

L'entreprise peut-elle se passer des e-mails ?

Les echos – 12/4/2011 Laurance N'KAOUA

Zéro e-mail d'ici à trois ans ! » En février dernier, Thierry Breton n'y est pas allé par quatre chemins. Affirmant sa volonté d'éradiquer les mails internes de ses 50.000 salariés au profit d'autres outils, notamment collaboratifs, le PDG d'Atos Origin n'a pas hésité à décrire les courriels comme des « données massives » qui « polluent notre environnement de travail » et « empiètent sur nos vies privées ».

Et, pour cause ! Le courrier électronique s'est glissé sur nos écrans sans crier gare. Certes, face aux lettres, aux fax, au téléphone, les « courriels » permettent de gagner du temps : « Si vous avez dix minutes, vous pouvez passer deux coups de téléphone ou envoyer dix mails », résume Amaury Houdart, DRH de la société de services informatiques Logica, qui compte 39.000 salariés. « C'est une révolution magnifique, mais, dans ce monde de l'immédiateté, il devient urgent de réfléchir pour ne pas se laisser envahir. »

A en croire la firme spécialisée Pingdom, les internautes en auraient échangé 247 milliards, chaque jour, en 2009 ! Or, outre-Atlantique, un salarié sur cinq s'avoue dépassé dès lors qu'il doit traiter plus de 50 courriers électroniques quotidiens. A tel point que Fred Wilson, patron du fonds de capital-risque Union Square Ventures, a proclamé, en mai dernier, sa messagerie « en faillite », ajoutant sur son blog : « Navré si vous m'avez envoyé un e-mail au cours des cinq dernières semaines sans que j'y ai répondu. Vous êtes plus de 800 dans ce cas. Si votre mail est important, merci de le renvoyer. »

La France n'est pas en reste. Fin 2010, la messagerie électronique restait le premier usage sur Internet, d'après Médiamétrie. Et si, dans les entreprises, le paysage est plus contrasté, entre grands groupes et PME notamment, quelque 12 millions d'actifs - soit près d'un sur deux - ont recours à un PC pour travailler. « Nous sommes entrés dans une économie de l'attention. La rareté ne réside plus dans la recherche d'information mais dans la capacité à la traiter », souligne un article du chercheur Emmanuel Kessous, paru dans la revue « Sociologie du travail » en 2010. De quoi générer des bugs. Ainsi, les managers d'Atos Origin consacraient, chaque semaine, entre 5 et 20 heures à la gestion de centaines de mails, pour la plupart non sollicités.

Stress et culpabilité

« C'est un gâchis de temps », estime Jacques Cosnefroy, senior vice-président, chargé des transformations chez Atos Origin. Et d'espace, car certaines pratiques courantes (e-mails en copies, arrosage systématique de collaborateurs, allers et retours de courriels portant la mention « RE, RE, RE, RE »...) n'épargnent ni les serveurs ni les équipes, en proie à un stress croissant, voire à la culpabilité de ne pas traiter leur courrier en temps réel.

Et que dire du dépit de collaborateurs restés sans nouvelle d'un supérieur malgré une missive électronique ? Nombre d'études le démontrent : pianoter pour communiquer effiloche le lien social. Car « le mail est un outil. Mais les gestes, l'intonation de la voix... rien ne peut remplacer un face-à-face », déclare Anca Boboc, sociologue chez Orange Labs. Et pourtant, les dérives sont légion. « L'autre jour, un salarié énervé a envoyé un mail à un collègue en lettres rouges et capitales, avec des personnes en copie. Quelle agression ! Dans un bureau à haute voix, cela aurait été inacceptable », raconte un dirigeant.

En outre, la réception de mails en pagaille freinerait la productivité : un salarié français ne passerait que 12 minutes, en moyenne, concentré sur son travail sans être interrompu par un courriel ou autre SMS, selon une enquête menée à l'automne par Sciforma. Pis, 75 % d'entre eux avouent arrêter une tâche en cours pour découvrir le contenu d'un message entrant. De quoi bouleverser les règles des 1.280 pages du Code du travail. « A l'heure où les salariés équipés de BlackBerry peuvent gérer des mails depuis n'importe où, cela a des effets négatifs sur la durée du travail. Les frontières entre le temps de travail et de loisirs comme entre la vie privée et la vie professionnelle tendent à s'effacer », observe Gérard Kesztenbaum, directeur du département de droit social du cabinet d'avocat Fidal, qui dénonce un « totalitarisme rampant des nouvelles technologies au bureau ».

Un procès un peu sévère, selon Erwan Le Quentrec, responsable d'une unité de R&D chez Orange Labs : « On confond parfois l'impact de la technologie et d'autres facteurs. Mais la logique de l'urgence n'est pas liée aux seules NTIC, elle est multifactorielle. »

« Journée sans mails »

Il n'empêche. Certains employeurs souhaitent contrer ces phénomènes. Pour favoriser le bien-être de ses 1.800 salariés, Canon France, où 30.000 courriels circulent au quotidien, a déjà organisé deux « journées sans mails ». Le groupe invite alors ses équipes à privilégier le téléphone ou les face-à-face, histoire de « recréer du lien social ». Résultat : 24 heures durant, le volume des mails a fondu de plus de 20 %. Et les

collaborateurs plébiscitent une « *quiétude* », « *une communication plus simple* » et le fait d'avoir enfin « *pu se concentrer sur des dossiers de fond sans être dérangés* ».

Pour autant, peut-on se passer de mails ? Pas sûr. D'autant que, « *en matière d'usages de l'Internet, le grand public a souvent montré la voie, or la messagerie électronique reste, de loin, le premier usage de Français qui ont souvent plusieurs adresses* », rappelle Marc Jalabert, directeur du marketing et des opérations de Microsoft France. Décréter la fin des courriels ne suffit pas toujours. En 2007, de grands groupes américains, comme Intel ou Deloitte & Touche, ont tenté d'instaurer des « *vendredis sans mails* ». Aujourd'hui, ces opérations ne sont que de vagues souvenirs : un courriel en provenance de Deloitte aux Etats-Unis déclare que personne « *n'est en mesure de confirmer si cette initiative est toujours en cours* ». En outre, souligne Anca Boboc, de la messagerie instantanée aux réseaux sociaux en passant par les mails ou les portails collaboratifs, « *les outils se cumulent plus qu'ils ne se substituent. Chacun a un usage précis* ». Et, selon Marc Jalabert, « *le mail reste formidable pour transmettre de l'information déstructurée...* »

A défaut de bannir les courriels, nombre d'employeurs souhaitent mieux les encadrer. Ainsi, 3M a élaboré des règles d'or quant à leur usage : « *Une charte invite, entre autres, les salariés à privilégier le contact direct par rapport au mail, à rester courtois dans la rédaction des courriels car ils s'adressent à une personne, non à un ordinateur, à ne pas céder à l'instantanéité et à savoir se déconnecter* », raconte Valérie Guichard, directeur acquisition et développement des compétences chez 3M. De son côté, Microsoft France redouble de vigilance : « *Nous tentons de minimiser les volumes et la longueur des mails envoyés, le nombre de leurs destinataires et il est recommandé de ne pas envoyer de mails en dehors des heures de bureau et les week-ends* », précise Marc Jalabert.

« *Le grand challenge n'est pas une question d'outils mais de changement de culture* », renchérit Jacques Cosnefroy, chez Atos Origin, qui, dès mai, formera ses salariés à l'utilisation d'outils comme son réseau social interne.

Toutefois, ces outils n'engendreront-ils pas les mêmes excès ? Les syndicats craignent des dérives. « *Les réseaux sociaux font le pari de l'intelligence collective et forcent, donc, les salariés se mettre à nu. Les emails sont protégés par la loi comme des espaces privés mais les réseaux sociaux ne sont pas encore réglementés* », estime Eric Pérès, secrétaire général de FO-cadres. A ses yeux, « *le réseau social sera tout autant contraignant et peut engendrer des effets pervers car sa performance dépend de l'implication de ses membres. Ceux qui voudront résister à l'exercice de transparence imposée seront, sans doute, montrés du doigt* ».

LAURANCE N'KAOUA, Les Echos