

La folie des mails, responsable de pathologies de surcharge

Extrait d'un article de Psychologies.com

Martin a commencé par demander des informations à un collègue, puis, comme il ne répondait pas, il lui a envoyé un mail qu'il a mis en copie à toute sa hiérarchie : « Comme ça, tout le monde sera prévenu que j'ai bien fait ma demande et que s'il n'a pas répondu, c'est lui qui est coupable. » « Comme ça », Martin a donné du travail à quarante personnes qui vont devoir lire un mail supplémentaire. Christophe Dejours, psychiatre et psychanalyste, commente :
« Les salariés emportent du travail à la maison **parce qu'ils sont sans arrêt interrompus par des mails toujours super urgents** ! C'est comme cela que l'on aboutit à une explosion des pathologies de surcharge ! Ces nouvelles formes d'organisations détruisent les liens entre les êtres.

Ce que nous vivons à Crédit Agricole SA n'est donc pas propre à notre entreprise. Pour autant,

A la CFTC, nous pensons qu'avec de la volonté ainsi qu'une Direction et des élus qui approfondissent le sujet, nous pourrions inverser la tendance. Cependant, nous en sommes loin. Preuve en est, le dernier accord sur le droit à la déconnexion. En le lisant, nous découvrons le rappel de la loi, des vœux pieux et des bonnes pratiques mais aucune mesure forte n'en **émerge (la CFTC, non représentative, n'a pas été sollicitée sur son contenu).**

Quelques mesures simples auraient pu cependant être prévues et notamment la mise en place **d'un système de classification des mails** permettant de ne plus recevoir sur l'outil de messagerie professionnelle les courriels destinés à l'ensemble des salariés au même endroit que les autres. L'outil propose déjà des règles de classement mais peu d'entre nous savent vraiment s'en servir avec efficacité.

On peut imaginer aussi que des salariés choisissent de ne plus recevoir ces mails généraux dans la mesure où ceux-ci seraient tous présents dans **un lieu dédié dans l'intranet RH ou encore sur un réseau social d'entreprise.** Et pourquoi pas deux boîtes mails, l'une pour la réception des mails personnalisés et l'autre pour les mails généraux ?

Faisons place à un peu d'imagination.

Deux autres mesures phares à approfondir :

- **Repenser la partie de l'entretien annuel consacrée à l'échange sur la charge de travail,** qui se résume actuellement à une case à cocher « Lors de cet entretien, les sujets relatifs à la charge de travail du collaborateur et l'organisation de son travail ont-ils été abordés? » ;
- Donner la possibilité au salarié de faire **un diagnostic sur ses usages des outils numériques** et prendre conscience des éventuelles améliorations.

10 entreprises qui favorisent la déconnexion de leurs cadres

<https://www.cadreo.com/actualites/dt-10-entreprises-favorisent-deconnexion-cadres>

Blocage des serveurs, moments de silence, journées sans mails... Tour d'horizon d'initiatives originales datant de quelques années déjà. Comme on peut le voir, il s'agit plutôt de grandes entreprises notamment allemandes et de sociétés d'e-commerce et de conseil. **Trouvez l'intrus !**

1. Volkswagen : Depuis 2011 le constructeur automobile **bloque ses serveurs le soir et le week-end**. De 18h15 à 7 heures, 7 jours sur 7, 1 000 salariés n'ont plus accès à leurs mails sur leur smartphone. Seuls 1.150 des 190.000 salariés du groupe sont concernés pour l'heure, et cette mesure ne concerne pas encore les cadres. Mais l'idée est là... En France, selon Le Monde, le groupe bancaire BPCE envisagerait d'en faire de même.

2. Henkel : Toujours en Allemagne, le chimiste allemande, fabricant du savon Fa ou encore de la lessive Le Chat, a décrété **des journées sans mails**. La mesure est symbolique, elle ne s'applique qu'entre Noël et le jour de l'an.

3. Intel : En installant la pancarte « Do not disturb » devant leurs bureaux, 300 salariés du groupe électronique Intel sont incités à **éteindre leurs mails et téléphone le mardi matin**.

4. Daimler : « Mail on Holiday » Le constructeur allemand a mis en œuvre ce programme permettant aux salariés **d'effacer tous les mails reçus durant leurs congés**. L'expéditeur en est bien entendu informé. Il reçoit également le nom d'un autre salarié qu'il peut contacter.

5. BMW : Les groupes allemands ont une longueur d'avance sur le sujet de la déconnexion. L'autre grand constructeur du pays a donc mis en place un système permettant aux salariés **d'inscrire leurs heures effectuées en dehors du bureau sur un compte épargne-temps**.

6. PriceMinister : « Mailess Friday Morning ». Depuis février 2015, le site d'e-commerce a mis en place cette opération que l'on peut traduire par « **Vendredi matin sans mail** ». C'est peu mais l'objectif est de sensibiliser les salariés et

surtout de les inciter à trouver d'autres solutions que le mail pour communiquer.

7. Nielsen : Le cabinet américain aurait **souhaité interdire la fonction « répondre à tous »** sur les messageries électroniques. Une bonne idée alors qu'en 2015 un salarié du groupe Thomson Reuters avait envoyé par erreur un e-mail à 33 000 collègues. La même année, cette fonction avait généré l'échange de plus de 38 millions de mails au sein du groupe Atos...

8. Atos : En 2011, le groupe Atos lançait **l'opération zéro mail**. L'ambition : bannir tout usage du mail **pour communiquer via un réseau social interne, BlueKiwi**.

9. Mairie de Saint-Sébastien-sur-Loire : Il n'y a pas que les entreprises du secteur privé qui veulent sevrer leurs salariés. En janvier, le directeur de cabinet de cette municipalité avait imposé **trois journées sans mail**. Résultat : durant l'opération les agents ont reçu 75% de courriels en moins, avant un pic jamais atteint le lendemain de l'opération...

10. Areva : Le groupe du nucléaire français a conclu un accord sur la qualité de vie au travail. Parmi les mesures, l'incitation aux salariés **de ne pas envoyer de mails « en dehors des heures habituelles de travail »** et de ne pas utiliser cet outil comme « **mode exclusif d'animation managériale** ». Depuis, le nombre de mails envoyés en dehors du temps de travail **a baissé de 20 à 11%**. Dans les centres regroupant plus de 600 salariés, Areva a aussi bloqué les badges de 20 heures à 7 heures du matin...