

RESSOURCES HUMAINES L'entreprise a le devoir de réguler l'usage de la messagerie

Le courriel, facteur majeur de stress

Près de six employés sur dix consacrent plus de deux heures par jour à la gestion de leur messagerie. Et 65 % vérifient l'arrivée de nouveaux courriels toutes les cinq minutes. Un récent rapport de l'Observatoire sur la responsabilité sociétale des entreprises (Orse) montre combien les salariés français souffrent de surcharge informationnelle, l'un des principaux facteurs de risques psychosociaux (RPS).

Or, comme le rappelle Romain Cristofini, directeur général de Capital santé, la filiale RPS et bien-être au travail de Bernard Julhiet, l'entreprise doit veiller à ce que l'environnement de travail ne porte pas atteinte à la santé physique et mentale de ses employés. Le management a, selon lui, un devoir d'exemplarité. C'est lui qui donne le « la » des codes de communication, entre ce qui peut être abordé en face à face ou par voie électronique. « Envoyer un e-mail à un subordonné un samedi suppose que l'on attend de lui une réponse rapide. Le courriel est un outil fantastique, mais dans sa dimension asynchrone. » Pour Romain Cristofini, le rôle du manager a été détourné. Sa fonction de contrôle et de reporting a pris le pas sur le temps passé avec ses troupes. Plutôt que de recourir systématiquement à la



Romain Cristofini, directeur général de Capital santé.

de chaque message, ou d'effectuer un tri sélectif par code couleurs entre les courriels en copie et ceux dont on est le destinataire unique.

Retravailler régulièrement la liste de diffusion

Romain Cristofini conseille aussi de retravailler régulièrement la liste de diffusion, pour restreindre le nombre de destinataires des envois en nombre. En revanche, bannir tout courriel interne, comme l'a annoncé Atos, n'est pas forcément pertinent. Il ne fait que déporter les flux sur des médias qui ne sont pas toujours plus adaptés. Les outils collaboratifs et les réseaux sociaux participant grandement à cette infobésité. ■ XAVIER BISEUL

Le management donne le « la » de la communication : quand aborder un sujet en face à face ou par e-mail ?

messagerie, il convient de réinstaurer les réunions d'équipe ou, à défaut, de décrocher son téléphone quand on a un message sensible à faire passer.

Une charte des usages permet de poser un cadre plus formel. Ainsi, Microsoft a proscrit l'envoi de courriels le week-end et, en semaine, à partir d'une certaine heure. Et Canon France a institué la journée sans e-mail. Par ailleurs, des formations basiques rappellent aux utilisateurs qu'il est possible de supprimer la notification sonore à l'arrivée

POUR ALLER PLUS LOIN

- ☞ Un dossier de 01 sur le stress électronique : <http://goo.gl/SJvcl>.
- ☞ Réguler l'usage des courriels électroniques en entreprise, un guide de l'Orse, à télécharger sur <http://goo.gl/VTorL>.