

Ils s'invitent sans prévenir dans nos ordinateurs, s'entassent silencieusement dans nos corbeilles et envahissent peu à peu nos téléphones portables : les mails sont souvent utiles, parfois réjouissants, mais ils peuvent aussi devenir une véritable plaie. Selon Yves Lasfargue, chercheur à l'Observatoire du télétravail, des conditions de travail et de l'ergostressie (Obergo), 40 % des salariés utilisent aujourd'hui la messagerie électronique, contre seulement 10 % il y a une dizaine d'années. Parmi eux, la moitié consacrent plus de deux heures par jour à la gestion de leur boîte de réception. Nous sommes entrés dans l'ère de l'« infobésité », sourit Yves Lasfargue avec une pointe de perplexité. Au point que la CFDT Cadres plaide pour un « droit à la déconnexion » : « *Se débrancher et se déconnecter est une question d'équilibre et de santé* », affirme le syndicat, reprenant une idée popularisée par le chercheur Jean-Emmanuel Ray.

Qui l'eût cru il y a une quinzaine d'années, lorsque la messagerie électronique a commencé à s'imposer dans le monde du travail ? Le mail est alors paré de toutes les vertus : facile, rapide, il permet d'envoyer en un clic des documents lourds, de mettre des collaborateurs en copie, de laisser une trace écrite, de transmettre des visuels difficiles à décrire - plans, graphiques, tableaux, diagrammes. Il a également l'avantage d'être moins intrusif qu'un coup de téléphone ou une visite impromptue dans un bureau : théoriquement, le destinataire répond quand bon lui semble. Après la mécanisation (1830), l'automatisation (1960), la robotisation (1970) et l'informatique (1980), la messagerie électronique semble promise à un avenir radieux.

Las ... Le vent semble en train de tourner. Au point que Canon France organise, tous les trois mois, une « journée sans mails » qui lui a valu le label « Top employeurs 2012 » de l'institut CRF et le trophée « Mieux vivre en entreprise » du groupe RH & M. « *En 2008, une étude menée chez Canon France par un cabinet extérieur a montré que la messagerie électronique était un facteur de stress*, explique le directeur des ressources humaines, Philippe Le Disert. *Chaque salarié recevait en moyenne 25 mails par jour. La messagerie est un outil formidable, mais elle peut aussi avoir des effets néfastes.* » (...)

Pour Philippe Le Disert, le bilan est positif. « *Pendant cette journée où le nombre de mails baisse de 20 % à 30 %, les salariés peuvent se consacrer mentalement à une activité continue sans être perturbés par l'arrivée continue de messages. Et beaucoup redécouvrent une certaine convivialité : ils revoient des collègues qu'ils n'avaient pas croisés depuis des années alors qu'ils sont installés à deux étages de distance!* » (...)

Si la messagerie électronique est aujourd'hui décriée, notamment dans le monde des cadres et des professions intellectuelles, c'est par un étrange phénomène de boomerang : le mail est victime de son immense succès. Facile à utiliser, il suscite parfois un enthousiasme qui frise la frénésie. Dans une étude financée par l'Association pour l'emploi des cadres (APEC) et coordonnée en 2011 par Marc-Eric Bobillier-Chaumon, du Groupe de recherche en psychologie sociale (GRePS) de l'université Lumière-Lyon-II, des chercheurs de ce même groupe ont observé à la loupe l'activité de 18 ingénieurs qui reçoivent en moyenne 33 mails par jour. Ce flot continu génère un travail de tri qui dévore insidieusement une partie de leur journée : il faut consulter les messages, les lire et, bien sûr, y répondre. Les chiffres sont effarants : sur une heure de travail, chaque ingénieur passe plus du tiers de son temps à gérer sa messagerie, douze minutes pour la consultation des mails, près de huit pour le tri de la boîte aux lettres.

Souvent épuisante, toujours chronophage, la messagerie finit par coloniser l'esprit. « *Le mail est caractérisé par le fait qu'il a une "présence obstinée" : tant qu'il n'est pas traité, il reste en toile de fond dans l'ordinateur, comme une sommation qui n'a pas encore reçu de réponse*, explique Caroline Datchary, maître de conférences à l'université Toulouse-II. *L'envers de cette "présence", c'est la préoccupation du salarié : il finit par se demander en permanence si des mails sont arrivés, s'il faut y répondre de suite et si ceux qui n'ont pas été traités peuvent attendre. Tout cela crée une charge psychique.* » Un stress d'autant plus lourd que les mails s'invitent sans crier gare dans le planning de la journée. « *L'outil impose son rythme de l'extérieur* », résume Marc-Eric Bobillier-Chaumon, enseignant-chercheur en psychologie du travail au GRePS.

S'ajoute un phénomène qui finit, lui aussi, par peser : les interruptions incessantes. Le mail est conçu pour attirer l'attention : son arrivée allume immédiatement une petite lumière rouge, lance un signal sonore, déclenche une vibration.