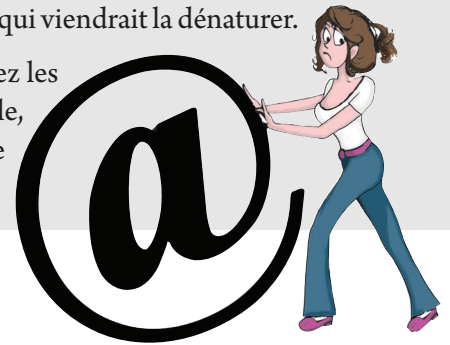


LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE

Selon l'environnement dans lequel est utilisée la messagerie électronique, l'e-mail professionnel peut devenir soit une ressource positive susceptible de servir l'activité de travail ou bien une contrainte qui viendrait la dénaturer.

Elle peut agir comme un "métronome" qui séquence le travail pouvant entraîner chez les utilisateurs : stress, sentiment de "surcharge" informationnelle et communicationnelle, interruptions et intensification du travail... Il est donc important de mener une réflexion concertée sur l'usage de la messagerie dans l'organisation du travail.



Exemples de ressources et de contraintes que la messagerie peut impliquer sur le travail :

Les effets facilitateurs	Les effets contraignants
Sur la gestion du temps	
Améliore les temps de réponse Diminue les délais de prise de décision Favorise l'exécution des tâches	Accroît le sentiment d'urgence Génère des interruptions Accélère les rythmes de travail
Sur la gestion de l'information	
Facilite le stockage des informations Simplifie la diffusion de l'information	Surcharge les informations à traiter Peut favoriser l'incompréhension de l'information Rend difficile la priorisation des informations
Sur la gestion des tâches de travail	
Améliore la productivité Met à disposition des outils pour mieux organiser son travail	Génère une surcharge d'activité Peut développer un sentiment d'isolement Déclenche du stress, de la pression
Sur la communication	
Favorise l'accès aux autres Réduit les barrières spatiales et temporelles Diversifie les échanges	Peut détériorer les relations entre individus Favorise l'escalade des conflits Génère de l'agressivité Limite les communications riches
Sur le travail en équipe	
Favorise le travail collaboratif Facilite la communication verticale et horizontale Met à disposition des outils pour une meilleure coordination	Diminue la présence sociale dans un groupe Peut provoquer des problèmes de coordination Peut être utilisée comme moyen de contrôle

L'impact du numérique dans la vie professionnelle bouleverse en profondeur l'organisation du travail et il est important de prévenir et d'anticiper l'ensemble des risques que comporte cette mutation.

À ce sujet, la loi du 8 août 2016, dite "El Khomri", intègre dans le Code du travail le droit à la déconnexion. Ce droit vise notamment à assurer le respect des temps de repos et de congés ainsi que de la vie personnelle et familiale. Il implique la mise en œuvre de mesures concrètes à définir par accord collectif ou par une charte.

Afin de prévenir les risques psychosociaux liés à l'usage de la messagerie, il est nécessaire :

- de mener une réflexion sur les conditions de travail au sein de l'organisation, qui sont susceptibles de générer des pratiques néfastes pour les salariés ;
- de conseiller les salariés sur les "bonnes pratiques" d'usage de la messagerie électronique dont voici quelques principes (voir au verso).

GÉRER AU MIEUX L'ENVOI DE MESSAGES

- S'interroger sur la pertinence de l'utilisation de la messagerie électronique au regard d'autres outils (face à face, téléphone, courrier, etc.).
- Indiquer de manière explicite l'objet du message.
- S'obliger à une rigueur formelle dans la rédaction d'un message :
 - > Identifier son destinataire ;
 - > Eviter les tournures de phrase issues du langage parlé ;
 - > S'interroger sur la manière dont réagirait un tiers à la lecture du message dans l'hypothèse où on lui aurait transféré ou mis en copie.
- Utiliser avec modération les fonctions "copie conforme" et "copie cachée".
- S'interroger sur le moment le plus opportun pour l'envoi d'un message.

- Relire votre e-mail avant envoi.
- Préférer les échanges directs pour les conversations simples ou urgentes.
- Ne pas utiliser l'e-mail pour résoudre des conflits.

GÉRER AU MIEUX LA RÉCEPTION DE MESSAGES

- Réaliser une action pour chaque mail reçu, la règle des "4 D" peut être appliquée :
 - > Do (faire),
 - > Delete (supprimer),
 - > Defer (différer, marquer l'e-mail pour suivi),
 - > Delegate (déléguer).
- Ne pas créer de sentiment d'urgence et se laisser le temps de la réflexion pour répondre.
 - > Ne pas envoyer systématiquement une réponse immédiatement après la réception du message.
 - Si le message est important, envoyer une réponse attestant de la bonne réception de celui-ci.
 - > S'interroger sur la nécessité de répondre à l'intégralité de la liste de diffusion utilisée par l'expéditeur.
- Certaines réponses peuvent être traitées par d'autres média de communication (téléphone, face à face).
- En cas d'absence prolongée, activer le "gestionnaire d'absence du bureau" afin d'informer vos correspondants que vous n'êtes pas en mesure de consulter vos e-mails.

- Un e-mail n'est jamais confidentiel.
- Attention à la confidentialité des informations lors des transferts de mails.

MAITRISER LA GESTION DE SA MESSAGERIE



La consultation de la messagerie

- Limiter la fréquence de consultation de votre messagerie en réservant, par exemple, des plages fixes dans votre agenda pour consulter vos mails.
- Consulter les messages uniquement pendant les horaires de travail.
- Paramétrer l'affichage des alertes e-mails (sonores et visuelles).

L'archivage des messages

- Mettre en place une stratégie de conservation des messages qui doivent être archivés :
 - > Créer des dossiers de classement (thématique ; chronologique...)
 - > Utiliser des règles de classement automatique et créer des répertoires spécifiques ;
 - > Utiliser à bon escient les marqueurs de suivi.

Références :

- ORSE : pour un meilleur usage de la messagerie électronique dans les entreprises
- CARSAT : messagerie électronique et organisation du travail
- PROST, M. & ZOUINAR, M. : Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé (en ligne), 17-1 | 2015