

Temps de lecture : 3''

Par Anne-Laure JOUBAIRE

**281 milliards d'e-mails seront échangés chaque jour en 2019, chiffre en constante augmentation depuis des années. Facteur de stress, le trop plein d'e-mails nuit à la productivité et la performance des entreprises. Nos conseils pour sortir la tête de l'eau.**

## DES CHIFFRES ALARMANTS

Un employé américain passe en moyenne 13 heures de sa semaine, donc **650 heures par an** (28% de son temps de travail) à lire et répondre à ses e-mails. Un cadre quant à lui peut recevoir **jusqu'à 200 courriels par jour** à une fréquence d'un toutes les 10 minutes ([étude d'Adobe](#)).

Alors que le droit à la déconnexion est effectif depuis un peu plus de 2 ans, son bilan semble plutôt mitigé. **65 % des cadres travaillent le soir après le travail**, et une proportion équivalente utilise leurs outils professionnels numériques le week-end (Eleas, 2018). Ces moyennes varient selon les générations: « *66% des 18-29 ans utilisent leurs outils professionnels le soir et 58% pendant le w-e* » et ce notamment afin de faire bonne impression à leur hiérarchie. Plus de la moitié des cadres se sont connectés **durant leurs vacances d'été 2017**, pour plus d'un tiers d'entre eux par obligation et appréhension de la future charge de travail ([Eleas, 2017](#)).

Le niveau élevé de ces chiffres peut s'expliquer notamment par **un manque de confiance particulièrement important en France**. En effet, l'e-mail représente pour 67% des cadres français le meilleur moyen de garder une trace écrite de l'échange...proportion qui tombe à 33 % en Allemagne ! Beaucoup de personnes pensent également que « si ça ne se voit pas, on va penser que je ne travaille pas » et ont de fait tendance à **abuser de la mise en copie et du répondre à tous**.

**Très peu de structures ont adopté une charte** de bonne pratique relative aux outils numériques puisque seul 1 salarié français sur 5 en a constaté la mise en place effective (Eleas). Le peu d'effort produit pour améliorer cette situation est surprenant. En effet d'après une [étude suisse](#), **mieux gérer sa boîte mail permettrait d'économiser presque un mois de travail par an et par salarié !**

## L'EMAIL EST-IL NOCIF ?

Pensé initialement comme un outil facilitant le travail, l'e-mail est aujourd'hui vécu comme une **source de stress** :

Selon une [étude d'Eleas](#) menée auprès de salariés français, les outils numériques génèrent un sentiment de **fatigue** (43%), un **trop-plein** d'information (39 %) et une impression de **submersion** (36%). Ces proportions sont encore plus élevées pour les 18-29 ans et ce malgré des compétences numériques accrues. En réaction, de plus en plus de cadres s'adonnent à la « détox numérique », pratique aux vertus anti-stress corroborées [scientifiquement](#).

Outre sa nocivité pour la santé, le trop plein d'e-mails **diminue la productivité et la performance au travail**. Selon une étude de [Danwood Group](#), il faut 64 secondes en moyenne pour se remettre au travail avec efficacité après avoir reçu ou consulté ses emails. Selon [Fast company](#), ces chiffres seraient beaucoup plus élevés : **il faudrait plus de 23 minutes pour se reconcentrer à 100% sur la tâche initiale**.

Enfin, contrairement aux intuitions initiales, les emails **nuisent également à la communication interne et l'ambiance de travail**. Selon les règles de communication, 93% du contenu d'un message est en effet transmis par des signaux non verbaux tels la posture ou la voix. De fait, des remarques écrites de manière anodine peuvent être interprétées comme passives ou agressives. Selon les scientifiques, **demander quelque chose en face à face est 34 fois plus efficace que de le faire par email !**

Face à cette situation, plusieurs sociétés comme Deloitte ou Intel ont même été jusqu'à instaurer des **demi-journées sans email** ou à plébisciter des plateformes d'échange interne, type Slack.

## LES CONSEILS D'ELIOTT ET MARKUS

### Pour chacun

- Une boîte de réception bien ordonnée commence par soi-même. Aussi, pour faciliter la vie de vos interlocuteurs, veillez à donner un **titre clair** à vos emails ; **évittez de mettre en copie** tout le monde ou d'abuser du répondre à tous (votre chef ne vous aimera pas plus) ; incluez une phrase ou un numéro indiquant la priorité de traitement de votre email

- Evitez de vous laisser distraire. Pour cela : fermer l'onglet email, éteindre les notifications et se réserver **deux ou trois plages horaires** dédiées à la lecture des emails et à leur classification par ordre de priorité. Le monde ne s'effondrera pas si vous ne regardez pas vos mails pendant 2 heures ! D'après les recherches de Dan Ariely, **seulement 23% des emails devraient être classés dans la catégorie « à traiter immédiatement »** (< 1heure) ; 10% devraient l'être dans celle des « avant 4 h » ; 19% dans « avant la fin de la journée » ; 16% « avant la fin de la semaine » ; 5% à un « moment autre » et **27% jamais !**

- Les mails devraient idéalement être réservés aux décisions simples. **Décrocher le téléphone ou aller dans le bureau du voisin** en personne pour les choses compliquées évitera (un peu) les malentendus fâcheux et les crispations.

- Un **merci ne coûte rien** (surtout quand c'est vous qui avez fait la demande) et **fait toujours plaisir**. Ne pas répondre, c'est aussi décourager la prise d'initiative du collaborateur.

#### **Pour la structure**

- Chaque structure gagnerait à éditer et distribuer son **guide de bonne conduite** en matière d'e-mails (horaires, méthode de classement, conseils). Le mettre en valeur sur le site peut également prouver à vos clients, prospects et futurs collaborateurs l'attachement réel porté au bien-être au travail.

---

#### **POUR ALLER PLUS LOIN**

[Gérez efficacement vos mails - Stratégies et bonnes pratiques](#), Livre de Luc Demaret

[L'empire du mail - management contrôle et solitude](#), Livre de Jean Grimaldi d'esdra

[How many of our emails should we know about the moment someone decides to email us?](#), Dan Ariely

[Droit à la déconnexion : obligation pour l'employeur, enjeu pour les salariés](#)