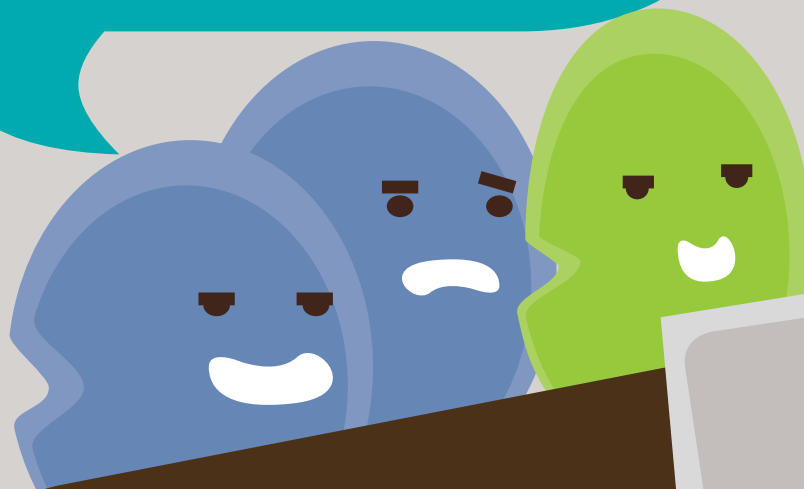


d'usage

# Les Bonnes Pratiques de La messagerie électronique ZIMBRA



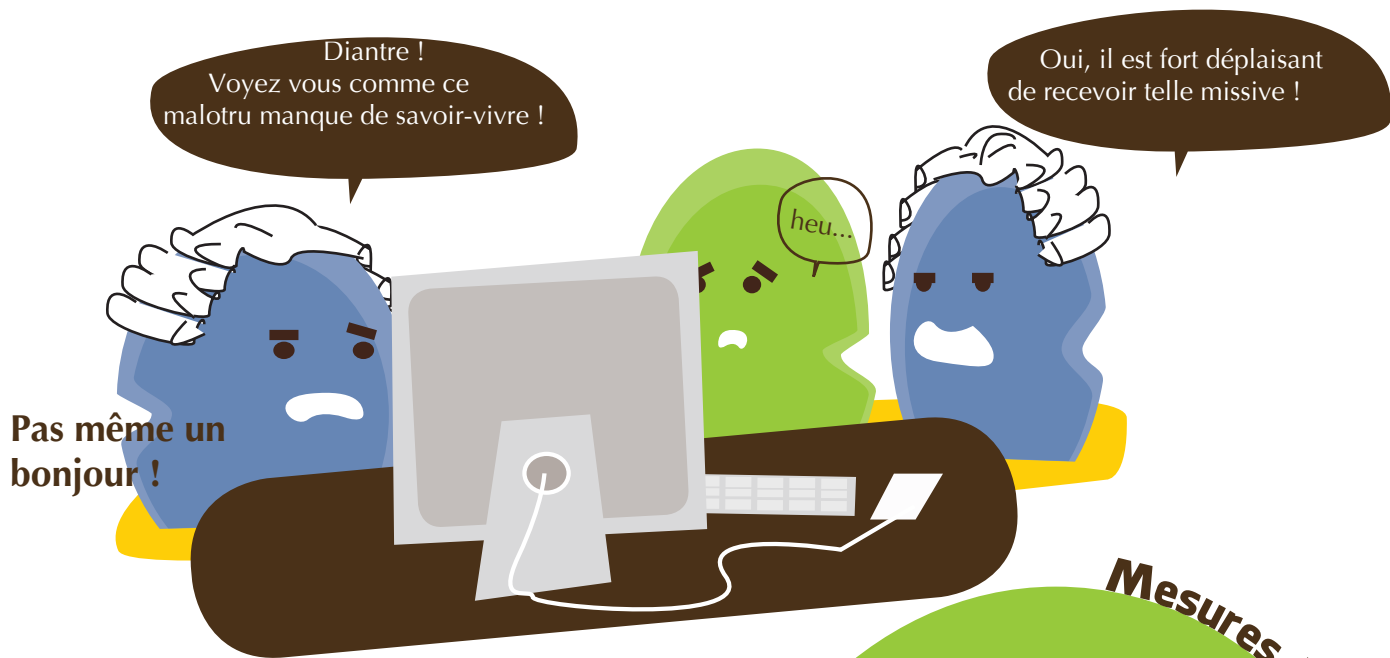
**La messagerie électronique est aujourd'hui un outil très utilisé, mais elle génère des effets négatifs qui peuvent induire des risques psychosociaux.**

**Ce document recense les principaux effets négatifs qui peuvent être associés à l'utilisation de la messagerie électronique et tente d'apporter des pistes de réflexion pour les réduire.**

**SUR LA FORME**

**Comment et quand  
envoyer  
un message ?**

# EFFETS NÉGATIFS : Non-respect des règles de courtoisie élémentaire (salutations, usage de l'impératif, usage des majuscules et des points d'exclamation, etc.)



## Situations à risque conséquentes

- Tensions et incompréhensions nuisant à l'ambiance au travail
- Banalisation d'un mode de communication violent : cela est d'autant plus vrai qu'il est plus facile de contourner les règles de courtoisie de base par messagerie que dans un cadre de communication de visu
- Banalisation de comportements déviant (manque de franchise, comportements « de défoulement » au détriment de collègues etc.)

## Mesures Préventives

- Rappel des règles de courtoisie :
  - Salutations lorsqu'un premier message est envoyé
  - Pas d'injonctions directes ni d'usage de l'impératif
  - Remerciements en cas de service rendu
  - etc.
- Aucune situation de désaccord, de conflit ou de rappel à l'ordre ne doit être arbitrée par messagerie électronique. Un temps d'échange de visu est absolument nécessaire dans ce cas
- Aucun courriel violent ne doit être toléré (menaces, insultes, usage des majuscules et des points d'exclamation, etc.)

# **EFFETS NÉGATIFS : Usage de la Copie Cachée «Cci» dans un but détourné** (ex. : mettre un supérieur en copie lorsqu'on fait remarquer à quelqu'un qu'il a fait une erreur)



## **Situations à risque conséquentes**

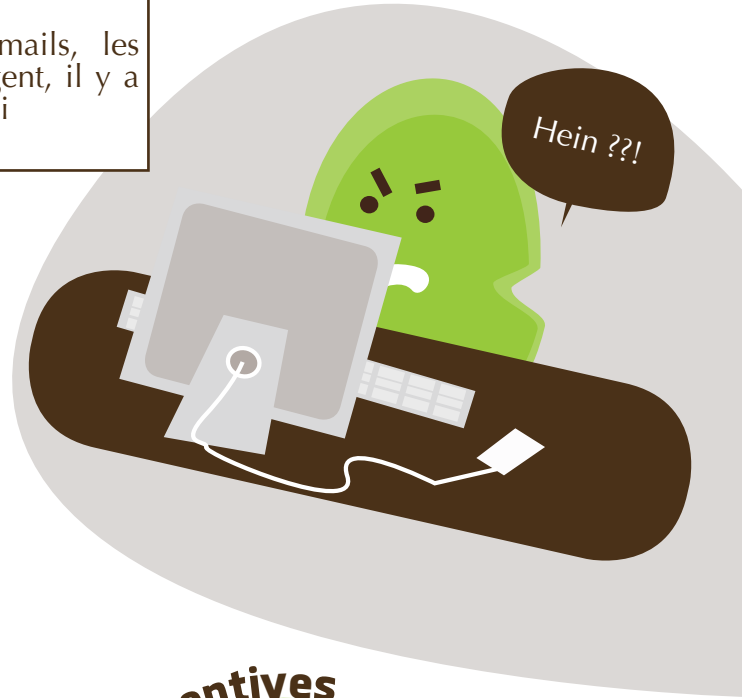
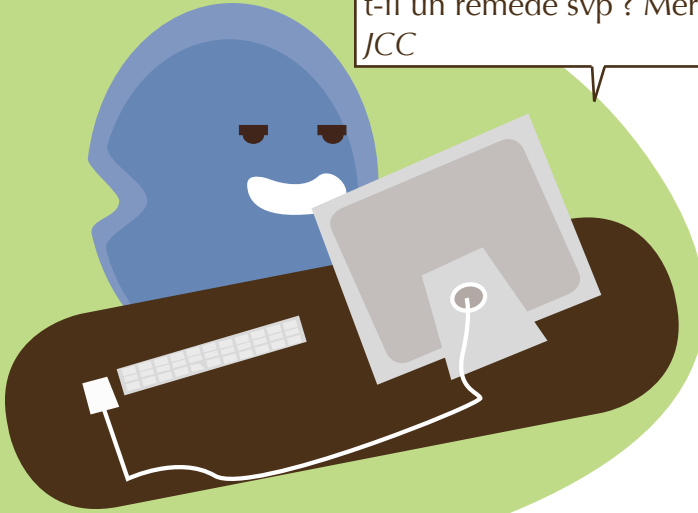
- Tensions, méfiance réciproque et perte de confiance
- Baisse des soutiens
- Rumeurs

## **Mesures Préventives**

- Opposition d'une fin de non-recevoir aux messages envoyés en copie cachée hors utilisation habituelle (ex. Newsletter)

## EFFETS NÉGATIFS : Manque de clarté et d'intelligibilité du message

Message à : AlloDTIC  
Bonjour,  
lorsque je reçois des mails, les  
lettres et mots se mélangent, il y a  
t-il un remède svp ? Merci  
JCC



### Situations à risque conséquentes

- Perte de temps et surcharge « artificielle » de travail
- Incompréhension génératrices de tensions

### Mesures Préventives

- En général, les courriels sont lu « en diagonal ». Au delà d'un dizaine de lignes, les informations gagnent à être placées dans un document à la mise en forme appropriée en pièce jointe

# EFFETS NÉGATIFS : Messages envoyés hors temps de travail



## Situations à risque conséquentes

### • Surcharge de travail et situations de flux tendu :

Si une personne mobilise des collègues au travers de consignes ou d'informations envoyées le soir ou le week-end, la régulation naturelle des rythmes de travail finit par être mise à mal. En effet, la charge de travail naturellement envisageable sur une journée de travail habituelle augmente de fait pour tous

### • Diffusion de la vie hors travail :

Si une personne est mobilisée par une information pendant le week-end et les vacances et qu'elle y répond, cette situation finira par se banaliser et il deviendra « normal » de la solliciter sur ces périodes. Les temps consacrés à la vie privée vont s'en trouver perturbés. Ce phénomène est aujourd'hui en explosion, en partie à cause de l'utilisation de plus en plus répandue des Smartphones

## Mesures Préventives

- Opposition d'une fin de non-recevoir aux messages envoyés en dehors des heures de travail
- Rupture totale de la communication le soir, les week-ends et pendant les vacances (messages d'absences et coupure des moyens de communication professionnels)
- Bannissement des comportement tolérant la sollicitation des agents hors temps de travail

# EFFETS NÉGATIFS : Temps trop important consacré à la lecture des courriels sur une journée de travail habituelle



## Situations à risque conséquentes

- Ces dernières années, le courriel tend à devenir un outil de sollicitation immédiate là où il devait originellement se substituer au courrier papier et donc servir à véhiculer des messages où la réponse peut prendre un certain délai
- Beaucoup de gens aujourd'hui passent énormément de temps à répondre aux sollicitations immédiates par courriel et ne peuvent se consacrer à leurs tâches de fond qu'à la fin de la journée, quand le flux de sollicitations se tarit
- Ce fonctionnement génère de fait un débordement de la charge de travail et entraîne l'individu dans une demande permanente génératrice de stress chronique potentiellement pathogène
- Par ailleurs, ce rapport à l'information nuit à la réalisation des tâches à valeur, souvent reléguée à la fin de journée lorsqu'elle ne déborde pas sur la vie privée.

## Mesures Préventives

- Consacrer des temps réguliers aux réponses aux courriels et libérer du temps pour les tâches « de fond »
- Bannir les comportements de demande immédiate par courriel (ex. : téléphoner à une personne pour s'assurer qu'elle a reçu un courriel. Dans ce cas, un coup de téléphone suffit en cas d'urgence)
- Encourager les initiatives du type « journée sans mails » pour libérer du temps à consacrer aux tâches demandant du temps et une certaine prise de recul



**SUR LE FOND**

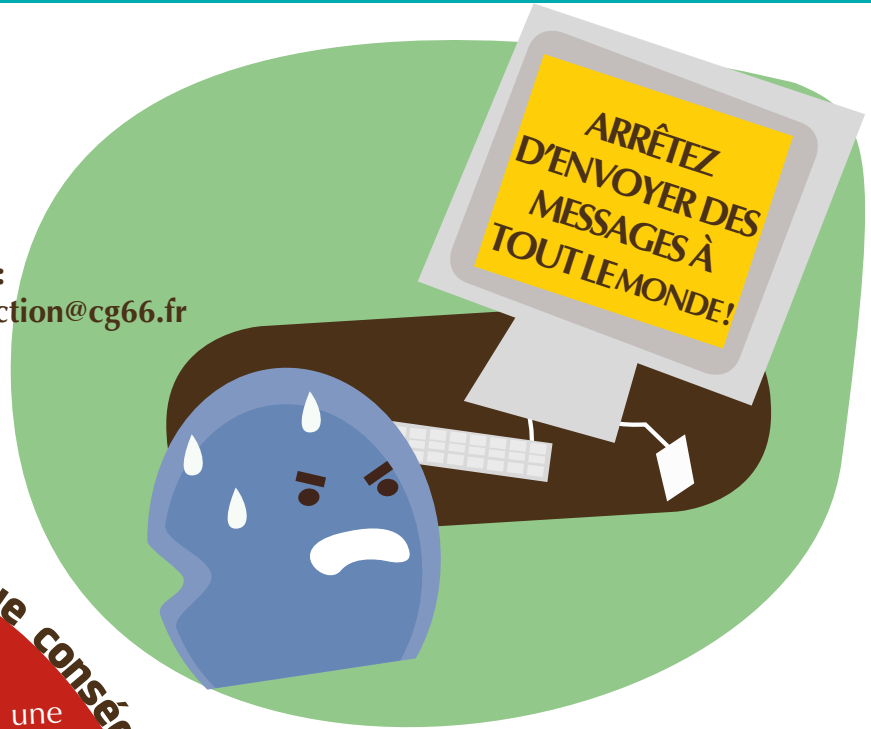
**Pourquoi envoyer  
un message ?**

**Lorsque la messagerie est  
utilisée pour informer**

## EFFETS NÉGATIFS : Copies à outrance

Cette pratique revient à envoyer un message à une liste de destinataires dont certains sont ou pas concernés

Message À :  
touteladirection@cg66.fr



### Situations à risque conséquentes

- **Surcharge inutile de travail :**

A titre d'illustration, seule une moitié des messages reçus par les professionnels sont aujourd'hui réellement traités. Un temps de filtrage de plus en plus important est nécessaire induisant une surcharge de travail

- **Perte de valeur de l'information :**

Une information trop abondante est peu traitée, analysée, et finit par perdre en qualité informative

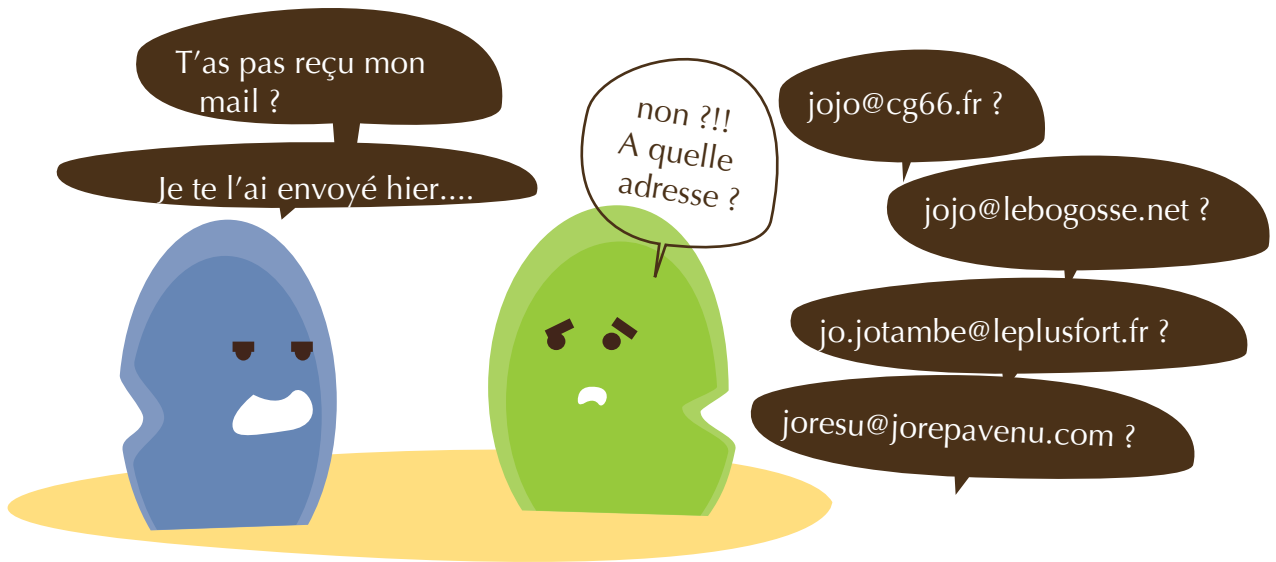
- **Risque de perte d'informations importantes :**

Plus les messages sont nombreux, plus il est probable que des messages importants seront omis ou supprimés par erreur

### Mesures Préventives

- Ne pas mettre en copie les destinataires indirects d'un message
- Réduire au strict nécessaire les listes de diffusion

# EFFETS NÉGATIFS : Considérer que l'information est connue par les destinataires à partir du moment où un message est envoyé



## Situations à risque conséquentes

- **Perte d'information et rupture de communication :**  
L'envoi d'un message électronique ne constitue en rien une information fiable à 100%. Or, on constate que de plus en plus de professionnels estiment que l'information a été donnée dès qu'un courriel a été envoyé
- **Rumeurs et tensions**

## Mesures Préventives

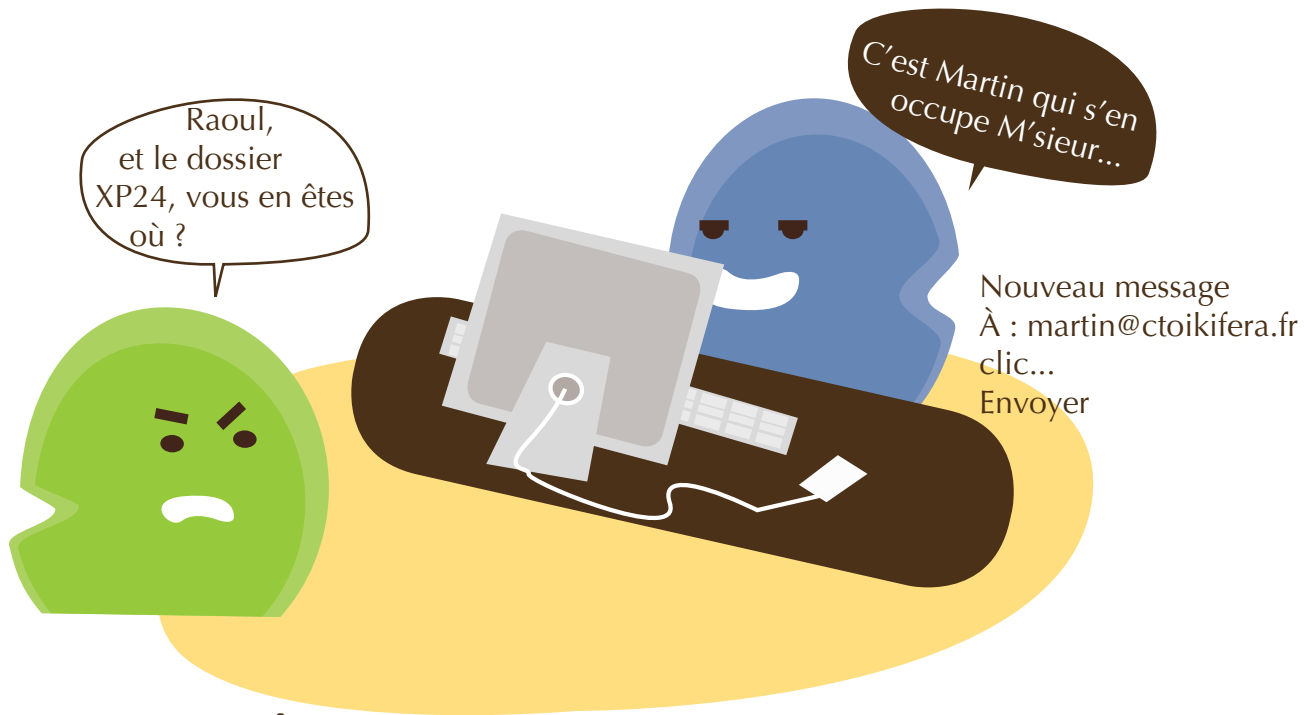
- L'objectif recherché est de sortir d'une logique où l'on « se couvre » en envoyant un message à des pratiques où l'on s'assure que l'information a bien été transmise
- Cela peut être à minima en demandant un retour aux destinataires de l'information

**SUR LE FOND**

**Pourquoi envoyer  
un message ?**

**Lorsque le message est utilisé  
pour prescrire le travail**

# EFFETS NÉGATIFS : Considérer qu'une tâche est attribuée parce qu'un message a été envoyé



## Situations à risque conséquentes

- La messagerie électronique n'est pas l'outil le mieux adapté à la prescription de travail

Son utilisation est toutefois utile pour acter une décision discutée antérieurement ou, à la rigueur, attribuer des tâches simples à des individus

## Mesures Préventives

- S'assurer de la compréhension des consignes avant l'envoi d'une consigne
- Laisser au destinataire la possibilité de demander des clarifications ou d'apporter sa vision avant d'estimer que la tâche est acceptée

# EFFETS NÉGATIFS : Ne pas échanger à propos des délais d'exécution d'une tâche



## Situations à risque conséquentes

Souvent, des courriels multiples remplacent des réunions de travail périodiques. Il peut en résulter :

- Une surcharge de travail artificielle
- Des interprétations diverses du travail à effectuer générant un manque de clarté des rôles

## Mesures Préventives

- L'objectif recherché est de sortir d'une logique où l'on « se couvre » en envoyant un message à des pratiques où l'on s'assure que l'information a bien été transmise. Cela peut être à minima en demandant un retour aux destinataires de l'information

# EFFETS NÉGATIFS : Confier une tâche complexe à plusieurs personnes via messagerie électronique

Nouveau message

À : [jesuislemeilleur@delaboite.com](mailto:jesuislemeilleur@delaboite.com) ;  
[gleschvill@kienflent.fr](mailto:gleschvill@kienflent.fr) ; [dmer@dvous.com](mailto:dmer@dvous.com) ; [martin@toietlesautres.fr](mailto:martin@toietlesautres.fr) ; ...

...votre mission sera de décrocher la lune avant le 15 du mois prochain....blablabla...



clic...  
Envoyer

## Situations à risque conséquentes

- Une impossibilité de régulation de la charge de travail des personnes ayant plusieurs donneurs d'ordre, notamment pour les travaux soumis à délais
- Un contexte de travail caractérisé par l'urgence et les demandes immédiates là où la plupart des tâches pourraient être mieux planifiées

## Mesures Préventives

- Pour les tâches à répartir entre plusieurs individus, la messagerie est peu adaptée

La réunion reste l'outil de coordination à privilégier

Contact

**Roseline ALLARD**  
**Psychologue**  
**Service de Prévention**  
**du Personnel**  
**04 68 51 45 14**

