

L'e-mail comme source de stress professionnel

Selon une étude écossaise, les e-mails seraient facteurs de stress important donc dangereux pour la santé



Ce n'est pas nouveau, en ce début de 21^e siècle, le mot qui est le plus associé à la notion de travail est le mot "stress". Près de 30% des travailleurs, quel que soit le secteur, se plaignent de stress lié à leur job. Parmi les facteurs de stress professionnel les plus importants on pointe les objectifs à tenir, la pression hiérarchique, le rythme effréné de travail, le manque de reconnaissance ou encore la dégradation des conditions de travail... Il faut désormais y ajouter un autre paramètre : le courrier électronique, ou plutôt l'assuétude liée au courrier électronique. Les universités de Glasgow et de

Paisley, en Ecosse, se sont livrées à une grande enquête sur le comportement des travailleurs par rapport à leur boîte e-mail. Il ressort de cette étude que le travailleur qui a accès à une boîte e-mail la consulte, en moyenne, toutes les quinze minutes, soit quatre fois par heure, mais que pour certains cela peut aller jusqu'à... quarante fois par heure, soit une vérification de ses e-mails toutes les 90 secondes ! Il appert aussi que la majorité des travailleurs ne peut envisager de laisser un mail sans réponse plus de vingt-quatre heures (ndlr délai qui est d'ailleurs considéré comme raisonnable pour obtenir une réponse à un mail envoyé). Ce sont quelque 349 milliards d'e-mail qui sont envoyés chaque jour à travers le monde(1) et la prévision pour 2013 est au-delà des 500 milliards. La masse d'informations contenue dans les boîtes de courrier électronique double chaque année ; selon les secteurs d'activités, selon le niveau professionnel (dirigeant, cadre, employé...) et selon les pays, le nombre d'e-mails reçus quotidiennement dans les boîtes professionnelles varie de 40 à 250. On passerait entre cinq et vingt heures par semaine à lire ses courriels professionnels, cela se fait même de plus en plus en dehors des heures de travail; certains pays, comme le Brésil, ont d'ailleurs légiféré sur la lecture de mails professionnels en dehors du cadre professionnel et cela s'apparente désormais à des heures supplémentaires.

Clairement, le stress naît du tri qu'il faut faire de cette masse d'informations, du classement selon l'importance et/ou l'urgence, du temps que l'on doit y consacrer au détriment d'autres tâches ou en dehors des heures prévues et de l'obligation d'apporter des réponses dans les vingt-quatre heures. Cette étude écossaise est confirmée par l'Université d'Irvine en Californie qui s'est livrée à une autre étude sur des fonctionnaires administratifs de l'armée américaine. Les chercheurs d'Irvine ont constaté une hausse importante de la tension artérielle et du rythme cardiaque dans le groupe-test qui consultait normalement ses e-mails par rapport au groupe-test qui avait délaissé sa boîte mail. Par ailleurs, les fonctionnaires du groupe privé d'un accès à ses courriels ont déclaré s'être sentis plus productifs et avoir eu plus de facilité à rester concentré sur leur travail. La productivité serait donc plus importante lorsque l'on ne s'interrompt pas pour vérifier ses e-mails ! Une réalité également mise en évidence par l'étude des universités de Glasgow et de Paisley dont les conclusions pointaient que le fait de s'interrompre pour consulter ses mails et y répondre, même en partie, devient rapidement une activité harassante voire épuisante et que cela nuit à la productivité.

Mais l'évolution des NTIC risque fort d'entraîner les travailleurs sur une autre pente, celle des médias sociaux davantage réactifs et donc plus rapides. Certaines sociétés tendent d'ores et déjà vers le "zéro e-mail" au profit de l'échange d'informations par le biais de médias sociaux. Cette tendance pourrait se généraliser dans une société où l'immédiateté est en vogue. En effet, selon le Bureau Gartner, spécialiste des études sur les NTIC, à Stamford (Connecticut), 20% des entreprises mondiales auront remplacé le mail par les médias sociaux d'ici l'horizon 2014(2). Cette mutation serait, toujours selon Gartner, à imputer à la fameuse Génération Y pour qui les médias sociaux et les NTIC sont un mode de vie et de travailler. D'ici 2015, les Y devraient représenter ± 40% de la population active, les modes de communication de l'entreprise devront donc s'y adapter ! A l'heure actuelle, "l'obligation morale" de répondre dans les vingt-quatre heures compte déjà parmi les facteurs de stress liés à l'utilisation de l'e-mail, qu'en sera-t-il lorsque - et si cela se passe comme c'est prévu - les médias sociaux et la réactivité rapide qui y est liée remplaceront le mail ?

- (1) *E-mail : la boîte est pleine*, par Sandrine Cassini, on latribune.fr, 26 juillet 2011
(2) *Les réseaux sociaux pourraient remplacer l'e-mail d'ici 2014*, par Johanna Godet, on linformaticien.com, 11 novembre 2010

Olivier Moch
Administrateur de
L'Union Professionnelle
Des Métiers de la Communication
UPMC