



Réunionite aiguë et tonneaux des Danaïdes de mails

Vos rapports s'empilent, les projets foisonnent, mais le temps pour atteindre vos objectifs lui n'augmente pas, puisque les journées continuent de ne compter que 24 heures. Le temps vous semble même diminuer de manière inversement proportionnelle. Sachez que vous n'êtes pas seuls !

L'ensemble des études tendent à montrer que trois quarts des collaborateurs estiment que le temps leur fait défaut, conduisant à un sentiment d'être dépassés, stressés. Comme souvent, il faut trouver des coupables. Dans les entreprises, ils sont tout désignés : les séances et les mails, deux éléments pourtant essentiels à la vie d'une organisation. Leur défaut ? Ils viennent « perturber » le rythme soutenu du travail et hachent les tâches. Bienvenue dans l'enfer ressenti des collaborateurs !

Ennui en six lettres dans une entreprise ? Certains vous répondront « séance ». Dans un monde idéal, de vraies séances en entreprise constitueraient le cœur du travail, en faisant émerger de nouvelles idées et en répartissant la charge de manière efficace. Souvent trop nombreux ou trop longs, voire les deux à la fois, ces moments de décisions, d'informations et de discussions lassent. Et parfois aucune véritable décision n'en émerge. Si cette réalité gênait moins auparavant, aujourd'hui elle cristallise les frustrations tant les réunions sont devenues chronophages. Pas étonnant, que les entreprises repensent ces passages obligés. En ayant recours à des logiciels très simples, qui créent un espace de travail commun, auquel les participants ont accès pendant la réunion. Ils y notent leurs idées, votent en ligne. Les tâches à accomplir sont immédiatement répertoriées et réparties. Enfin, seules les personnes concernées participent aux réunions. Pour recréer une lisibilité, des entreprises distinguent les réunions (stratégiques, décisionnelles, organisationnelles...).

Autre angoisse du collaborateur : le mail. Avec une estimation de 333 milliards de messages envoyés par jour en 2022, la boîte de réception n'est pas près de se vider toute

seule. C'est le deuxième mal qui ronge l'entreprise. A l'origine élément révolutionnaire du « travailler ensemble », le courrier électronique tourne désormais à « l'empire du mail » – titre d'un ouvrage publié en 2017. Son auteur, Jean Grimaldi d'Esdra, constate que la simplicité d'écriture, la gratuité de l'envoi, la rapidité d'exécution et de réponse, la suppression des intermédiaires ont transformé nos comportements. Tant est si bien que la gestion des mails est aujourd'hui devenue l'activité principale des employés au détriment du contact direct. Sa formule : « cliquer, c'est communiquer, cliquer, c'est manager. »

RÉHABILITER LA PRODUCTIVITÉ

L'étude adobe 2015, montre que les cadres passent en moyenne 5 heures par jour à consulter leurs mails. Une activité qui, couplée au 150 millions de téléphones qui sonnent toutes les secondes dans le monde, a un effet pernicieux. Cette nouvelle maladie a un nom, l'infobésité ou « surcharge informationnelle ». Les collaborateurs commencent à souffrir d'une nouvelle pathologie, le « syndrome du hamster ». Ils tournent en rond dans leur bureau – devenu une sorte de cage – et consacrent 40 % de leur temps de travail au traitement de leur courrier électronique, tout en se plaignant de recevoir 25 % à 50 % d'e-mails inutiles. Ainsi, le temps de répit d'un employé n'est que de 7 minutes avant d'être perturbé par un mail ou par un téléphone, alors que la vraie concentration ne déploie son effet qu'après 20 minutes. CQFD : nous sommes bien souvent réactifs plutôt que proactifs. La menace plane donc sur l'innovation.

Sans sombrer forcément dans la lutte à la connexion, comment interrompre le flux

continu d'informations dont nous sommes le destinataire ? Comment couper court à l'hyper-joignabilité ou à la surenchère communicationnelle ? Plusieurs entreprises mettent en place des codes de bons usages de la messagerie électronique. Concernant la transmission d'informations, il suffit parfois de redéfinir les moments où elle doit s'effectuer. Quelques solutions de plateformes collaboratives réservées à l'entreprise permettent d'éviter de lester nos boîtes mail. Signe des temps, certaines entreprises indexent les bonus qu'elles versent sur la réduction du volume de mails.

Il n'est cependant pas trop tard pour les entreprises. Leur nécessité incessante d'innover les force inexorablement à repenser leur capacité de productivité. Une productivité qui passe par une redéfinition des séances et une réappropriation intelligente des outils de communication.



L'infobésité induit une nouvelle pathologie, le « syndrome du hamster ».



TEXTE PHILIPPE MIAUTON
PHILIPPE.MIAUTON@CVCI.CH
PHOTO SHUTTERSTOCK