



Drowning in Email / Se noyer dans les courriels

How to stay afloat in a sea of messages / Comment rester à flot dans une mer de messages

BRYN WILLIAMS-JONES

DATE APR 11, 2023



Photo by [Hannes Johnson](#) on [Unsplash](#)

La version française de ce texte figure ci-dessous

Having been first introduced to computers in the early 1980s, as a young adolescent I remember well “life before email”, and the enthusiasm associated with new possibilities to communicate freely with people. Friendships could be formed based on shared interests without concern for borders or time zones.

Decades later, we now live in a sea of information. Simple, rapid and ubiquitous communication in the form of email, chat or text is the norm, and for many of us it has become overwhelming. We have difficulty staying afloat because we are drowning in the incessant flow of messages, and always late in our responses.

As a university professor, and now department head, my email volume has continued to grow year after year: from colleagues, staff, students, upper administration, journalists, civil society, etc. Every morning I have 15-20 new messages in my Inbox, and

during the day this regular flow continues – if I'm away from my computer for a 2-3 hour meeting, when I check back-in I will often have 20-30 new emails!

Much of these will be “academic spam” messages inviting me to present at fake conferences – “Yes, of course I want to preside a panel at your prestigious Biochemistry conference on a topic about which I know nothing!” – or to submit articles to predatory journals. These are easy to deal with.

But the vast majority are legitimate work-related messages that requires some thought, more or less detailed responses, and sometimes further work (reading attachments, composing written responses). I get so much email that it's often hard to know where to start. And if all I did was respond to email, this would eat up most of my work day and I'd get nothing else done.

Nonetheless, I still prefer email to instant messaging, which I use with relatively few people (a few friends, students and colleagues). And I've never been a fan of the telephone – students and colleagues quickly learn that if they want to get in touch with me, the best way is to drop me an email and I'll respond quickly.

Clearly, each of us will have different ways of managing email and other communication platforms. Your methods may vary. So, the following suggestions are a list of strategies that I've either implemented myself, or which colleagues have shared, and which may help you stay afloat in a sea of messages.

Daily Strategies

- An early morning person who's awake at 5am, after breakfast I do 1-2 hours of email while drinking my coffee (but I know few people who do this!), before getting down to work at 9am.
- Start by reviewing the Inbox (most recent to oldest), quickly scan and then delete newsletters, forward information messages (e.g., to colleagues, students), and delegate messages to others.
- Clear the regular or academic spam that got past the filter – and flag this content to continually improve the spam filter.
- Monday morning, I systematically protect a few hours in my calendar to catch-up on those emails that I didn't have time to deal with the previous week.
- Some people set specific times to answer student emails, for example on Thursdays from 8-10.30am. For emails from colleagues, it's right away; for emails from the administration, it's once a week.
- Prioritize urgent emails, whether in the morning or during the day – but how you define this is sometimes a challenge.
- Jump from responding to most recent emails, to those that have been waiting at the bottom of the page because were lower priority.
- If the email is a long message with multiple questions, or has multiple attachments, it will often get downgraded in priority.
- For detailed or lengthy emails, tell the sender to call or book a meeting – this is often much more efficient and less time consuming than a written response.
- Use breaks between meetings when there isn't enough time for thoughtful work (for me, less than 2 hours), to catch-up on emails.
- It's too easy to be distracted by email (or chats), so turnoff completely when you have to concentrate on something.

Clarifying expectations

- Don't respond to email in the evenings or on the weekend. Set a good example to students and colleagues that it's really possible (and healthy!) to disconnect.
- Use “Send Later” for the few emails done after work hours, to go out the next morning or Monday after a weekend.
- In course syllabi – especially for large groups – add explicit norms for email communication:
 - no more than 3 emails per week per student
 - no more than 10 lines (otherwise too long) – get to the point
 - no response if email is from personal account with pseudonym
 - no response to questions where the information is in the course plan
 - no responses outside normal work hours (M-F, 9-5), etc.
- Educate colleagues or administrators who are too demanding with email – set your expectations for efficient and reasonable communication.
- When on vacation, set an away message and don't respond until you've returned. State that all emails received while you were away will be destroyed, and so to recontact you after your return if still pertinent.

Building healthy email (and communication) management habits takes time. Done right, it can help you both reduce the volume of messages and make those that arrive more likely to be important, or at least easier to deal with. Above all, email (and other communication platforms) should be at our service, not the other way around.

Ayant été initié à l'informatique au début des années 1980, je me souviens bien, quand j'étais adolescent, de la "vie avant le courrier électronique" et de l'enthousiasme associé aux nouvelles possibilités de communiquer librement avec les gens. Des amitiés pouvaient se nouer sur la base d'intérêts communs, sans se soucier des frontières ou des fuseaux horaires.

Des décennies plus tard, nous vivons dans une mer d'informations. La communication simple, rapide et omniprésente sous forme de courrier électronique, de clavardage ou de texte est la norme, et pour beaucoup d'entre nous, elle est devenue écrasante. Nous avons du mal à rester à flot parce que nous sommes noyés dans le flux incessant de messages et que nous sommes toujours en retard dans nos réponses.

En tant que professeur d'université, et maintenant directeur de département, mon volume de courrier électronique n'a cessé d'augmenter année après année : de la part de mes collègues, du personnel, des étudiants, de l'administration supérieure, des journalistes, de la société civile, etc. Chaque matin, j'ai 15 à 20 nouveaux messages dans ma boîte de réception, et ce flux régulier se poursuit au cours de la journée – si je m'absente de mon ordinateur pour une réunion de 2 à 3 heures, lorsque je reviens, j'ai souvent 20 à 30 nouveaux courriels!

La plupart d'entre eux sont des messages de "pourriel académique" m'invitant à faire des présentations lors de fausses conférences – "Oui, bien sûr, je veux présider un panel lors de votre prestigieuse conférence de biochimie sur un sujet dont je ne connais rien!" – ou à soumettre des articles à des revues prédatrices. Ces cas sont faciles à traiter.

Mais la grande majorité des messages sont des messages professionnels légitimes qui nécessitent une certaine réflexion, des réponses plus ou moins détaillées et parfois un travail supplémentaire (lecture des pièces jointes, composition de réponses écrites). Je reçois tellement de courrier électronique qu'il m'est souvent difficile de savoir par où commencer. Et si je ne faisais que répondre aux courriels, cela absorberait la majeure partie de ma journée de travail et je ne ferais rien d'autre.

Néanmoins, je préfère encore le courrier électronique à la messagerie instantanée, que j'utilise avec relativement peu de personnes (quelques amis, étudiants et collègues). Et je n'ai jamais été un fan du téléphone – les étudiants et les collègues apprennent rapidement que s'ils veulent me contacter, le meilleur moyen est de m'envoyer un courriel auquel je répondrai rapidement.

Il est évident que chacun d'entre nous a sa propre façon de gérer le courrier électronique et les autres plates-formes de communication. Vos méthodes peuvent varier. Les suggestions suivantes sont donc une liste de stratégies que j'ai moi-même mises en œuvre ou que des collègues ont partagées, et qui peuvent vous aider à rester vigilant dans une mer de messages.

Stratégies quotidiennes

- Je suis une personne matinale, réveillée à 5 heures, et après le petit-déjeuner, je consacre 1 à 2 heures à mon courrier électronique tout en buvant mon café (mais je connais peu de gens qui font cela!), avant de me mettre au travail à 9 heures.
- Commencez par passer en revue la boîte de réception (du plus récent au plus ancien), parcourez rapidement puis supprimez les bulletins d'information, transférez les messages d'information (par exemple, à des collègues ou à des étudiants) et déléguez des messages à d'autres personnes.
- Supprimez les pourriels réguliers ou académiques qui ont passé le filtre – et signalez ce contenu pour améliorer continuellement le filtre antispam.
- Le lundi matin, je protège systématiquement quelques heures dans mon agenda pour rattraper les courriels que je n'ai pas eu le temps de traiter la semaine précédente.
- Certains se mettent des horaires spécifiques pour répondre aux courriels des étudiants, par exemple le jeudi de 8h à 10h30. Pour les courriels de collègues, c'est tout de suite ; pour ceux de l'administration, c'est une fois par semaine.
- Donnez la priorité aux courriels urgents, que ce soit le matin ou au cours de la journée – mais la définition de cette priorité est parfois un défi.
- Passez de la réponse aux courriels les plus récents à ceux qui attendent en bas de la page parce qu'ils sont moins prioritaires.
- Si le message est long et comporte plusieurs questions ou plusieurs pièces jointes, il sera souvent relégué au second plan.
- Pour les courriels longs ou détaillés, demandez à l'expéditeur d'appeler ou de prendre rendez-vous – c'est souvent beaucoup plus efficace et moins long qu'une réponse écrite.
- Utilisez les pauses entre les réunions lorsque le temps manque pour un travail réfléchi (pour moi, moins de 2 heures), pour rattraper les courriels.
- Il est trop facile de se laisser distraire par les courriels (ou les clavardages), alors éteignez-les complètement lorsque vous devez vous concentrer sur quelque chose.

Clarifier les attentes

- Ne répondez pas aux courriels le soir ou le week-end. Montrez aux étudiants et aux collègues qu'il est vraiment possible (et sain!) de se déconnecter.

- Utilisez la fonction “Envoyer plus tard” pour les quelques courriels envoyés après les heures de travail, qui doivent être envoyés le lendemain matin ou le lundi après un week-end.
- Dans les programmes de cours – en particulier pour les grands groupes – ajoutez des normes explicites pour la communication par courrier électronique, par exemple
 - pas plus de 3 courriels par semaine et par étudiant
 - pas plus de 10 lignes (sinon trop long) - allez à l’essentiel
 - pas de réponse si le courriel provient d’un compte personnel avec un pseudonyme
 - pas de réponse aux questions lorsque l’information se trouve dans le plan de cours
 - pas de réponse en dehors des heures de travail normales (du lundi au vendredi, de 9h à 17h), etc.
- Sensibilisez les collègues ou les administrateurs qui sont trop exigeants avec le courrier électronique – définissez vos attentes en matière de communication efficace et raisonnable.
- Lorsque vous êtes en vacances, définissez un message d’absence et ne répondez pas avant votre retour. Indiquez que tous les courriels reçus pendant votre absence seront détruits, et qu’il convient de vous recontacter à votre retour s’ils sont encore pertinents.

Il faut du temps pour acquérir de bonnes habitudes en matière de gestion du courrier électronique (et de la communication). Bien menée, elle peut vous aider à réduire le volume de messages et à faire en sorte que ceux qui arrivent soient plus susceptibles d’être importants, ou du moins plus faciles à traiter. Avant tout, le courrier électronique (et les autres plateformes de communication) doit être à notre service, et non l’inverse.