

Surabondance d'emails : attention à la noyade !

Janvier 2011

Qui n'a jamais été découragé en ouvrant sa messagerie et en découvrant les 78 mails quotidiens dont au moins la moitié est accompagnée de la mention « urgent » ? « Découragé » est un faible mot, « stressé » conviendrait mieux !

Il est reconnu que le volume d'informations à traiter par Emails est en forte augmentation dans les entreprises, en particulier chez les cadres. Ouvrir sa boîte et se trouver confronté à des dizaines de mails est une cause de stress, certes. Mais là n'est pas le vrai problème : un cadre, par définition, devrait gérer le volume. Si on analyse le problème en allant plus loin, on s'aperçoit qu'il existe plusieurs niveaux de stress face à cette invasion informatisée, plusieurs « strates » bien plus dévastatrices que le volume des informations.

La surabondance informationnelle constitue le premier degré du stress : comment trouver le temps de répondre ? Il faut avouer que, plus que le temps de lecture, c'est le tri et le traitement de ces mails qui est particulièrement chronophage. Car parmi les mails reçus, bon nombre ne sont pas si « urgents » que cela, d'autres sont carrément hors-sujet ou manquent de pertinence. Et que dire de ce trop plein de « copies pour information » sans cesse envoyées à tout le monde ? Trop d'informations noient les informations utiles et pertinentes. Que de temps passé à ne garder que l'essentiel !

Vient ensuite la deuxième « strate ». Une fois tous les mails ouverts, le cadre est censé répondre en temps réel, immédiatement. On lui demande de réagir plutôt que de réfléchir, de faire preuve d'instantanéité. Il est évident que cela ne peut pas se faire sans dégrader la qualité de la réponse, ce système en temps réel va à l'encontre du sens de la bonne stratégie. Un temps de réflexion et de concentration est indispensable à la qualité de la réponse. L'obligation de répondre vite est

Inflation informationnelle : la déferlante !



« Dans une étude réalisée en 2010, l'entreprise Intel affiche des chiffres préoccupants au sujet de l'inflation informationnelle :

- Les salariés traitent entre 50 et 100 emails par jour, les dirigeants pouvant traiter jusqu'à 300 emails
- Le volume d'emails reçu nécessite en moyenne 4 heures par jour pour les traiter
- 30 % des emails sont inutiles... »

« Ainsi, outre ce « tir de barrage informationnel continu, s'ajoutent d'autres sources d'interruptions : messageries instantanées, appels téléphoniques, collègues. Impossible de travailler plus de 12 minutes en moyenne ! Sans parler du temps nécessaire pour retrouver son niveau de concentration... »

« Cette fragmentation extrême de l'attention entraîne un coût financier et humain avec une perte sèche de temps d'environ un quart de la journée au travail à la source de stress, irritabilité, insatisfaction. »

Source : Carnets RH

génératrice de stress, car le cadre soucieux de rendre une réponse pertinente et appropriée ne peut pas rester serein face à cette mise en tension permanente. En effet, comment prendre le temps de la réflexion, lorsque ce temps est constamment haché par diverses sollicitations extérieures ?

Cela nous amène à la troisième « strate ». L'afflux de mails morcelle le travail : un cadre est dérangé en moyenne toutes les 3 à 7 minutes par diverses sollicitations extérieures : direction, collègues, clients, téléphones fixe et mobile, Post-It...

Parallèlement, il doit gérer les demandes des interlocuteurs virtuels par mails, ce qui ajoute à son stress quotidien. Arrêtons-nous quelques instants sur le caractère virtuel de ces échanges. Les mails diminuent considérablement les liens humains dans l'entreprise. Et le sens des messages peut ainsi en être modifié. Quand un interlocuteur est face à vous, il peut modifier ce qu'il vient de dire pour y apporter une précision ou lever un malentendu. Vous pouvez aussi recevoir de sa part des messages relevant de la communication non-verbale et qui précisent sa pensée (expressions du visage, gestuelle...). Rien de tout cela dans les mails : ils arrivent tels quels, à l'état brut, et à vous de comprendre au mieux leurs subtilités. A cette difficulté s'ajoute la surabondance des messages, qui oblige le cadre à se rendre disponible à longueur de journée. Et il finit par arriver très tôt et à partir très tard de son lieu de travail, pour disposer de quelques heures de « calme ».

Mais cela ne s'arrête pas là. Le quatrième degré générateur de stress, et non le moindre, c'est l'intrusion du travail à la maison, sur le temps de repos réservé à la famille ou aux loisirs. Les TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) sont ultra-performantes et nous facilitent la vie, cela est indéniable. Mais quel cadre, faute de temps, n'a jamais ouvert son ordinateur portable ou son Smartphone pour « regarder ses mails » ? Et donc les trier, y réfléchir, analyser les stratégies à adopter, et enfin y répondre ? La surabondance des messages l'oblige à passer du temps supplémentaire et à se stresser en dehors des lieux et horaires de travail. Quelle naïveté de penser que le « BlackBerry » flambant neuf et de la dernière génération est un cadeau de votre bienveillante entreprise ! En fait il s'agit d'un cadeau empoisonné, une invitation à emporter du travail à votre domicile ou sur le lieu de vos vacances. Où se situent alors le temps et l'espace de travail ? Où mettre les limites ?

Faut-il organiser une journée sans email ?



« Canon France a organisé le 3 décembre 2010 pour la première fois une "journée sans mail" destinée à favoriser le bien être au travail. L'initiative a le mérite de reconnaître que la réception de nombreux emails peut être facteur de stress, et qu'une politique RH de bien-être au travail doit aussi passer par la régulation de « l'infobésité » en entreprise. »

« C'est pourquoi une journée sans email traite davantage les symptômes que le mal, et fait surtout reposer l'amélioration du quotidien sur la responsabilité individuelle sans chercher des solutions structurelles au vrai problème: comment faire travailler ensemble efficacement les salariés tout en les rendant visibles dans l'organisation ? »

« Le vrai problème est moins l'augmentation du volume d'emails que l'email lui-même comme canal de communication unique. Des alternatives existent pourtant: on voit aujourd'hui émerger de nouvelles solutions et usages collaboratifs qui permettent de travailler mieux ensemble... »

Source : Carnets RH

Au regard de ces quatre « strates » du stress généré par l'afflux anarchique des mails, le constat est clair et pessimiste : les cadres sont confrontés à un stress supplémentaire dû à cette surabondance. Il doit mener deux vies professionnelles simultanées : sa vie « réelle » dans l'entreprise, déjà bien remplie et allant parfois au-delà de ses limites, et sa vie « virtuelle », face à des interlocuteurs qui, via Internet, le condamnent à traiter des dossiers dans la précipitation. Il n'est pas question de dénigrer Internet et les nouvelles technologies, loin de là, mais plutôt de faire preuve de bon sens, de connaître les causes de ce stress supplémentaire pour mieux y remédier.

Pensez à Vous
Rejoignez nous
www.fnem-fo.org