



De quoi je me « mail » !

Qui n'a jamais été découragé en ouvrant sa boîte mail et en découvrant les X mails quotidiens dont au moins la moitié est accompagnée de la mention « urgent » ? « Découragé » est un faible mot, « stressé » conviendrait mieux !

Il est reconnu que le volume d'informations à traiter par courriels est en constante augmentation à la CDC, pour tous et particulièrement chez les cadres.

Ouvrir sa boîte et se trouver confronté à des dizaines de mails est une cause de stress. Si on analyse le problème dû à cette invasion informatisée, on s'aperçoit qu'il existe plusieurs « strates » bien plus dévastatrices que le volume des informations, au détriment de la santé.

La surabondance informationnelle constitue le premier degré du stress :

Comment trouver le temps de répondre ? Il faut avouer que, outre le temps de lecture, c'est le tri et le traitement de ces mails qui sont particulièrement chronophages. Car parmi les mails reçus, bon nombre ne sont pas si « urgents » que cela, d'autres sont carrément hors sujet ou manquent de pertinence.

Et que dire de ce trop-plein de « copies pour information » sans cesse envoyées à tout le monde ? Trop d'informations noient les informations utiles et pertinentes. Que de temps perdu à ne garder que l'essentiel !

Vient ensuite la seconde « degré ».

Une fois lus et triés, nous sommes censés répondre aux mails en temps réel. On nous demande de réagir plutôt que de réfléchir, de faire preuve d'instantanéité.

Il est évident que cela ne peut se faire qu'au détriment de la qualité de la réponse. Or, le temps de réflexion et de concentration est indispensable à la qualité de la réponse.

L'obligation de répondre vite est génératrice de stress, l'agent soucieux de rendre une réponse appropriée ne peut pas rester serein face à cette mise en tension permanente.

Cela nous amène au troisième « degré ». L'afflux de mails morcelle le travail

Un agent est dérangé en moyenne toutes les 3 à 7 minutes par diverses sollicitations : direction, collègues, clients, téléphones fixe et mobile,..., ce qui ajoute à son stress quotidien tout en continuant à répondre aux mails.

Les mails diminuent considérablement les liens humains voire les rompt.

Mais cela ne s'arrête pas là. Le quatrième degré générateur de stress, c'est l'intrusion du travail à la maison, sur le temps de repos réservé à la famille ou aux loisirs.

Quel cadre, ne se sent pas obligé de continuer son activité professionnelle dans son domaine privé ? La quantité excessive de messages l'oblige à passer du temps supplémentaire et à se stresser en dehors des lieux et horaires de travail.

Quelle naïveté de penser que le « BlackBerry » flambant neuf et de la dernière génération est un cadeau de notre bienveillante CDC !

Ce cadeau est largement financé par le non paiement de votre travail.

Est-ce là le nouvel attribut d'un esclavage moderne ?

A l'exception des personnels qui se déplacent souvent (en DR), il s'agit en fait d'un outil empoisonné, une invitation à emporter du travail à votre domicile ou sur le lieu de vos vacances. Où se situent alors le lieu de travail et où s'arrête le temps de travail ? Où mettre les limites ?

Au-delà de ce constat alarmiste en termes de stress, se développe une déshumanisation

Quand un interlocuteur est face à vous, il peut modifier ce qu'il vient de dire pour y apporter une précision ou lever un malentendu. Vous pouvez aussi recevoir de sa part des messages d'expressions lesquels précisent sa pensée (expressions du visage, gestuelle...). Rien de tout cela dans les mails : ils arrivent tels quels, à l'état brut, et à vous de comprendre au mieux leurs subtilités.



L'Alliance FO CFTC tire le signal d'alarme sur ce sujet qui est très prégnant. Les limites sont déjà franchies !

C'est pourquoi, nous demandons que la direction organise un débat sur ces conditions de travail. Il est urgent de contenir les utilisations de ces outils !

Pour l'alliance FO/CFTC « l'humain » doit rester au cœur de l'organisation du travail. « Il ne faut pas perdre sa vie à la gagner »

0,3g de CO₂ pour un spam, 4g pour un email normal, 50g pour un email avec une pièce jointe. Là aussi, tout dépend de la manière dont les mails sont générés (envoi automatique par un ordinateur ou pas) et de leur poids en octets. L'auteur de l'étude estime toutefois qu'un email moyen a une empreinte carbone six fois plus petite que celle d'une lettre. Mais en moyenne on envoie soixante fois plus de mails que de lettres, belle illustration de l'effet rebond, qui consiste à plus utiliser un outil moins carboné.