

STRESS DE L'E-MAIL : VERS UNE NOUVELLE COMPREHENSION DE SES CAUSES ET IMPACTS

[Jean-François Stich](#)

ICN Business School, CEREFIGE, Nancy, France

Résumé :

Le courrier électronique est source d'ambivalence pour ses utilisateurs, partagés entre opportunités de productivité et menaces de surcharge. Cet article conceptuel entend éclairer comment l'usage de l'e-mail (réception comme envoi) engendre des perceptions à la fois de menace (stress ou détresse) et d'opportunité (eustress). Il résume les lignes de force de la littérature en un modèle transactionnel du stress de l'e-mail distinguant les expériences des expéditeurs de celles des destinataires et, ce faisant, ouvre de nouvelles pistes pour des recherches empiriques futures et un usage plus stimulant et moins négatif de cet outil de communication.

Mots-clés : E-mail, courrier électronique, technostress, surcharge, hyperconnexion.

Note: Une traduction intégrale de l'article a été proposé par l'auteur, acceptée pour publication par la revue et disponible en complément de l'article original. La traduction en anglais est la suivante :

Stich, J.-F. (2026). Email stress: Towards a new understanding of its causes and impacts. *Systemes d'Information et Management*, 30(2), 53–74. <https://doi.org/10.54695/sim.252.0053>.

Le manuscrit auteur de la traduction anglaise est disponible au lien suivant :
<https://jfstich.com/publication-email-stress>

Partagés entre reconnaissance des gains de performance (Sumecki et al., 2011) et frustration (Dabbish & Kraut, 2006), entre autonomie permise par son asynchronicité et contrôle permanent exercé en tout temps et tout lieu (Mazmanian et al., 2013), les utilisateurs de l'e-mail¹ aiment et détestent à la fois cet outil de communication (Barley et al., 2011). Érigé en « source et symbole de stress » (Barley et al., 2011), l'e-mail est sans cesse menacé de remplacement par d'autres outils jugés plus pertinents (Bertin et al., 2020; Pillet & Carillo, 2016). Et pourtant, il résiste et accapare aujourd'hui des heures quotidiennes de travail et près d'un tiers de notre temps de communication virtuelle (Barley et al., 2011; Dabbish & Kraut, 2006; Dietzen, 2017). Une réalité de plus en plus incontournable, en dépit du développement des réseaux sociaux et des plateformes collaboratives (Bertin et al., 2020).

Le constat décrit ci-dessus témoigne de l'ambivalence des utilisateurs de l'e-mail, c'est-à-dire d'une évaluation simultanément positive et négative de l'outil produisant des émotions contradictoires, dans une forme de rapport amour-haine (Qahri-Saremi & Turel, 2020). Cet article conceptuel entend expliquer cette ambivalence et proposer un modèle alternatif ouvrant de multiples perspectives de recherche (de Corbière et al., 2021). Il trouve son origine dans le constat que la plupart des articles sur le stress de l'e-mail ne considèrent que le stress issu de la *réception* d'e-mails (par ex. surcharge, interruptions) et n'évoquent que rarement celui qui pourrait émerger de l'*envoi* (par ex. Derks & Bakker, 2010; Friedman & Currall, 2003). Cependant, notre usage de l'e-mail est constitué d'environ un tiers de messages envoyés pour deux tiers de messages reçus (Dabbish & Kraut, 2006)² et une part importante de notre temps d'usage est consacré à rédiger et à répondre à des messages (Barley et al., 2011). L'e-mail est un outil permettant une grande diversité de genres de communication organisationnelle du fait de sa polyvalence, de son asynchronicité et de ses possibilités de rédaction (Ducheneaut & Watts, 2005; Yates & Orlikowski, 1992). Introduire cette dualité du stress de l'e-mail (réception et envoi) pourrait permettre d'explorer sous un nouveau jour ces genres mais aussi l'ambivalence ressentie par les utilisateurs face aux menaces mais aussi aux opportunités offertes par cet outil de communication indétrônable. Sur la base de ce constat et d'une interprétation des lignes de force de la littérature³, cet article conceptuel interroge : **comment la distinction entre envoi et réception d'e-mails peut-elle expliquer l'ambivalence du stress de l'e-mail ?**

¹ Également nommé courrier électronique, courriel, mel ou email.

² Le fait que davantage d'e-mails soient reçus qu'envoyés s'explique par la possibilité d'envoyer des messages à des destinataires multiples. Un e-mail envoyé correspond ainsi souvent à plusieurs e-mails reçus.

³ Cette interprétation se base notamment sur l'étude des revues de littératures ayant porté sur les différents usages de l'e-mail (Ducheneaut & Watts, 2005) et sur les tâches (Russell et al., 2023), les problèmes de communication (Byron, 2008) et conflits (Taylor et al., 2008) en résultant. Des travaux francophones ont été collectés sur base d'une méta-analyse (Tahri & Fallery, 2010) et de requêtes complémentaires sur Cairn. Enfin, une revue de littérature sur le phénomène plus large du technostress (Tarafdar et al., 2019) a été mobilisée pour apporter un liant conceptuel à la littérature sur l'e-mail.

Cette question de recherche invite à revisiter les articles précédemment publiés à la lumière de la distinction fondamentale entre envoi et réception, et à identifier des manières d'expliquer l'ambivalence du stress de l'e-mail avec une nouvelle théorie directrice. Cette réflexion ne semble pas pour le moment pouvoir faire l'objet d'une démarche empirique, car elle invite à repenser des notions établies empiriquement telles que la surcharge d'e-mails (Dabbish & Kraut, 2006) (surcharge pour qui et comment ?) ou l'hyperconnexion (Mazmanian et al., 2013) (de l'expéditeur différemment du destinataire ?). Elle ne se prête pas non plus à la réalisation d'une revue systématique de littérature ou d'une méta-analyse, car elle ne cherche pas à synthétiser et à catégoriser la littérature sur l'e-mail (Russell et al., 2023; Tahri & Fallery, 2010) mais à questionner des thèmes jusqu'ici rarement étudiés. Ce projet est donc de nature conceptuelle, et est ainsi fondé sur la génération de théorie à partir des lignes de force de la littérature (de Corbière et al., 2021) et sur l'opérationnalisation de cette théorie sous forme de propositions à visée empirique (Cornelissen et al., 2021).

Cet article s'inscrit essentiellement dans la littérature sur l'usage de l'e-mail (Addas & Pinsonneault, 2018; Barley et al., 2011; Byron, 2008; Ducheneaut & Watts, 2005; Russell et al., 2023; Tahri & Fallery, 2010). Cette littérature, développée ces 25 dernières années (Russell et al., 2023), sera revisitée à travers le prisme de la distinction entre envoi et réception d'e-mails. Avant de procéder à cette analyse ainsi qu'à la conceptualisation en résultant, certains concepts centraux à cet article doivent être présentés et définis. Tout d'abord, la notion de *stress de l'e-mail* est conceptualisée dans cet article comme étant le processus dans lequel les utilisateurs évaluent l'e-mail comme étant potentiellement source de menace (stress ou détresse) ou d'opportunité (eustress), et réagissent selon cette évaluation. Cette définition est volontairement calquée sur celle du technostress (Tarafdar et al., 2019), elle-même inspirée de celle du stress (Cooper et al., 2001; Lazarus & Folkman, 1984). En effet, l'ambivalence entre perceptions de menaces et d'opportunités n'est pas propre à l'e-mail. Toute situation qui se présente (liée ou non aux systèmes d'information) peut activer de telles perceptions d'ambivalence et ainsi inviter à des réactions (Qahri-Saremi & Turel, 2020). Ces réactions correspondent à des stratégies de *coping*, définies comme des efforts cognitifs et comportementaux constamment déployés pour faire face à des demandes externes et/ou internes évaluées comme épuisant ou excédant les ressources de l'individu (Lazarus & Folkman, 1984, p. 141). Les perceptions de menace enclenchent un processus de stress qualifié de *détresse*, dans lequel les stratégies de coping visent à éviter cette menace. Les perceptions d'opportunité enclenchent un processus qualifié d'*eustress*, dans lequel les stratégies de coping visent au contraire à se saisir de cette opportunité (Lazarus & Folkman, 1984; Tarafdar et al., 2019). L'eustress continue à relever du phénomène plus global de stress en ce qu'il concerne des opportunités nécessitant efforts et réflexions pour être saisies (Lazarus & Folkman, 1984; Tarafdar et al., 2019). Dans le contexte du technostress par exemple, les utilisateurs peuvent chercher à utiliser l'IA générative pour gagner en productivité, mais cette opportunité requiert d'y consacrer du temps, de sortir de sa zone de confort et donc de se mettre en difficulté (des stratégies qui

concernent également les menaces).

La définition du stress de l'e-mail ici proposée s'inscrit donc dans une approche du stress dite transactionnelle, selon laquelle le stress n'est pas un facteur inhérent à l'individu mais plutôt le résultat d'un processus impliquant des allers-retours entre l'individu et son environnement (Lazarus & Folkman, 1984). Parmi les autres approches du stress se trouvent par exemple l'approche stimulus (le stress comme variable indépendante, qui exerce une pression sur l'individu) ou l'approche réponse (le stress comme variable dépendante, comme réponse à un stimulus menaçant) (Cooper et al., 2001). Le stress fait l'objet de multiples modèles théoriques tels que le modèle transactionnel précédemment évoqué (Lazarus & Folkman, 1984), le modèle d'adéquation personne-environnement (le stress étant issu d'une inadéquation entre demandes et compétences ou désirs), le modèle cybernétique (le stress étant issu d'un éloignement de l'individu un de sa zone de confort), ou le modèle demande-contrôle (le stress étant issu de demandes excédant les marges de manœuvre) (Cooper et al., 2001). Cet article s'appuie sur le modèle transactionnel étant donné son potentiel à explorer non seulement les menaces (stress ou détresse) mais aussi les opportunités (eustress), et à étudier les réponses à ces menaces et opportunités – les stratégies de coping (Lazarus & Folkman, 1984). Un rappel des différents éléments abordés dans cet article est proposé dans le Tableau 1.

Éléments	Définitions	Exemples de thèmes
E-mail	Un outil de communication permettant d'envoyer et de recevoir électroniquement et de manière asynchrone des messages écrits à un ou plusieurs destinataires. Un message saisi, envoyé ou consulté en utilisant cet outil (inspirée du dictionnaire Larousse).	Objet, contenu, date et lieu d'envoi et de réception.
Expéditeur	L'utilisateur rédigeant puis envoyant l'e-mail à un ou plusieurs destinataires (Byron, 2008).	Attentes de réactivité, niveau hiérarchique, ...
Destinataire	L'utilisateur recevant et traitant les e-mails qu'il reçoit (Byron, 2008).	Réactivité, gestion de la messagerie, ...
Stress de l'e-mail	Le processus dans lequel les utilisateurs évaluent l'e-mail comme étant potentiellement source de menace (stress ou détresse) ou d'opportunité (eustress), et réagissent selon cette évaluation (coping).	Surcharge d'e-mail, interruptions, invasion, dépendance, productivité, ...

Tableau 1. Définitions des éléments abordés dans cet article

L'article est structuré de la manière suivante. Dans une première partie, j'analyserai les perceptions engendrées par la réception d'e-mails, et constaterai qu'elles sont majoritairement négatives (par ex. surcharge, interruptions). En deuxième partie,

j'élargirai cette analyse aux perceptions suscitées par l'envoi d'e-mails, et verrai qu'elles sont principalement positives (par ex. productivité, délégation de tâches). En troisième partie, j'établirai un modèle pour rendre compte de cette littérature et présenterai des propositions. En quatrième et dernière partie, je discuterai des nouvelles perspectives de recherche, et proposerai enfin aux managers et aux utilisateurs un nouvel éclairage sur leurs pratiques.

1. LE STRESS DE L'E-MAIL DU POINT DE VUE DES DESTINATAIRES

J'analyse dans cette première partie la *réception* d'e-mails et donc sur l'expérience des *destinataires*. Il est à noter que la plupart des articles sur l'e-mail portent sur cette expérience de réception, à travers des phénomènes tels que la surcharge (principalement d'e-mails reçus) (Dabbish & Kraut, 2006), l'interruption de travail (du fait de messages entrants) (Jackson et al., 2003) ou l'invasion de la vie privée (par réception de messages en dehors des horaires de travail) (Mazmanian et al., 2013). Ces phénomènes pourraient relever du stress de l'e-mail en tant que source de menace. Dans de nombreux cas cependant, les articles étudient les expériences de réception et d'envoi de manière combinée (items portant à la fois sur la réception et l'envoi) ou de manière interactive (par exemple concernant la réponse à des e-mails reçus). Enfin, les utilisateurs ne sont pas eux-mêmes toujours conscients de passer de l'expédition à la réception, tant ces expériences sont parfois temporellement proches (Jackson et al., 2003). Cet article visant à démêler conceptuellement ces expériences, une analyse approfondie est donc requise.

1.1. Le destinataire interprète les e-mails entrants et subit les interruptions

L'e-mail est réputé être un outil de communication asynchrone, mais est pourtant géré à flux tendu par la plupart des utilisateurs, ce qui génère interruptions, dépendance et surcharge (Jackson et al., 2003; Kefi et al., 2021). Retrouver sa productivité d'avant interruption prend ensuite plus d'une minute en moyenne (Jackson et al., 2003). Les pertes de productivité engendrées poussent les destinataires à avoir une perception plutôt négative de l'e-mail en général, considéré souvent à la fois comme source et symbole de leur stress au travail (Barley et al., 2011) ou bien comme un outil générique qu'il conviendrait de remplacer par un autre outil plus adapté (Bertin et al., 2020; Tarafdar et al., 2023). Il arrive toutefois que certains e-mails soient utiles à la tâche qui occupe le destinataire, auquel cas l'interruption pourra être bénéfique (Addas & Pinsonneault, 2018) et donc, dans une perspective de stress de l'e-mail, source d'opportunité (eustress) (Tarafdar et al., 2019). Il s'agit là d'eustress car l'interruption, même bénéfique, requiert du temps et de l'énergie pour être traitée, et représente donc une difficulté à surmonter pour en apprécier les bénéfices. Les destinataires peuvent également être en attente d'e-mails dont ils ont besoin (informations importantes, réponses à leurs propres e-mails), ce qui peut engendrer chez eux un sentiment de stress de « sous-charge », d'ennui, ou d'exclusion (Stich et al., 2019b). Ces quelques e-mails utiles, noyés dans le flux continu d'e-mails qui ne le sont pas, établissent un renforcement positif similaire à une loterie, dans laquelle les utilisateurs consultent compulsivement leurs messages dans l'espoir de finalement recevoir celui dont ils ont besoin (Kefi et

al., 2021). Ce mécanisme, parmi d'autres (usage intensif, contrôle perçu...), peut engendrer une sorte de dépendance à l'e-mail néfaste aux destinataires et aux utilisateurs en général (Kefi et al., 2021). Pour contrer ces effets dans une forme de coping, la fréquence de relevage d'e-mails (et donc d'interruption) peut être modulée par paramétrage de la boîte de réception, avec une fréquence optimale évaluée à trois distributions par jour (Kushlev & Dunn, 2015). Certaines organisations parviennent également à répandre l'idée que l'e-mail est un outil essentiel et bénéfique au travail, rendant ainsi l'expérience de la réception moins pénible (Sumecki et al., 2011).

En plus de devoir sans cesse juger de la pertinence des e-mails entrants, les destinataires doivent également parvenir à extraire les informations de messages qui ne sont pas toujours clairement rédigés (Soucek & Moser, 2010) et à décoder des informations émotionnelles ambiguës (Byron, 2008; Kruger et al., 2005). Il y a en effet bien souvent un monde entre l'émotion que tente de transmettre l'expéditeur (humour, sarcasme, empathie) et celle que perçoit le destinataire (embarras, agression, indifférence) (Kruger et al., 2005), et ce d'autant plus que les utilisateurs ne sont pas souvent formés à la rédaction d'e-mails (Burgess et al., 2005; Soucek & Moser, 2010). Cette pression à juger l'utilité et le contenu des e-mails entrants est exacerbée par la réactivité attendue des destinataires dans de nombreuses organisations (Kushlev & Dunn, 2015), dans lesquelles l'acronyme ASAP (« dès que possible ») est de mise.

1.2. Le destinataire gère le volume d'e-mails et sa boîte de réception

Ce flux ininterrompu d'e-mails force les destinataires à devoir gérer un volume important de messages (les consulter, les trier, y répondre) et à développer des stratégies pour ce faire (Kalman & Ravid, 2015). Les études se rejoignent en général sur un volume d'au moins 50 e-mails reçus par jour (Dabbish & Kraut, 2006; Kalman & Ravid, 2015; Norquay, 2025). Traiter un tel volume est chronophage et augmente ainsi la charge de travail et donc le stress des destinataires (Barley et al., 2011; Jackson et al., 2003), pouvant aller jusqu'à un tiers de leur temps de communication (Barley et al., 2011; Dabbish & Kraut, 2006). Ce temps passé à communiquer par e-mail ne se substitue pas aux échanges face-à-face mais s'y ajoute – un effet de superposition dénommé « théorie du millefeuille » (Boukef & Charki, 2019; Boukef & Kalika, 2006; Kalika et al., 2007). Malgré tout un panel d'outils de communication à disposition (Boukef & Charki, 2019), les individus se tournent vers l'e-mail « par défaut » pour interagir (Tarafdar et al., 2023), notamment du fait de sa simplicité, de sa polyvalence (Ducheneaut & Watts, 2005) et des multiples genres de communication qu'il permet (Yates & Orlikowski, 1992). Une fois lus, les e-mails sont par exemple fréquemment traités comme des fichiers, c'est-à-dire conservés et stockés pour un usage ultérieur éventuel, ou encore comme des tâches ou des rappels à des fins d'organisation (Ducheneaut & Watts, 2005).

Les utilisateurs se retrouvent ainsi eux-mêmes destinataires de nombreux e-mails, allant jusqu'à être confrontés à un sentiment stressant de « surcharge d'e-mails » dans lequel le volume est jugé trop important pour pouvoir être traité (Dabbish &

Kraut, 2006). Il arrive ainsi que ce volume déborde dans la vie privée pour être géré (Mazmanian et al., 2013), engendrant également le stress de voir sa vie envahie par l'e-mail (Kefi et al., 2021; Mazmanian et al., 2013). La surcharge et l'usage surintensif de l'e-mail contribuent donc au stress (Stich et al., 2019b) et au technostress (Kefi et al., 2021) des utilisateurs ainsi qu'à une dégradation de leurs conditions de travail (Barley et al., 2011) et de la qualité de leurs relations managériales (de la Rupelle et al., 2014).

L'expérience du destinataire est donc généralement considérée comme étant pénible (Barley et al., 2011), interruptive (Jackson et al., 2003), invasive (Mazmanian et al., 2013), surchargeante (Dabbish & Kraut, 2006) et stressante (Kefi et al., 2021), à l'exception de la réception de certains messages utiles noyés dans le flux continu d'e-mails qui ne le sont pas (Addas & Pinsonneault, 2018; Sumecki et al., 2011).

2. LE STRESS DE L'E-MAIL DU POINT DE VUE DES EXPÉDITEURS

J'analyse dans cette deuxième partie l'*envoi* d'e-mails et donc sur l'expérience des *expéditeurs*. Toute communication implique un expéditeur, un message, et un ou plusieurs destinataires (Byron, 2008). Cependant, dans le contexte de l'e-mail, peu d'articles se sont jusqu'ici penchés exclusivement sur cette expérience d'envoi ou de réponse. Avec une trentaine d'e-mails envoyés par jour en moyenne (Kalman & Ravid, 2015; Norquay, 2025), elle est pourtant centrale à l'usage de l'e-mail (Byron, 2008; Ducheneaut & Watts, 2005) et l'envoi est d'ailleurs inclus dans la plupart des mesures du « volume d'e-mail » (Dabbish & Kraut, 2006; Stich et al., 2019b). Naturellement, cette partie est liée à la précédente, car l'expédition d'un e-mail est souvent engendrée par un e-mail reçu au préalable (Byron, 2008). À ce titre, l'expédition inclut à la fois l'acte d'envoyer un message et celui de répondre. Enfin, il est précisé que le terme « destinataire » peut tout à fait désigner un utilisateur également « expéditeur » : chaque utilisateur est à tour de rôle expéditeur et destinataire, selon les messages (et les deux en même temps s'il s'envoie des messages à lui-même ...).

2.1. L'expéditeur détermine la quantité d'e-mails et est à l'origine de leur qualité

Contrairement au destinataire qui ne contrôle pas ses e-mails entrants – si ce n'est leur débit (Kushlev & Dunn, 2015) – l'expéditeur décide des e-mails qu'il envoie et auxquels il répond, bien que cette décision puisse être quelque peu forcée par certaines normes sociales (Byron, 2008), comme nous le verrons en section 3.4. L'expéditeur est donc celui qui détermine à la fois la quantité et la qualité des e-mails ensuite réceptionnés. Concernant la quantité, le fait de composer des messages requiert du temps, ce qui limite nécessairement le flux d'e-mails sortants. Cependant, chaque message peut être envoyé à un nombre illimité de destinataires. Alors qu'à l'époque réaliser une « copie carbone » était chronophage (écrire sur plusieurs papiers en carbone superposés), la fonctionnalité éponyme de l'e-mail s'utilise trivialement. Mettre de nombreux destinataires en copie (trop ?) est une pratique néfaste mais courante, source de stress pour de nombreux utilisateurs (Addas et al., 2018; Burgess et al., 2005; Kalman & Ravid, 2015). Ainsi, un seul

expéditeur peut, en un unique message composé, engendrer des centaines d'e-mails à traiter (réceptionner, consulter, trier) et autant d'interruptions de travail, de pertes de productivité et de surcharge de travail ou de surcharge informationnelle.

De la même manière, l'expéditeur détermine la qualité des e-mails ensuite reçus. Il est d'abord à l'origine du choix de l'e-mail pour communiquer, plutôt que d'autres outils qui auraient peut-être été plus pertinents (Pillet & Carillo, 2016; Tarafdar et al., 2023). Les communications initiées par e-mail se poursuivent souvent sur ce mode, de manière itérative par l'ajout de messages, de tâches et de destinataires (Tarafdar et al., 2023). L'expéditeur tente ensuite de transmettre informations et émotions dans son e-mail, et y échoue souvent du fait d'une tendance naturelle à surestimer ses capacités à le faire (Kruger et al., 2005). Par exemple, un e-mail jugé drôle par l'expéditeur sera rarement jugé comme tel par le destinataire (Kruger et al., 2005). Il pourra même être perçu comme une agression et escalader en conflit (Friedman & Currall, 2003) et donc en stress (Cooper et al., 2001), et tout utilisateur de l'e-mail (donc tout travailleur de bureau) a sans doute déjà vécu ou causé une situation d'incompréhension (Byron, 2008) – même l'auteur de ce texte, pourtant expert ès e-mails. Ainsi, former les expéditeurs à écrire des e-mails plus efficaces (concis, clairs, bien adressés) produit un effet vertueux par ricochet, en réduisant le stress de leurs destinataires (Burgess et al., 2005; Soucek & Moser, 2010).

Il y a donc déséquilibre entre le pouvoir de l'expéditeur et celui, plus restreint, du destinataire (Derks & Bakker, 2010). La relation hiérarchique renforce encore ce pouvoir, car un e-mail reçu de la part de son manager (l'expéditeur) provoque davantage de stress car davantage d'interruptions, d'invasion de la vie privée, de charge de travail et d'effort cognitif à être décodé et interprété pour le subordonné (le destinataire) (Byron, 2008). Le déséquilibre de pouvoir entre expéditeur et destinataire se constate également dans le stress lié au harcèlement au travail, où le cyberharcéleur peut utiliser l'e-mail pour étendre son harcèlement et son emprise, notamment par l'envoi de messages agressifs ou de messages en dehors des heures travaillées (Baruch, 2005). L'expérience de l'expéditeur est donc, du point de vue de la quantité et de la qualité d'e-mails, une expérience de contrôle, plutôt positive.

2.2. L'expéditeur utilise l'e-mail pour se délester de tâches et avancer dans son travail

Pour comprendre davantage l'expérience de l'expéditeur, il convient ensuite de se pencher sur les différents usages d'envoi. L'e-mail étant considéré comme un outil de productivité autant qu'un outil de communication par les expéditeurs (Bertin et al., 2020; Ducheneaut & Watts, 2005), un de ses usages principaux est de déléguer ou d'accomplir des tâches (Renaud et al., 2006). Envoyer un e-mail ou répondre à un e-mail permet ainsi de se délester d'un poids (Derks & Bakker, 2010) – ou plutôt de le transmettre à ses destinataires. L'e-mail peut aussi servir à se protéger, comme lorsque des responsables sont mis en copie pour être tenus informés (Friedman & Currall, 2003). Appuyer sur le bouton d'envoi ou de réponse est donc une expérience souvent plaisante – celle du devoir accompli (Dabbish & Kraut, 2006) – si ce n'est lors de l'envoi de mauvaises nouvelles ou de messages devant être négatifs (Derks &

Bakker, 2010).

L'expéditeur est également maître de l'heure et des conditions d'envoi, et détermine ainsi les normes de réception. Il est non seulement responsable de l'usage de l'e-mail en premier lieu, pour initier le contact ou répondre (Hoareau, 2021), mais envoie également les messages aux moments qui l'arrange, y compris le soir ou en weekend (Mazmanian et al., 2013). Les destinataires n'ont donc d'autre choix que de les recevoir à ces heures, à moins qu'ils ne parviennent à surmonter leur dépendance pour se déconnecter et ainsi accepter de potentiellement rater des informations importantes (Kefi et al., 2021). La réactivité attendue de la part des destinataires est également déterminée par l'expéditeur – souvent implicitement (Byron, 2008; Derks & Bakker, 2010) mais parfois explicitement par l'usage d'indicateurs d'importance ou d'acronymes. La relation hiérarchique est un exemple de réactivité implicitement définie. L'e-mail envoyé par un manager peut provoquer chez son subordonné un sentiment accru de devoir y répondre promptement (Byron, 2008). À l'échelle organisationnelle, les chartes informatiques ainsi que les habitudes établissent certaines normes d'usage de l'e-mail telles que les horaires acceptables d'envoi (Mazmanian et al., 2013), le recours à d'autres outils plutôt que l'e-mail (Pillet & Carillo, 2016) ou le respect des préférences des destinataires (Taraftdar et al., 2023).

L'expérience d'envoi et de réponse semble donc plus positive et stimulante que celle de réception, hormis pour quelques messages peu plaisants à envoyer (Derks & Bakker, 2010). Contrairement au destinataire, l'expéditeur est en position de contrôle (du volume, de la qualité, du contenu des e-mails) et impose ses préférences et son agenda (Dabbish & Kraut, 2006; Mazmanian et al., 2013; Sumecki et al., 2011) – parfois au grand dam de ses destinataires.

3. THEORISER ET COMPRENDRE LE STRESS DE L'E-MAIL

Les expériences des destinataires et des expéditeurs ayant été comparées, il est maintenant temps d'intégrer ces analyses pour apporter une vision nouvelle de cette littérature, et ainsi ouvrir de nouvelles perspectives de recherche. En partant de l'idée simple que toute interaction était composée d'un expéditeur, d'un message et d'un ou plusieurs destinataires (Modèle SMCR, Byron, 2008), j'en suis venu à distinguer la littérature sur l'envoi d'e-mails de celle sur la réception. Il suffit d'ailleurs de se pencher sur les usages pour remarquer que ceux concernant l'envoi (délégation de tâches, autoprotection, questionnement) diffèrent de ceux concernant la réception (acquisition d'information, rappels, tris) (Ducheneaut & Watts, 2005). Les articles sur le stress de l'e-mail n'explicitent pourtant souvent pas leur objet. Par exemple, le phénomène de surcharge d'e-mails (Dabbish & Kraut, 2006) semble essentiellement porter sur une expérience de réception (d'e-mails trop nombreux ou difficiles à traiter) et n'est donc pas vraiment applicable à l'expérience d'envoi.

Les processus d'envoi et de réception semblent donc distincts, bien qu'ils soient constamment en interaction discursive (réponses aux e-mails reçus). Un e-mail reçu requiert souvent réponse. L'expéditeur qui se déleste d'une tâche engendre une tâche supplémentaire pour les destinataires (Derks & Bakker, 2010), et celui qui choisit

d'envoyer un e-mail le weekend engendre une perturbation dans la vie privée de ses interlocuteurs (Mazmanian et al., 2013). Le choix (par l'expéditeur) d'utiliser l'e-mail pour interagir impose cet outil aux destinataires, et cet outil vient souvent d'ailleurs s'ajouter plutôt que se substituer aux autres (Kalika et al., 2007).

Comme évoqué en introduction, le cadre théorique proposé pour ouvrir de nouvelles perspectives de recherche s'appuie sur le modèle transactionnel du stress et du technostress (Lazarus & Folkman, 1984; Tarafdar et al., 2019). Dans ce modèle, une situation (technologique) peut être évaluée par l'individu comme source de menace (détresse) ou d'opportunité (eustress) – c'est l'évaluation primaire. L'individu évalue ensuite les stratégies (dites de coping) qui lui permettraient de minimiser la menace ou de maximiser l'opportunité – c'est l'évaluation secondaire. Enfin, l'individu ressent les conséquences de la menace qu'il n'a pas pu éviter ou de l'opportunité qu'il a pu saisir. Contrairement à d'autres modèles du stress, le modèle transactionnel est capable d'étudier à la fois le stress positif (eustress) et les stratégies de coping, et ces deux éléments me semblent essentiels dans la littérature sur l'usage et le stress de l'e-mail. Le modèle que je propose ainsi en guise de synthèse de la littérature (Image 1) est ensuite expliqué étape par étape dans les sous-parties suivantes.

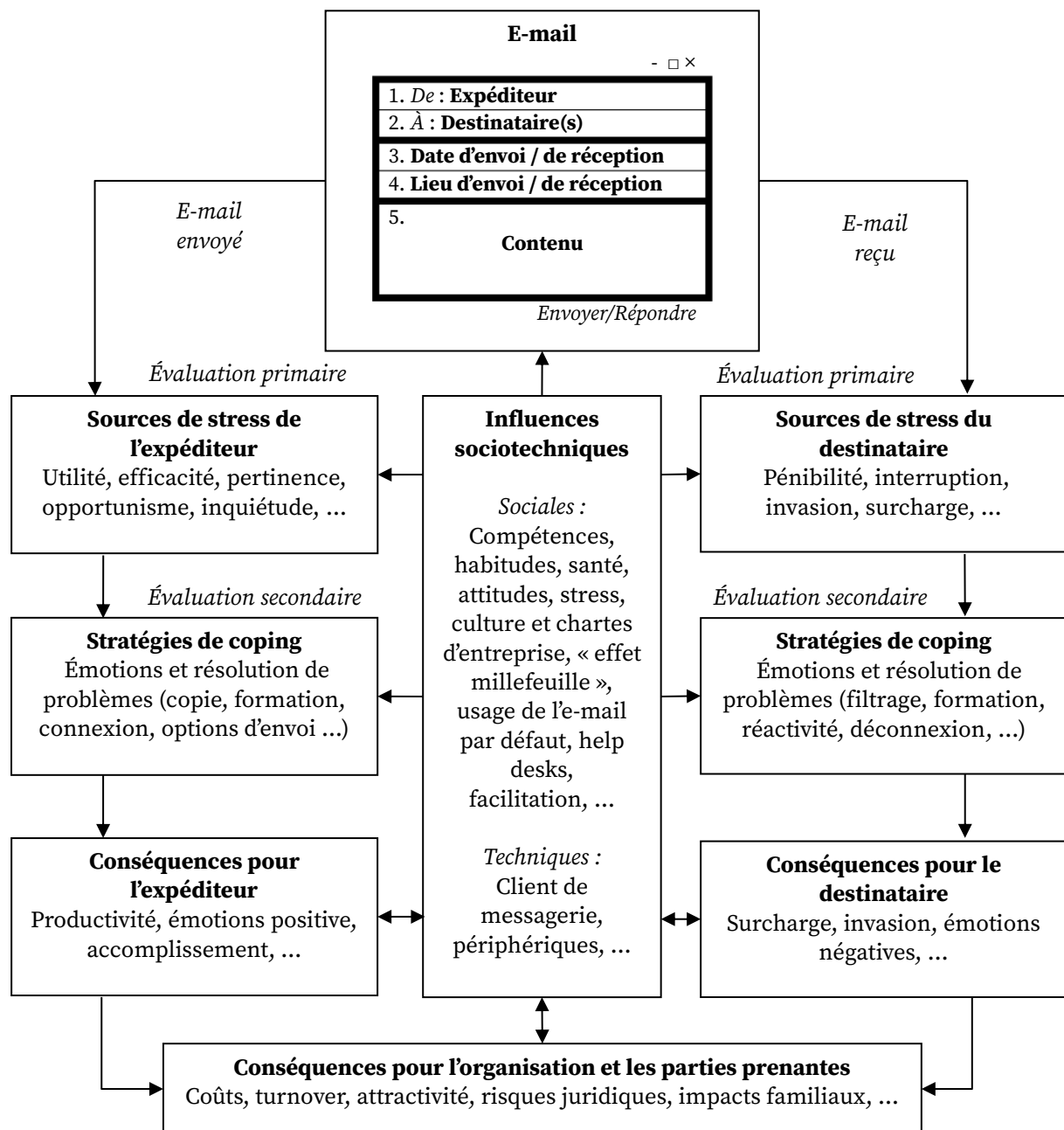


Figure 1. Modèle Transactionnel du Stress de l'E-mail (MTSE).

3.1. L'évaluation primaire du stress de l'e-mail

Ce modèle du stress de l'e-mail, fondé sur le processus transactionnel du stress et sur les études en technostress (Tarafdar et al., 2019), commence par son artéfact technique : l'e-mail. De manière fonctionnelle, un e-mail comporte (1) un expéditeur, (2) un ou plusieurs destinataires, (3) des dates et heures d'envoi et de réception, (4) des lieux d'envoi et de réception, et (5) un objet et un contenu. Chacun de ces éléments est évalué par les utilisateurs et peut représenter pour eux une source potentielle de stress. Par exemple, le niveau hiérarchique de l'expéditeur (1) peut générer du stress chez le destinataire (Byron, 2008), comme par exemple démontré physiologiquement par l'observation de pression sanguine accrue lors de la

réception d'e-mails de critiques provenant d'un supérieur hiérarchique (Taylor et al., 2005). L'expéditeur peut lui-même être conscient que son niveau hiérarchique, plus ou moins élevé que celui du destinataire, influencera la manière dont son e-mail sera perçu, et ressentir de la détresse ou de l'eustress de ce fait. L'expéditeur peut par exemple user de sa position hiérarchique élevée pour obtenir des réponses rapides (Byron, 2008) ou, à l'inverse, se sentir intimidé à l'idée de contacter quelqu'un de plus haut gradé ou de réputation très établie. Ces idées sont capturées dans la proposition suivante.

Proposition P1 : La nature et le statut de l'expéditeur peuvent influencer son stress comme celui du destinataire.

De la même manière, la nature des destinataires (2) peut impacter le processus de stress de l'e-mail à la fois pour l'expéditeur et le destinataire. La situation courante de la mise en copie de multiples ou de nombreux destinataires est à ce titre particulièrement évocatrice et a été plusieurs fois étudiée empiriquement (Burgess et al., 2005; Kalman & Ravid, 2015; Skovholt & Svennevig, 2006). Pour l'expéditeur, la mise en copie (donc l'augmentation du nombre de destinataires) peut contribuer au sentiment plaisant de déléguer des tâches et de se protéger (Skovholt & Svennevig, 2006), mais aussi au sentiment menaçant de devoir redoubler de vigilance pour éviter toute erreur (comme un oubli de pièce jointe). Pour le destinataire, il peut être menaçant de recevoir sans cesse des e-mails qui ne lui sont pas spécifiquement adressés, c'est le problème célèbre de la mise en copie (Burgess et al., 2005; Kalman & Ravid, 2015). Cette menace s'exerce principalement par la surcharge engendrée par ces e-mails entrants sans réelle valeur ajoutée pour le destinataire (Burgess et al., 2005). A l'inverse, le destinataire pourrait également se sentir stimulé d'être abondamment informé tout en pouvant laisser les autres s'emparer de la tâche et se charger des réponses (Skovholt & Svennevig, 2006). Dans ce cas, la charge du destinataire revient essentiellement à trier les e-mails entrants et à en prendre connaissance, mais plus nécessairement à devoir y répondre. La proposition suivante formalise ces idées.

Proposition P2 : La nature et le nombre des destinataires mis en copie peuvent influencer le stress de l'expéditeur comme celui du destinataire.

L'e-mail se caractérise également par sa date d'envoi ou de réception (3) ainsi que son lieu d'envoi ou de réception (4). Par exemple, envoyer un e-mail en dehors de son lieu de ses horaires de travail peut être source de menace pour son équilibre vie privée – vie professionnelle car cette rédaction mobilise des ressources cognitives et temporelles (Derks & Bakker, 2010; Mazmanian et al., 2013). A l'inverse, l'envoi peut aussi être source d'opportunité pour ce même équilibre, des études ayant par exemple montré que l'expéditeur peut ainsi exploiter les temps morts de sa journée pour rester maître de son travail et de ses envois (Mazmanian et al., 2013). En ce qui concerne le destinataire, il peut de même profiter de temps morts en dehors de son lieu et de ses horaires de travail pour rester maître de son flux d'e-mail et éviter que sa boîte ne déborde à son retour au bureau (Dabbish & Kraut, 2006), dans une expérience relevant de l'eustress car nécessitant tout de même efforts et sacrifices. A

l'inverse, il peut se sentir menacé par des e-mails arrivant à des horaires ou en des lieux inopportuns ou bien envoyé par des expéditeurs à des horaires tardives ou depuis leurs lieux de congés, une expérience de stress abondamment étudiée dans les travaux empiriques sur l'hyperconnexion engendrée par l'e-mail (Barley et al., 2011; Mazmanian et al., 2013). Par ailleurs, la fréquence de réception des e-mails (donc la réception d'e-mails multiples à des dates plus ou moins rapprochées) peut également être source de stress, par exemple en provoquant des interruptions stressantes (Kushlev & Dunn, 2015) ou en créant un sentiment de sous-charge ou de manque lorsqu'il s'écoule une longue période sans e-mail (Stich et al., 2019b). Différentes combinaisons de lieux et de dates d'envoi ou de réception peuvent aussi mener à des expériences différentes. Par exemple, un utilisateur pourrait devoir ou vouloir traiter des e-mails en restant au bureau (lieu d'envoi / de réception) plus longtemps que prévu ou en arrivant plus tôt que prévu (date d'envoi / de réception) (Barley et al., 2011). Cette combinaison (au bureau mais en dehors des horaires de travail) pourrait représenter une opportunité du fait du calme ambiant propice à la concentration, à la rédaction et au tri d'e-mails. De la même manière, des e-mails peuvent être traités sur les horaires de travail mais en transit (Mazmanian et al., 2013). Cette combinaison (dans les horaires de travail mais pas au bureau) peut également représenter une opportunité du fait de l'optimisation des temps morts (Mazmanian et al., 2013). Ces arguments font l'objet de la proposition suivante.

Proposition P3 : Les dates et lieux d'envoi et de réception de l'e-mail peuvent influencer le stress de l'expéditeur comme celui du destinataire.

Enfin, l'e-mail est bien entendu et essentiellement constitué d'un contenu (5). L'expéditeur se sert souvent du contenu pour déléguer ou accomplir des tâches et pour avancer dans son travail (Bertin et al., 2020; Derks & Bakker, 2010; Ducheneaut & Watts, 2005; Renaud et al., 2006), dans une expérience stimulante d'eustress. Il peut cependant parfois avoir à rédiger des e-mails difficiles, à transmettre de mauvaises nouvelles ou à réprimander d'autres salariés (Friedman & Currall, 2003; Taylor et al., 2005), auxquels cas l'expérience serait plus menaçante. Le destinataire au contraire subit le contenu qui lui est adressé, et plusieurs réactions sont alors possibles. Si le contenu s'avère utile à la tâche présentement réalisée, l'e-mail peut ainsi être perçu comme une opportunité d'améliorer son travail (Addas & Pinsonneault, 2018). Mais dans bien des cas, le contenu peut aussi être perçu comme inutile, agressif ou peu efficace car long et n'appelant pas clairement à l'action (Addas & Pinsonneault, 2018; Burgess et al., 2005; Friedman & Currall, 2003). Ces exemples pointent donc vers une expérience de menace (détresse). La proposition suivante capture ces situations.

Proposition P4 : Le contenu et la forme de l'e-mail rédigé ou reçu peuvent influencer le stress de l'expéditeur comme celui du destinataire.

3.2. L'évaluation secondaire du stress de l'e-mail

Dès qu'une caractéristique de l'e-mail est évaluée comme source d'eustress ou de détresse (évaluation primaire), les utilisateurs évaluent les stratégies de coping pouvant être enclenchées (évaluation secondaire) (Tarafdar et al., 2019). Le coping

consistera à saisir les opportunités dans le cas d'une évaluation d'eustress, et à éviter les menaces dans le cas d'une évaluation de détresse. Différents types de stratégies de coping sont établis dans les modèles de stress et dans les articles empiriques sur le technostress, entre par exemple des stratégies basées sur les émotions (ruminer, exprimer sa colère, ...) et basées sur la résolution de problème (solliciter de l'aide, corriger le bug, ...), ou entre des stratégies réactives (prendre de la distance, se plaindre, ...) et des stratégies proactives (suivre une formation, développer une solution, ...) (Lazarus & Folkman, 1984; Tarafdar et al., 2019). Les stratégies de coping peuvent également varier dans des contextes d'ambivalence où les utilisateurs doivent concilier leurs évaluations simultanément négatives et positives (Qahri-Saremi & Turel, 2020). Dans le cas du stress de l'e-mail, la littérature a exploré différentes actions permettant de maîtriser ses e-mails et gagner en productivité (Russell et al., 2023). Des propositions théoriques concernant le coping sont proposées et détaillées ci-dessous.

Dans la sous-partie précédente, la proposition P1 évoquait le stress que l'expéditeur pouvait ressentir lors de l'envoi d'e-mails à des destinataires de niveau hiérarchique ou de statut différent. Les options d'envoi (drapeau d'importance, accusé de réception) devraient lui offrir des stratégies de coping permettant de moduler l'expérience de réception et donc réduire sa détresse ou augmenter son eustress, par exemple en marquant l'e-mail envoyé à son supérieur d'une importance « faible » pour ne pas l'importuner ou en marquant l'e-mail envoyé à son subordonné d'une importance « élevée » pour rendre le message plus visible. L'expéditeur devrait aussi pouvoir, en mettant de nombreuses personnes en copies, maximiser l'utilité de son envoi (en informant de nombreuses personnes par exemple) ou à l'inverse réduire son incertitude (en s'assurant qu'au moins un destinataire soit concerné) (Mazmanian et al., 2013). Cette stratégie courante de coping n'est toutefois pas sans conséquence pour les destinataires (Tarafdar et al., 2023). Pour le destinataire, les fonctionnalités de tri automatisé devraient pouvoir faciliter l'identification d'e-mails qui lui sont directement adressés afin de réduire sa détresse (surcharge) ou d'augmenter son eustress (productivité) (Burgess et al., 2005). Diminuer la fréquence de relevage pour répondre de manière plus réactive aux e-mails entrants peut également permettre de répondre aux attentes des expéditeurs (notamment des supérieurs hiérarchiques) et de garder le contrôle de son flux d'e-mails entrants, tant que cette réactivité est choisie et pas subie (Barber & Santuzzi, 2015; Russell et al., 2023). La proposition suivante porte sur ces stratégies de coping centrées sur la résolution de problème.

Proposition P5 : Les paramétrages d'envoi et de réception (importance, fréquence de relevage, accusé de réception, mise en copie, tri automatisé, ...) peuvent permettre à l'expéditeur et au destinataire de réduire leur détresse ou d'augmenter leur eustress.

Concernant le stress lié aux dates et lieux d'envoi et de réception, les expéditeurs et les destinataires peuvent tout d'abord chercher à réduire leur détresse par une stratégie de coping impliquant de la déconnexion. Cette déconnexion peut consister

à ne tout simplement pas accéder à ses e-mails en dehors de ses horaires et lieux de travail, ou bien pour le destinataire uniquement à réduire la fréquence de relevage pour ne pas recevoir les messages dès leur envoi (Barley et al., 2011; Dabbish & Kraut, 2006). À l'inverse, l'hyperconnexion peut aider à maximiser leur eustress en permettant aux expéditeurs de travailler quand ils le souhaitent moyennant quelques sacrifices (par exemple rédiger des e-mails en soirée, quitte à les envoyer en différé) et aux destinataires de rester informés en temps réel et de ne rater aucune information (Barber & Santuzzi, 2015), se donnant ainsi le sentiment d'être des professionnels consciencieux et aptes à jongler entre les tâches en tout lieu et à toute heure (Mazmanian et al., 2013). La déconnexion, l'hyperconnexion et les fréquences de relevage ont déjà fait l'objet de nombreux travaux empiriques (Barley et al., 2011; Dabbish & Kraut, 2006; Mazmanian et al., 2013). Cette stratégie de coping centrée sur la résolution de problèmes fait l'objet de la proposition suivante.

Proposition P6 : La déconnexion peut aider l'expéditeur et le destinataire à réduire leur détresse tandis que l'hyperconnexion peut les aider à augmenter leur eustress.

Enfin, le stress lié au contenu de l'e-mail rédigé ou reçu peut être influencé par la formation. L'expéditeur peut par exemple choisir de suivre des formations pour maximiser l'impact de ses messages tandis que le destinataire peut être formé à mieux décoder les messages entrants (Burgess et al., 2005; Kruger et al., 2005). Par exemple, un expéditeur n'étant pas en pleine capacité de transmettre ses messages et ses émotions comme il le souhaite dans ses e-mails s'expose à des incompréhensions voire des conflits avec ses destinataires (Friedman & Currall, 2003; Kruger et al., 2005), et donc de la détresse. De la même manière, un destinataire peu capable de décoder des e-mails entrants pourrait ne pas les comprendre ou les percevoir comme agressifs. La formation représente donc une opportunité de réduire ces expériences menaçantes et de gagner confiance en ses capacités à encoder et décoder des messages pour qu'ils puissent être bien compris de tous. Comme pour d'autres sources de stress, la formation est une stratégie efficace de coping centrée sur la résolution de problèmes (Cooper et al., 2001; Tarafdar et al., 2019). Il s'agit de la proposition suivante.

Proposition P7 : La formation peut permettre à l'expéditeur et au destinataire de réduire leur détresse ou d'augmenter leur eustress.

3.3. Les conséquences pour l'expéditeur, le destinataire, l'organisation et les parties prenantes

Si le coping réussit (pour l'eustress) ou échoue (pour la détresse), des conséquences (positives pour l'eustress, négatives pour la détresse) s'ensuivent. Pour le destinataire par exemple, un échec à réguler un flux trop important d'e-mails entrant (tri automatique mal conçu ou absent, pas de stratégie de classement et d'archivage) peut rapidement engendrer un sentiment de surcharge (Dabbish & Kraut, 2006), tandis qu'une réussite à réguler ce flux peut engendrer le sentiment plaisant d'avoir une messagerie bien rangée (Kalman & Ravid, 2015). Pour l'expéditeur par exemple, un échec à envoyer des messages ou des réponses de manière réactive peut freiner le

sentiment du devoir accompli (accumulation de tâches), et une réussite peut décupler son sentiment de productivité (Mazmanian et al., 2013). Les conséquences individuelles peuvent être de nature psychologique, comme surcharge, burnout (Barber & Santuzzi, 2015; Dabbish & Kraut, 2006) ou productivité et satisfaction (Kalman & Ravid, 2015; Russell et al., 2023). Elles peuvent aussi être de nature physiologique, comme lorsque les e-mails entrants agressifs augmentent la pression sanguine (Taylor et al., 2005) ou lorsque la surcharge d'e-mails provoque des troubles du sommeil (Barber & Santuzzi, 2015).

Les conséquences peuvent également aller au-delà de l'individu. L'hyperconnexion engendrée par l'envoi et la réception d'e-mails en dehors des horaires de travail peut par exemple engendrer des conséquences familiales du fait de conflits vie privée – vie professionnelle (Derks & Bakker, 2010). Pour l'organisation, les conséquences du stress de l'e-mail sont multiples. Les littératures sur le stress et le technostress ont abondamment étudié des conséquences organisationnelles telles que le turnover, la perte d'engagement collectif ou les coûts liés aux pertes de productivité (Cooper et al., 2001; Tarafdar et al., 2019). Concernant l'e-mail en particulier, la littérature s'est penchée sur les coûts liés au temps passé à écrire et consulter des e-mails ainsi que ceux liés aux pertes de productivité dues aux interruptions (Burgess et al., 2005; Jackson et al., 2003; Russell et al., 2023). Des mauvais usages répétés de l'e-mails peuvent également créer une culture d'e-mail « par défaut » dans l'entreprise, dans laquelle l'e-mail est inefficacement utilisé à la place d'autres outils (Tarafdar et al., 2023) ou bien un « effet millefeuille » par lequel les communications s'empilent dans différents canaux (Boukef & Charki, 2019). Des risques juridiques peuvent aussi émerger du stress de l'e-mail, si l'employeur n'agit pas suffisamment pour le réduire ou s'il ne régule pas les pressions pouvant s'exercer sur les salariés à répondre aux e-mails en dehors de leurs horaires de travail et pouvant s'apparentent à une forme d'astreinte, ou bien si le stress réduit les défenses des salariés face aux risques de cyberattaques.

Par ailleurs, les éléments de l'e-mail (expéditeur, destinataire, lieu, date, contenu) discutés séparément jusqu'ici peuvent également se combiner et ainsi voir leurs effets renforcés ou annulés. En exemple d'un effet renforcé, un e-mail agressif et mal rédigé envoyé par un supérieur hiérarchique en dehors des horaires de travail peut être particulièrement stressant pour un subordonné destinataire (Byron, 2008; Friedman & Currall, 2003). En exemple d'un effet annulé, un e-mail envoyé par un superviseur en dehors des horaires de travail mais qui est très court, bien formulé et qui n'appelle aucune réponse immédiate peut ne pas être ressenti comme une menace par le subordonné destinataire qui en prendrait brièvement connaissance dans un temps mort (Mazmanian et al., 2013).

La revue de littérature a tissé l'idée selon laquelle l'expérience d'envoi serait plus plaisante que celle de réception, l'expéditeur étant en position de contrôle sur le destinataire (fréquence et contenu des e-mails) et pouvant ressentir productivité et satisfaction à se délester de tâches (Dabbish & Kraut, 2006; Mazmanian et al., 2013; Sumecki et al., 2011), et le destinataire subissant ainsi interruptions et surcharges

avec peu de possibilités de réguler le flux d'e-mails entrants si ce n'est en les retardant ou en les catégorisant (Dabbish & Kraut, 2006; Sumecki et al., 2011). Cette idée implique que le processus d'envoi correspondrait davantage à de l'eustress, tandis que le processus de réception relèverait davantage de la détresse. Il peut sembler exagéré de parler d'eustress à propos de l'e-mail, un outil de communication pourtant perçu comme étant extrêmement simple d'usage (Tarafdar et al., 2023). En effet, l'eustress implique nécessairement un effort, une difficulté à surmonter en dehors de sa zone de confort (Tarafdar et al., 2019). Cependant, le processus d'envoi n'est pas aussi simple qu'il n'y paraît, comme évoqué précédemment. Par exemple, envoyer des e-mails à toute heure pour gagner en productivité nécessite des sacrifices personnels (Mazmanian et al., 2013), et composer un message capable de déléguer clairement une tâche nécessite réflexion. En d'autres termes, le plaisir de l'e-mail envoyé n'est pas provoqué sans effort, l'expéditeur étant par nature proactif. En lien avec cette idée, le coping dans le processus d'envoi serait ainsi davantage proactif, tandis que celui dans le processus de réception pourrait être proactif et réactif. En effet, le coping dans le contexte d'eustress équivaut à chercher à saisir des opportunités et requiert donc proactivité (Tarafdar et al., 2019). Le coping proactif consiste à gagner en contrôle (émotif et comportemental) sur des situations à venir (Pirkkalainen et al., 2019) et semble ainsi correspondre aux différentes stratégies de coping présentées précédemment pour les expéditeurs (comme l'hyperconnexion et la formation). La proposition suivante résume cette idée.

Proposition P8 : L'expéditeur sera davantage confronté à de l'eustress, invitant à du coping proactif, tandis que le destinataire sera davantage confronté à de la détresse, invitant à du coping réactif ou proactif.

3.4. Les caractéristiques sociotechniques

Ce modèle comporte également des influences internes et externes de nature sociotechnique. La première influence sociotechnique est de nature sociale et comporte l'individu et ses caractéristiques (compétences, attitudes, ...) mais aussi les autres individus et collectifs liés (manager, collègues, organisation, famille, ...) ainsi que les relations et interactions entre tous ces individus et collectifs. La deuxième influence sociotechnique est de nature technique et comporte les outils techniques (logiciels, algorithmes, matériels, ...) au cœur du travail (Sarker et al., 2019). Ces deux influences sont bien sûr en interaction. La perspective sociotechnique est au cœur de nombreux travaux en systèmes d'information (Sarker et al., 2019) et alimente également le modèle transactionnel du technostress (Tarafdar et al., 2019). La technique et ses caractéristiques enclenchent le processus individuel du technostress, et l'individu se retrouve ensuite en interaction permanente à la fois avec la technique elle-même (paramétrage du logiciel, résolution de problèmes, ...) et avec d'autres individus et collectifs (recherche de soutien social, sollicitation du support technique, ...) lors des évaluations primaires et secondaires. Les influences sociotechniques peuvent donc s'appliquer sur l'ensemble du processus de stress de l'e-mail, à la fois pour les destinataires et les expéditeurs. Par exemple, les compétences des expéditeurs (à rédiger des e-mails) et celles des destinataires (à décoder les e-mails) influencent l'ensemble du modèle (Burgess et al., 2005; Soucek

& Moser, 2010). La personnalité de l'expéditeur ou du destinataire peut elle aussi avoir une influence sur le stress de l'e-mail, par exemple par le neuroticisme ou le locus de contrôle (Byron, 2008; Reinke & Chamorro-Premuzic, 2014). Les études empiriques n'ont cependant jusque-là pas identifié d'influence claire des caractéristiques démographiques.

Au niveau organisationnel, la culture d'entreprise et les chartes d'usage régulent bien entendu à la fois l'envoi et la réception d'e-mails, par exemple en engendrant un usage généralisé et pas toujours pertinent de l'e-mail « par défaut » lorsqu'elles sont trop floues (Bertin et al., 2020; Tarafdar et al., 2023), ou en réduisant carrément cet usage au strict minimum lorsqu'elles encouragent activement le recours à des outils jugés plus appropriés (Bertin et al., 2020; Pillet & Carillo, 2016). L'effet « millefeuille » peut contribuer au stress de l'e-mail en clarifiant le rôle de l'e-mail parmi les outils à disposition (eustress) ou à l'inverse en le rendant encore plus obsolète du fait d'autres outils plus pertinents (détresse) (Boukef & Charki, 2019; Boukef & Kalika, 2006). En plus de ces normes sociales d'usage, les organisations mettent souvent à disposition de leurs membres un support informatique proposant des formations, des accompagnements et des interventions. Ce support est capable de réduire le technostress (Ragu-Nathan et al., 2008; Tarafdar et al., 2019) et donc, probablement, le stress de l'e-mail. Le support informatique peut par exemple aider les utilisateurs à paramétrer les fréquences de relevage ou à mettre en place des réponses automatiques. Il intervient aussi en cas de panne de serveur mail pouvant être source de stress pour les utilisateurs. Enfin, le stress de l'e-mail peut être influencé par les entreprises qui conçoivent les clients de messagerie. Les clients modernes se sont significativement enrichis de fonctionnalités, par rapport aux clients de messagerie des années 2000. Outlook et Gmail proposent par exemple désormais des fonctionnalités de réponses automatiques assistées par intelligence artificielle de type ChatGPT ou des traductions automatisées. Les clients modernes s'intègrent à d'autres logiciels tels que des agendas (création d'événements à la volée), de stockage de fichiers (ajout de pièces jointes cloud) ou de CRM et de ticketing (création d'un ticket depuis un e-mail entrant). Dans la littérature sur le technostress, ces entreprises conceptrices d'outils sont parties intégrantes du « tryptique du technostress » et contribuent à faciliter l'eustress ou à mitiger la détresse de par les fonctionnalités qu'elles développent (Tarafdar et al., 2019). L'influence des caractéristiques sociotechniques est cyclique car ces caractéristiques contribuent au stress de l'e-mail mais se nourrissent également de ce stress, comme par exemple lorsque les individus confrontés au stress développent des attitudes de plus en plus négatives envers l'e-mail (Barley et al., 2011; Stich et al., 2019a).

Par ailleurs, les expéditeurs et les destinataires sont constamment en interaction, engendrant ainsi un processus de stress discursif (Friedman & Currall, 2003; Tarafdar et al., 2023). Les fils d'e-mails (conversations) peuvent ainsi faire l'objet d'une contagion émotionnelle, menant parfois à l'escalade de conflit et la rédaction d'e-mails de plus en plus agressifs (Friedman & Currall, 2003). Le processus du MTSE est donc en quelques sortes cyclique, car les e-mails envoyés et reçus requièrent généralement réponse (l'expéditeur sera le destinataire et inversement). Les

influences sociotechniques discutées précédemment viennent renforcer ce processus en créant par exemple des normes de réactivité ou d'usage (Boukef & Kalika, 2006). Le MTSE pourrait ainsi évoluer et se contextualiser à chaque itération du fait de la nature discursive de l'e-mail. Au sein d'un même fil d'e-mails, les utilisateurs alternent entre le rôle d'expéditeur et celui de destinataire, définissent de nouvelles normes d'échanges et d'interprétation et oscillent entre détresse et eustress (Friedman & Currall, 2003; Skovholt & Svennevig, 2006). Chaque fil d'e-mails pourrait ainsi contenir de multiples itérations du MTSE. Cette idée directrice est contenue dans la proposition suivante.

Proposition P9 : Chaque message au sein d'un même fil contribue à contextualiser le stress de l'e-mail et à le provoquer de manière itérative chez ses participants qui alternent entre les rôles d'expéditeurs et de destinataires.

Enfin, cette discursivité du MTSE reste fragile. En effet, il est souvent recommandé aux utilisateurs de l'e-mail se s'interroger sur la pertinence de cet outil de communication plutôt que d'un autre (Tarafdar et al., 2023). Il reste ainsi possible qu'à tout moment la boucle s'arrête et que d'autres outils de communication viennent prendre le relais. Le MTSE étant spécifique au stress de l'e-mail, il ne peut pas s'appliquer à ces autres outils. Il est également probable que l'e-mail ayant initié le fil fasse suite à une conversation initiée par ailleurs, comme lorsqu'un fil est créé par un expéditeur pour laisser une trace écrite d'une conversation orale (Skovholt & Svennevig, 2006). L'effet millefeuille évoqué précédemment propose d'ailleurs que tous ces outils se superposent plus qu'ils ne se remplacent, rendant les communications professionnelles hybrides et multi-outils (Boukef & Kalika, 2006; Kalika et al., 2007). Contrairement à ce que l'e-mail comme point de départ du MTSE pourrait laisser penser, le stress de l'e-mail s'intègre donc nécessairement à un usage plus global d'outils divers et superposés. Il s'inscrit donc dans un processus plus large tel que le technostress (Tarafdar et al., 2019). Cette idée est capturée dans la proposition suivante.

Proposition P10 : Le stress de l'e-mail s'inscrit dans le processus plus large du technostress du fait de la multitude d'outils utilisés en complément de l'e-mail pour communiquer.

4. DISCUSSION

Le cadre théorique proposé et détaillé précédemment a donc distingué le stress issu du processus d'envoi de celui issu du processus de réception et replacé le stress de l'e-mail dans les contextes plus généraux de technostress et de stress au travail (détresse et eustress). Ce modèle transactionnel du stress de l'e-mail (MTSE) revisite ainsi l'ambivalence des utilisateurs et, ce faisant ouvre de nouvelles perspectives de recherche et de nouvelles opportunités d'interventions. Dans cette quatrième et dernière partie, je détaille les implications théoriques du MTSE en proposant un agenda de recherche, et je propose des pistes de réflexions additionnelles à destination des 4,5 milliards d'utilisateurs de l'e-mail (Radicati, 2024).

4.1. Ouvrir de nouvelles perspectives de recherche – implications théoriques et

agenda de recherche

Cette analyse du stress de l'e-mail ainsi que le modèle suggéré (Image 1) ouvrent plusieurs pistes de réflexion et propositions théoriques pour des recherches futures, invitant à être opérationnalisées dans des recherches empiriques. Globalement, le MTSE suggère l'importance de distinguer le stress et les usages des expéditeurs de ceux des destinataires. Peu d'études l'ont pour l'instant fait (Derks & Bakker, 2010). J'ai ici proposé que les expéditeurs semblaient dans un processus d'eustress, tandis que les destinataires semblaient dans un processus de détresse. L'oscillation permanente entre expédition et destination pourrait ainsi expliquer l'ambivalence des utilisateurs envers de l'e-mail, c'est-à-dire leurs émotions contradictoirement positives et négatives à son usage (Qahri-Saremi & Turel, 2020). Il reste possible de confirmer ou d'infirmer cette intuition par des travaux complémentaires quantitatifs, qui veilleront à élaborer des échelles de mesure ou des protocoles expérimentaux distinguant ces deux usages. Il reste également possible de creuser cette intuition de manière qualitative, phénoménologique par exemple, en tentant de comprendre de manière plus fine les expériences vécues et le sens que leur attribuent les utilisateurs. Il serait également intéressant de se pencher sur les dynamiques sociales qui font que le stress et les usages des expéditeurs interagissent avec ceux des destinataires. La théorie du millefeuille (Kalika et al., 2007) aborde par exemple la question du choix des outils de communication et de leur superposition. D'autres travaux traitent de l'impact collectif de ce choix, comme lorsque l'e-mail devient l'outil de communication « par défaut » (Tarafdar et al., 2023). Des recherches futures pourraient ensuite porter sur les interactions expéditeurs-destinataires en matière de contenu de message (évolution discursive), de date et lieu d'envoi et de réception (droit à la déconnexion) ou d'attentes de réactivité, par exemple de manière qualitative à l'aide d'analyses discursives des fils d'e-mails et des politiques d'entreprise, ou de manière quantitative à l'aide d'études dyadiques ou d'analyses de réseaux (Cucchi, 2004). La question de la récursivité du MTSE pourrait également être approfondie, en se penchant par exemple longitudinalement sur les boucles de rétroaction permettant à l'usage de l'e-mail d'évoluer de manière à ce que l'individu maintienne un équilibre homéostatique d'usage et de stress (Stich et al., 2019a).

Bien que cet article ne porte que sur l'e-mail, il pourrait également être envisagé que les expériences d'envoi et de réception puissent s'appliquer à d'autres outils discursifs, asynchrones ou non (par exemple la messagerie instantanée), mais le modèle MTSE ne pourrait s'y transposer aisément étant donné qu'il a été élaboré à propos de l'e-mail en particulier. En complément, il serait intéressant d'étudier comment les expériences d'envoi et de réception d'e-mails peuvent différemment mener les utilisateurs à abandonner l'e-mail au profit d'autres outils (Bertin et al., 2020; Pillet & Carillo, 2016) ou à lui adjoindre d'autres outils dans un « effet millefeuille » (Boukef & Charki, 2019). Des travaux complémentaires pourraient aussi être menés sur les stratégies de coping, en cherchant par exemple à catégoriser les différentes actions de coping liées au stress de l'e-mail selon qu'elles soient centrées émotion ou centrées problèmes (Lazarus & Folkman, 1984) ou bien

proactives ou réactives (Pirkkalainen et al., 2019). Enfin, il pourrait être intéressant d'étudier plus en détail les liens entre stress de l'e-mail et technostress (Kefi et al., 2021), dans un sens (e-mail comme source de technostress) ou dans l'autre (technostress engendrant du stress de l'e-mail).

De la même manière que les études sur le technostress, d'abord focalisées sur le « côté obscur » de la technologie, ont progressivement transité vers l'étude d'expériences plus stimulantes (Tarafdar et al., 2019), davantage de recherches pourraient porter sur les usages positifs de l'e-mail (Ducheneaut & Watts, 2005; Sumecki et al., 2011). Du point de vue des destinataires, l'eustress pourrait également être suscité par ces e-mails plaisants à recevoir car attentionnés ou drôles, en plus de par les e-mails utiles (Ducheneaut & Watts, 2005). La consultation d'e-mails en dehors des heures de travail, généralement considérée comme néfaste, peut également être source d'autonomie et donc de satisfaction, de manière paradoxale et ambivalente (Mazmanian et al., 2013). L'e-mail étant si utilisé au travail qu'il en devient un « habitat » pour les salariés (Ducheneaut & Bellotti, 2001), il peut même engendrer des interactions positives surprenantes telles que des relations amoureuses (Hovick et al., 2003).

Enfin, cette analyse s'inscrit dans une recherche francophone sur l'e-mail déjà foisonnante (de la Rupelle et al., 2014; Kalika et al., 2007; Kefi et al., 2021; Tahri & Fallery, 2010), notamment sous l'impulsion des travaux de Michel Kalika sur la « théorie du millefeuille » (Kalika et al., 2007). Cependant, aucun article cité ici (francophone ou non) ne semble avoir mis en lumière de spécificités culturelles ou nationales dans les usages de l'e-mail. Par exemple, le droit à la déconnexion introduit en France par la loi travail de 2016 pourrait avoir créé des spécificités dans les usages de l'e-mail en France. Il est possible que les utilisateurs ressentant une dépendance à l'e-mail (Kefi et al., 2021) souffrent davantage lorsque leur messagerie est désactivée en dehors des heures de travail (Stich et al., 2019b). D'autres spécificités culturelles pourraient être étudiées (Hoareau, 2021).

4.2. Éclairer les pratiques et les usages de l'e-mail – implications managériales

Cet article propose également plusieurs pistes de réflexions pour les praticiens de l'e-mail que nous sommes. Ces pistes devraient donc concerner beaucoup de personnes, étant donné que des estimations indiquent que plus que la moitié de la population mondiale utilise l'e-mail pour communiquer (Radicati, 2024). Tout d'abord, l'e-mail n'est peut-être pas condamné à rester « source et symbole de stress » (Barley et al., 2011) et donc à être crucifié puis remplacé par des alternatives plus désirables en apparence (Pillet & Carillo, 2016). L'image dépeinte du point de vue des expéditeurs est tout autre de celle dépeinte du point de vue des destinataires. Pour les premiers, l'e-mail reste un outil simple d'usage et polyvalent, source de productivité (Ducheneaut & Watts, 2005; Sumecki et al., 2011) et d'autonomie (Mazmanian et al., 2013). Pour les seconds, la détresse n'est pas inévitable car des solutions existent pour rendre l'e-mail moins pénible. Évoquons par exemple les formations à l'usage de l'e-mail (Burgess et al., 2005; Soucek & Moser, 2010) et le paramétrage de la fréquence de réception (Kushlev & Dunn, 2015).

Près d'un demi-siècle après l'envoi du premier e-mail et malgré plus de 360 milliards d'e-mails échangés chaque jour (Radicati, 2024), il reste cependant encore du chemin à accomplir pour redonner à cet outil de communication une place dans le cœur des travailleurs de bureau. Cette analyse souligne par exemple l'importance pour les utilisateurs de développer une certaine empathie concernant les usages de l'e-mail (Kalika et al., 2007; Stich et al., 2019b; Tarafdar et al., 2023). Cette empathie peut passer par l'usage d'outils de communication préférés ou jugés plus appropriés par les destinataires (Tarafdar et al., 2023), par le développement d'un portefeuille d'outils adéquats (Kalika et al., 2007), ou par la prise en compte du droit à la déconnexion des destinataires (Mazmanian et al., 2013). Lorsque je demande à des cadres s'il leur arrive de recevoir des e-mails peu pertinents, mal adressés ou juste mauvais, tous répondent à l'affirmative. Lorsque je leur demande s'il leur arrive d'envoyer de tels e-mails, plus personne ne semble concerné. Chaque e-mail reçu a pourtant été envoyé, ce qui souligne l'importance de l'empathie et de la prise de conscience de ses limites (Kruger et al., 2005). Enfin, les responsables de systèmes d'information et de ressources humaines ont un rôle à jouer à travers les chartes et pratiques qu'ils diffusent et qui influencent à la fois l'envoi et la réception d'e-mails. En prolongement du modèle proposé, ces chartes pourraient distinguer les mesures et normes concernant l'envoi de celles concernant la réception. Indépendamment de ces chartes et pratiques, la formation à l'usage de l'e-mail gagnerait à être généralisée dans les organisations, tant elle s'est prouvée capable de réduire significativement le stress de l'e-mail pour expéditeurs et destinataires (y compris ceux n'ayant pas été formés mais recevant des e-mails à ceux ayant été formés) (Burgess et al., 2005).

4.3. Remarques conclusives

L'objectif de cet article était d'éclairer comment la distinction entre envoi et réception d'e-mails peut expliquer l'ambivalence du stress de l'e-mail. Pour ce faire, il s'agissait de repérer et d'interpréter les lignes de force de la recherche sur l'e-mail, puis de les revisiter dans un nouveau modèle théorique. Je pense avoir proposé mon interprétation originale de cette littérature dans les premières et deuxièmes parties (en les divisant en stress des destinataires et stress des expéditeurs) et dans la troisième, où j'ai proposé le « modèle transactionnel du stress de l'e-mail » (MTSE) pour résumer cette recherche et mettre en lumière des processus jusque-là peu explorés.

La recherche sur l'e-mail a été si abondante ces trente dernières années (Ducheneaut & Watts, 2005; Tahri & Fallery, 2010; Taylor et al., 2008) qu'il y aurait bien plus à dire. Enfin, le modèle proposé (Image 1) semble s'appliquer au stress de l'e-mail tel que l'e-mail existe aujourd'hui. Des évolutions récentes ou à venir telles que les réponses et les synthèses automatisées par IA génératives ou l'intégration de l'e-mail au sein de progiciels de gestion pourraient faire évoluer le modèle.

Ces limitations ayant été évoquées, je souhaitais conclure sur le devenir de l'e-mail et, ce faisant, de cet article. Bien que les fonctionnalités de l'e-mail aient évolué au fil des décennies, cet outil de communication ressemble toujours à ce qu'il était à ses débuts (Ducheneaut & Watts, 2005). Son usage est encore si répandu qu'il ne paraît

pas prêt à disparaître (Radicati, 2024). Se pose alors la question de que faire de cet outil indétrônable ? Le futur semblant toujours s'écrire par e-mail, comment le rendre plus désirable ? Il reste encore bien des défis à surmonter pour que l'e-mail puisse un jour « passer comme une lettre à la poste ».

DÉCLARATION D'UTILISATION DE TECHNOLOGIES D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE GÉNÉRATIVE

Aucune technologie d'Intelligence Artificielle Générative n'a été utilisée pour ce travail.

RÉFÉRENCES

- Addas, S., & Pinsonneault, A. (2018). E-Mail Interruptions and Individual Performance: Is There a Silver Lining? *MIS Quarterly*, 42(2), 381–405. <https://doi.org/10.25300/MISQ/2018/13157>
- Addas, S., Pinsonneault, A., & Kane, G. C. (2018). Converting Email From Drain to Gain. *MIT Sloan Management Review*. <https://sloanreview.mit.edu/article/converting-email-from-drain-to-gain/>
- Barber, L. K., & Santuzzi, A. M. (2015). Please Respond ASAP: Workplace Telepressure and Employee Recovery. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(2), 172–189. <https://doi.org/10.1037/a0038278>
- Barley, S. R., Meyerson, D. E., & Grodal, S. (2011). E-mail as a Source and Symbol of Stress. *Organization Science*, 22(4), 887–906.
- Baruch, Y. (2005). Bullying on the net: Adverse behavior on e-mail and its impact. *Information & Management*, 42(2), 361–371. <https://doi.org/10.1016/j.im.2004.02.001>
- Bertin, E., Colléaux, A., & Leclercq-Vandelannoitte, A. (2020). Collaboration in the digital age: From email to enterprise social networks. *Systèmes d'information & Management*, 25(1), 7. <https://doi.org/10.3917/sim.201.0007>
- Boukef, N., & Charki, M. H. (2019). The Millefeuille theory revisited. New theoretical lenses to understand the Millefeuille effect. *Systèmes d'information & management*, 24(2), 47–83. <https://doi.org/10.3917/sim.192.0047>
- Boukef, N., & Kalika, M. (2006). La théorie du millefeuille, le rôle du contexte. *Systèmes d'information et Management*, 11(4), 29.
- Burgess, A., Jackson, T. W., & Edwards, J. (2005). Email training significantly reduces email defects. *International Journal of Information Management*, 25(1), 71–83. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2004.10.004>
- Byron, K. (2008). Carrying Too Heavy a Load? The Communication and Miscommunication of Emotion by Email. *Academy of Management Review*, 33(2), 309–327. <https://doi.org/10.5465/AMR.2008.31193163>

- Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. SAGE Publications.
- Cornelissen, J., Höllerer, M. A., & Seidl, D. (2021). What Theory Is and Can Be: Forms of Theorizing in Organizational Scholarship. *Organization Theory*, 2(3), 26317877211020328. <https://doi.org/10.1177/26317877211020328>
- Cucchi, C. (2004). Etude de la communication par l'Analyse des Réseaux Sociaux; Application à la messagerie électronique. *Systèmes d'Information et Management*, 9(1), 103–123.
- Dabbish, L. A., & Kraut, R. E. (2006). Email overload at work: An analysis of factors associated with email strain. *Proceedings of the 2006 20th Anniversary Conference on Computer Supported Cooperative Work*, 431–440.
- de Corbière, F., Godé, C., & Pallud, J. (2021). Pour des contributions variées dans la revue SIM. *Systèmes d'information & management*, 26(2), 3–6. <https://doi.org/10.3917/sim.212.0003>
- de la Rupelle, G., Fray, A.-M., & Kalika, M. (2014). Messagerie électronique, facteur de stress dans le cadre de la relation managériale. *Revue de gestion des ressources humaines*, 91(1), 13–28. <https://doi.org/10.3917/grhu.091.0013>
- Derks, D., & Bakker, A. B. (2010). The Impact of E-mail Communication on Organizational Life. *Cyberpsychology*, 4(1).
- Dietzen, R. (2017). *Email Use 2017—EMEA report*. Adobe Systems Incorporated. https://blogs.adobe.com/digitaleurope/files/2017/08/20170815_Email2017_EMEA_Report.pdf
- Ducheneaut, N., & Bellotti, V. (2001). E-mail As Habitat: An Exploration of Embedded Personal Information Management. *Interactions*, 8(5), 30–38. <https://doi.org/10.1145/382899.383305>
- Ducheneaut, N., & Watts, L. A. (2005). In Search of Coherence: A Review of E-Mail Research. *Human-Computer Interaction*, 20(1/2), 11–48. https://doi.org/10.1207/s15327051hci2001&2_2
- Friedman, R. A., & Currall, S. C. (2003). Conflict escalation: Dispute exacerbating elements of e-mail communication. *Human Relations*, 56(11), 1325–1347.
- Hoareau, É. (2021). La théorie du millefeuille à l'épreuve des frontières. Une étude de cas. *Systèmes d'information & management*, 26(1), 85–121. <https://doi.org/10.3917/sim.211.0085>
- Hovick, S. R. A., Meyers, R. A., & Timmerman, C. E. (2003). E-mail communication in workplace romantic relationships. *Communication Studies*, 54(4), 468–482. <https://doi.org/10.1080/10510970309363304>
- Jackson, T. W., Dawson, R., & Wilson, D. (2003). Reducing the effect of email interruptions on employees. *International Journal of Information Management*, 23(1), 55–65. [https://doi.org/10.1016/S0268-4012\(02\)00068-3](https://doi.org/10.1016/S0268-4012(02)00068-3)

- Kalika, M., Boukef, N., & Isaac, H. (2007). La théorie du millefeuille et l'usage des TIC dans l'entreprise. *Revue Française de Gestion*, 33(172), 117–129.
- Kalman, Y. M., & Ravid, G. (2015). Filing, piling, and everything in between: The dynamics of E-mail inbox management. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 66(12), 2540–2552. <https://doi.org/10.1002/asi.23337>
- Kefi, H., Kalika, M., & Saidani, N. (2021). Dépendance au courrier électronique: Effets sur le technostress et la surcharge informationnelle et répercussions sur la performance. *Systèmes d'information & management*, 26(1), 45–83.
- Kruger, J., Epley, N., Parker, J., & Ng, Z.-W. (2005). Egocentrism over e-mail: Can we communicate as well as we think? *Journal of Personality and Social Psychology*, 89(6), 925–936. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.89.6.925>
- Kushlev, K., & Dunn, E. W. (2015). Checking email less frequently reduces stress. *Computers in Human Behavior*, 43, 220–228. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.11.005>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.
- Mazmanian, M., Orlikowski, W. J., & Yates, J. (2013). The autonomy paradox: The implications of mobile email devices for knowledge professionals. *Organization Science*, 24(5), 1337–1357. <https://doi.org/10.1287/orsc.1120.0806>
- Norquay, J. (2025, January 4). How Many Emails Are Sent Per Day In 2025? <https://prosperitymedia.com.au/>. <https://prosperitymedia.com.au/how-many-emails-are-sent-per-day-in-2025/>
- Pillet, J.-C., & Carillo, K. D. A. (2016). Email-free collaboration: An exploratory study on the formation of new work habits among knowledge workers. *International Journal of Information Management*, 36(1), 113–125. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2015.11.001>
- Pirkkalainen, H., Salo, M., Tarafdar, M., & Makkonen, M. (2019). Deliberate or Instinctive? Proactive and Reactive Coping for Technostress. *Journal of Management Information Systems*, 36(4), 1179–1212. <https://doi.org/10.1080/07421222.2019.1661092>
- Qahri-Saremi, H., & Turel, O. (2020). Ambivalence and Coping Responses in Post-Adoptive Information Systems Use. *Journal of Management Information Systems*, 37(3), 820–848. <https://doi.org/10.1080/07421222.2020.1790193>
- Radicati. (2024). *Email statistics report, 2024-2028*. The Radicati Group, Inc. <https://www.radicati.com/?p=18519>
- Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Qiang Tu. (2008). The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. *Information Systems Research*, 19(4), 417–433.
- Reinke, K., & Chamorro-Premuzic, T. (2014). When email use gets out of control:

- Understanding the relationship between personality and email overload and their impact on burnout and work engagement. *Computers in Human Behavior*, 36, 502–509. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.03.075>
- Renaud, K., Ramsay, J., & Hair, M. (2006). “You’ve Got E-Mail!” ... Shall I Deal With It Now? Electronic Mail From the Recipient’s Perspective. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 21(3), 313–332. https://doi.org/10.1207/s15327590ijhc2103_3
- Russell, E., Jackson, T. W., Fullman, M., & Chamakiotis, P. (2023). Getting on top of work-email: A systematic review of 25 years of research to understand effective work-email activity. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, joop.12462. <https://doi.org/10.1111/joop.12462>
- Sarker, S., Chatterjee, S., Xiao, X., & Elbanna, A. (2019). The Sociotechnical Axis of Cohesion for the IS Discipline: Its Historical Legacy and its Continued Relevance. *Management Information Systems Quarterly*, 43(3), 695–719.
- Skovholt, K., & Svennevig, J. (2006). Email Copies in Workplace Interaction. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12(1), 42–65. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2006.00314.x>
- Soucek, R., & Moser, K. (2010). Coping with information overload in email communication: Evaluation of a training intervention. *Computers in Human Behavior*, 26(6), 1458–1466. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2010.04.024>
- Stich, J.-F., Tarafdar, M., Stacey, P., & Cooper, C. L. (2019a). E-mail load, workload stress and desired e-mail load: A cybernetic approach. *Information Technology & People*, 32(2), 430–452. <https://doi.org/10.1108/ITP-10-2017-0321>
- Stich, J.-F., Tarafdar, M., Stacey, P. K., & Cooper, C. L. (2019b). Appraisal of Email Use as a Source of Workplace Stress: A Person-Environment Fit Approach. *Journal of the Association for Information Systems*, 20(2), 132–160. <https://doi.org/10.17705/1jais.00531>
- Sumecki, D., Chipulu, M., & Ojiako, U. (2011). Email overload: Exploring the moderating role of the perception of email as a ‘business critical’ tool. *International Journal of Information Management*, 31(5), 407–414. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2010.12.008>
- Tahri, W., & Fallery, B. (2010). L’usage de la messagerie électronique: Une méta-analyse des travaux francophones sur la période 2000-2008. *Management & Avenir*, 34, 184–200.
- Tarafdar, M., Cooper, C. L., & Stich, J.-F. (2019). The technostress trifecta - technoeustress, techno distress and design: An agenda for research. *Information Systems Journal*, 29(1), 6–42. <https://doi.org/10.1111/isj.12169>
- Tarafdar, M., Wenninger, H., & Stich, J.-F. (2023). Email Overload: Investigating Technology-fit Antecedents and Job-related Outcomes. *The Data Base for Advances in Information Systems*, 54(2), 77–96. <https://doi.org/10.1145/3595863.3595869>

- Taylor, H., Fieldman, G., & Altman, Y. (2008). E-mail at work: A cause for concern? The implications of the new communication technologies for health, wellbeing and productivity at work. *Journal of Organisational Transformation & Social Change*, 5(2), 159–173. https://doi.org/10.1386/jots.5.2.159_1
- Taylor, H., Fieldman, G., & Lahlou, S. (2005). The impact of a threatening e-mail reprimand on the recipient's blood pressure. *Journal of Managerial Psychology*, 20(1), 43–50. <https://doi.org/10.1108/02683940510571630>
- Yates, J., & Orlikowski, W. J. (1992). Genres of Organizational Communication: A Structurational Approach to Studying Communication and Media. *The Academy of Management Review*, 17(2), 299. <https://doi.org/10.2307/258774>