces bonnes résolutions sont à prendre dès cette année.

Mais le renoncement aux Cci et aux «Cc à la Terre Entière» reste la mère des batailles. Car c'est là que se jouent de subtils jeux de pouvoir et d'intimidation. Conçus pour rendre plus efficace la gestion de

En faisant du destinataire principal, observé à son insu, le jouet d'une manipulation déloyale, la copie cachée crée un climat délétère, toxique pour l'entreprise

nos projets, ils font de nous de grands fourbes, car ils incitent à parler «sous surveillance» et à ouvrir le parapluie pour diluer au maximum toute responsabilité. Ils paralysent la décision et installent le manager dans une sorte d'émission de télé-réalité, où un public invisible observe ses faits et gestes, et vote dans son dos (le Gallup, le 360°, etc.).

Que se passerait-il si, chaque fois que tu étais destinataire d'une Cci, tu la renvoyais à la figure de l'auteur ? Si tu faisais «répondre à tous» et écrivais quelque chose du genre : «J'ai été mis(e) en copie cachée de ce message. Soit je ne suis pas concerné(e) par ce sujet et je n'ai pas à être en copie, soit je le suis et, si c'est le cas, je souhaite faire partie de la liste des destinataires visibles» ? Chiche ? ●