

Echanger des e-mails peut nuire gravement à votre réputation

» **DANGER**
La rapidité avec laquelle sont envoyés les courriels facilite les bourdes. Certaines entraînent des conséquences graves.

YSEULT THÉRAULAZ

La plupart d'entre nous envoient des dizaines de courriels par jour. Entre un message pour confirmer une réunion, un pour fixer rendez-vous pour l'apéro et un à votre moitié pour savoir s'il faut acheter du pain sur le trajet du retour, les erreurs de destinataire sont fréquentes. Difficile de réparer une gaffe par la suite. Comme expliquer à sa cheffe qu'elle n'est pas la sublime créature que l'on aimerait inviter à un week-end coquin sans risquer de s'enfoncer davantage. A ces bourdes s'ajoute l'habituelle réponse collective que l'on croyait n'être destinée qu'à l'expéditeur... Ou encore la réponse non réfléchie envoyée sur un coup de gueule (ou de cœur).

Licenciement possible

Cocasses et parfois sans conséquences, ces mégardes peuvent toutefois avoir des répercussions désastreuses sur la réputation du gaffeur ou sur sa vie professionnelle. Une étude récemment publiée dans le quotidien britannique *The Independent* montre que 5% des utilisateurs de courriels ont été remis à l'ordre ou carrément virés pour de telles gaffes. Une autre étude, américaine cette fois, affirme que 35% des grandes entreprises constatent que les échanges de courriels entraînent une diminution générale de la confidentialité de leurs données (étude parue sur <http://mobile.informationweek.com>). Les entreprises relèvent également que les courriels sont aujourd'hui le principal vecteur de diffusion non appropriée d'informations.

«Une des causes de ces erreurs est que l'on est souvent occupé à faire autre chose lors-



que l'on décide de répondre à un e-mail fraîchement reçu. On interrompt rapidement le flux de l'activité principale qui nous occupait. On a donc une attention partielle à ce moment-là, explique Olivier Glassey, sociologue à l'UNIL. Sans oublier que le nombre important de messages que certains peuvent envoyer chaque jour multiplie les occasions de se tromper!»

Une analyse que partage Stéphane Koch, spécialiste d'internet: «Le problème ne vient pas de l'outil mais de l'attention qu'on y porte. La facilité, l'accé-

lération et la banalisation des échanges d'e-mails augmentent ce type d'erreurs.» Et lorsque la bourde fait du mal au destinataire, elle n'est pas facile à réparer. «Les gens ont le sentiment que l'e-mail est volatil et qu'il n'a pas grande importance, mais c'est faux, explique Sébastien Fanti, avocat spécialiste des médias. C'est un élément de preuve et les circonstances dans lesquelles le message a été envoyé ne jouent aucun rôle face à un juge.» L'avocat déconseille à quiconque d'envoyer des choses importantes en utilisant ce vec-

teur. Le courriel n'étant pas plus confidentiel qu'une carte postale... «L'immédiateté a toujours été un piège. Le problème est que les gens s'attendent à ce que l'on réponde tout de suite aux e-mails. Mais qui dit réponse immédiate dit absence de réflexion!»

Prendre le temps de la réflexion

Facile d'envoyer sur les roses son ex en lisant son e-mail peu aimable sur la pension alimentaire. Le ton ne serait pas le même si on avait pris quelques

heures pour réfléchir à une réponse pondérée... «Un seuil de tolérance existe mais quand on a blessé quelqu'un, on ne peut rien faire d'autre que de s'excuser, poursuit Olivier Glassey. Les conséquences d'une erreur peuvent être importantes et aller jusqu'au renvoi. Il ne faut pas oublier que, parfois, on n'adresse pas seulement un message par erreur mais aussi des fichiers joints qui peuvent être confidentiels.»

Bien que des moyens techniques pour limiter les dégâts existent (*lire ci-dessous*), «l'e-mail

n'a pas été conçu en prenant en compte la sécurité, poursuit Stéphane Koch. Sa fonction première est de parvenir à son destinataire quoi qu'il arrive. Beaucoup d'outils permettent aujourd'hui d'avoir des échanges, mais rares sont ceux qui existent pour les contrôler.» ■

DONNEZ VOTRE AVIS

■ L'e-mail est-il pour vous un truc plutôt génial ou plutôt dangereux?

LIRE EN PAGE 19

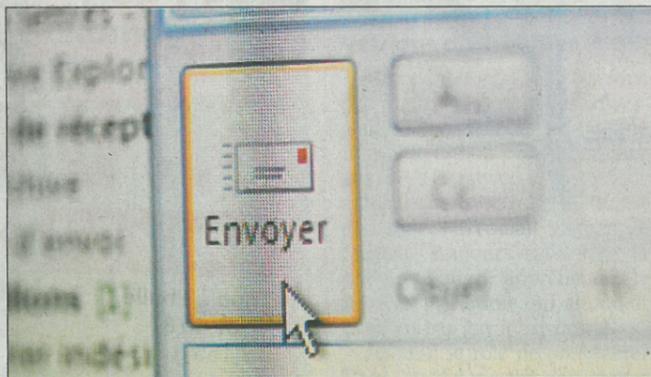
» Anecdotes vécues par des utilisateurs étourdis...

MAUVAIS NOM

Une erreur d'adressage classique consiste à envoyer un e-mail à une personne ayant le même prénom que le réel destinataire. C'est ce qui est arrivé à Anne. La quadra a écrit un doux message à Marco, son amoureux vivant à 400 km de chez elle. Un message tendre et un brin polisson qui a surpris un autre Marco, le collègue d'Anne travaillant à l'étage en dessous, dans la même entreprise. Heureusement, le malentendu n'a pas duré trop longtemps, Anne s'étant rapidement rendu compte de son erreur et ayant présenté ses excuses à son collègue.

MAUVAIS BOUTON

«Répondre», «répondre à tous» et «transférer» sont trois boutons situés à la suite en haut d'un message reçu et lu. Et nombreux sont ceux qui n'appuient pas sur le bon. Eric en a fait l'amère expérience l'été dernier.



Un message d'un client mécontent arrive dans sa boîte e-mail et dans celle de sa secrétaire. Croquant s'adresser uniquement à cette dernière, Eric a appuyé sur «répondre à tous» par erreur. Et écrit noir sur blanc: «Il commence à me casser les pieds ce type. Il n'a vraiment que ça à faire de ses journées!» Autant dire que rattraper le coup après cela a été

assez difficile pour Eric. Le client n'ayant pas du tout apprécié des propos aussi francs...

DIFFUSION DE PIÈCES JOINTES

C'est ce qui cause le plus de problèmes aux entreprises. Un employé reçoit un message avec des pièces jointes et, croyant transférer le corps de l'e-mail

uniquement, il envoie aussi les pièces annexées. Cela peut être très délicat lorsque le contenu de ces pièces est sensible, voire carrément confidentiel.

DIFFUSION D'UNE MAILING LIST

Une gaffe qui peut coûter cher. C'est l'amère expérience faite par une start-up américaine, RockYou, qui a ainsi transmis à tous ses contacts les noms des autres clients et partenaires. Rien de mieux pour permettre les spams et autres démarches agressives entre concurrents. Quelques mois plus tard, la start-up récidive et entache ainsi sérieusement sa réputation. Si une entreprise travaillant dans l'informatique ne sait pas faire la différence entre les fonctions Cc (copie carbone) et Cci (copie cachée), cela rend peu crédible... D'autres exemples d'anthologie sur: www.emailserviceguide.com/2009/12/ten-worst-email-gaffes-of-2009/

» Quelques outils pour éviter le pire

SYSTÈME ANTI-ÉBRIÉTÉ

Si vous avez un compte Gmail et une tendance à lever le coude sans modération, vous avez peut-être intérêt à activer la fonction «Protecteur de messagerie». Elle vous empêche d'envoyer des messages tard dans la nuit si vous ne parvenez pas à répondre à quelques problèmes de mathématique simples. Gmail propose aussi une fonction pour vous aider à ne pas vous tromper de destinataire. Lorsque vous envoyez un e-mail à plus de deux personnes à la fois, Gmail vérifie que le message est bien destiné aux bons interlocuteurs, en fonction des groupes de personnes auxquels vous écrivez le plus souvent. Enfin, le fournisseur d'adresses électroniques permet aussi d'interrompre un envoi malencontreux, mais il faut le faire dans les cinq secondes. Toutes ces fonctions se trouvent sous l'onglet Labos et doivent être activées au préalable.

D'autres logiciels de rappel de message existent mais ils se contentent de signaler au destinataire que vous avez envoyé un e-mail par erreur, alors que ce dernier est déjà arrivé à destination...

VÉRIFICATEUR DE VULGARITÉ

Eudora propose d'installer sur votre ordinateur un logiciel qui passe en revue le contenu de vos messages (en anglais) et vous avertit si vous utilisez un langage trop familier, voire carrément vulgaire. Il existe aussi des logiciels qui bloquent ce type de messages, ne les affichant pas sur votre ordinateur.

ANTI-OUPS

Le logiciel Antidote, entre autres, dispose d'une fonction anti-oups. Elle vérifie le contenu de votre message avant de le faire parvenir au destinataire. Ainsi, elle vous avertit si vous avez oublié d'envoyer une pièce jointe ou si, au contraire, vous en avez envoyée une par mégardes.