



I B

Ilona Boniwell

Noyé sous les e-mails ?

D'après une étude réalisée par le cabinet McKinsey (2012), 28 % du temps de travail dans le monde est employé à lire et à répondre aux e-mails. Cela représente plus de trois heures par jour et plus d'un jour entier sur une semaine de cinquante heures de travail ! À cela s'ajoute la pression sociale de la rapidité de réponse : 70 % des réponses sont attendues dans les quatre heures (Toister Performance Solutions, 2015). Pourquoi et comment les e-mails, inexistantes avant les années 1990, ont-ils pris une place si importante dans nos vies actuelles ? Imaginons une seconde ce que leur

“ 70 % des réponses sont attendues **DANS LES QUATRE HEURES** ,”

limitation pourrait offrir : plus de temps pour travailler et un week-end de trois jours... chaque semaine. Les e-mails sont d'une utilité évidente : ils permettent de coordonner le travail à distance, de partager rapidement et de garder une trace écrite des conversations importantes. Mais ils présentent aussi un côté plus sombre. À quoi correspondent ces cent e-mails par jour ? Viennent-ils d'un manager qui contrôle et qui n'est pas capable de déléguer

avec confiance ? Chacun souhaite-t-il garder des traces écrites pour se protéger d'éventuelles poursuites judiciaires ? Les rôles ne sont-ils pas assez clairement définis et écrire à plus de personnes que nécessaire permet-il d'être sûr d'atteindre le bon interlocuteur ? Ou encore, peut-on y voir un manque de discernement face à ce qui est important ou non ?

Nous ne pouvons rester plus longtemps passifs devant cette question. Cette manière moderne de communiquer est une source de stress et de distraction qui nous détourne de notre cœur de métier. La société Atos – qui compte 76 000 employés dans 47 pays – a décidé de réduire progressivement les e-mails, passant de cent à quarante e-mails quotidiens par individu entre 2011 et 2013. Et cela s'est fait sans impact sur la performance, au contraire : la marge opérationnelle a augmenté et les coûts administratifs ont baissé. Bien qu'il soit impossible de connaître exactement les impacts de cette politique pour l'entreprise, nous pouvons être sûrs de l'impact positif sur le stress des salariés. En effet, en 2012, des chercheurs de la ville d'Irvine, en Californie, ont montré le lien entre réduction d'e-mails, baisse de stress et augmentation de productivité.

Convaincu ? Alors, au lieu d'envoyer votre prochain e-mail, pourquoi ne pas simplement décrocher votre téléphone ou vous déplacer jusqu'à votre interlocuteur ? //

Ilona Boniwell, docteure en psychologie, dirige Positran, un organisme de formation et de conseil en psychologie positive. Elle est professeure associée à HEC Paris, à l'École Centrale Paris et à l'université Anglia Ruskin de Cambridge. Elle est l'auteur de différents outils psychologiques, dont les Cartes des actions positives (Positran, 2017).