



L'usage du mail en entreprise



Thierry Pénard
Professeur d'économie à l'Université de Rennes,
chercheur au CREM et directeur scientifique de Marsouin

24 septembre 2024

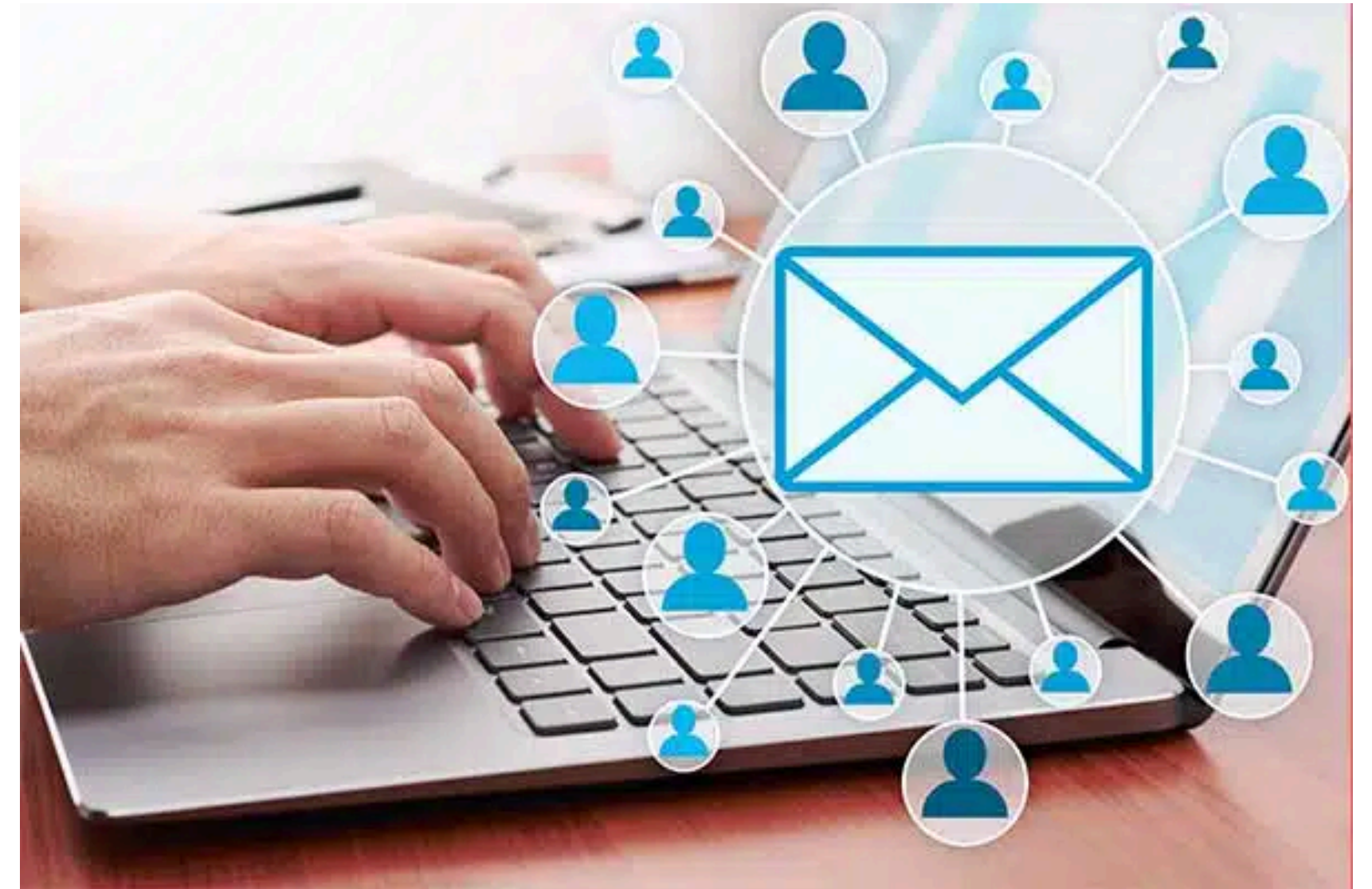


Panorama de l'usage des mails personnels et professionnels

L'email n'est pas un usage en déclin !

Zoom sur trois enjeux de l'email

- Productivité et IA
- Cybersécurité
- Sobriété numérique



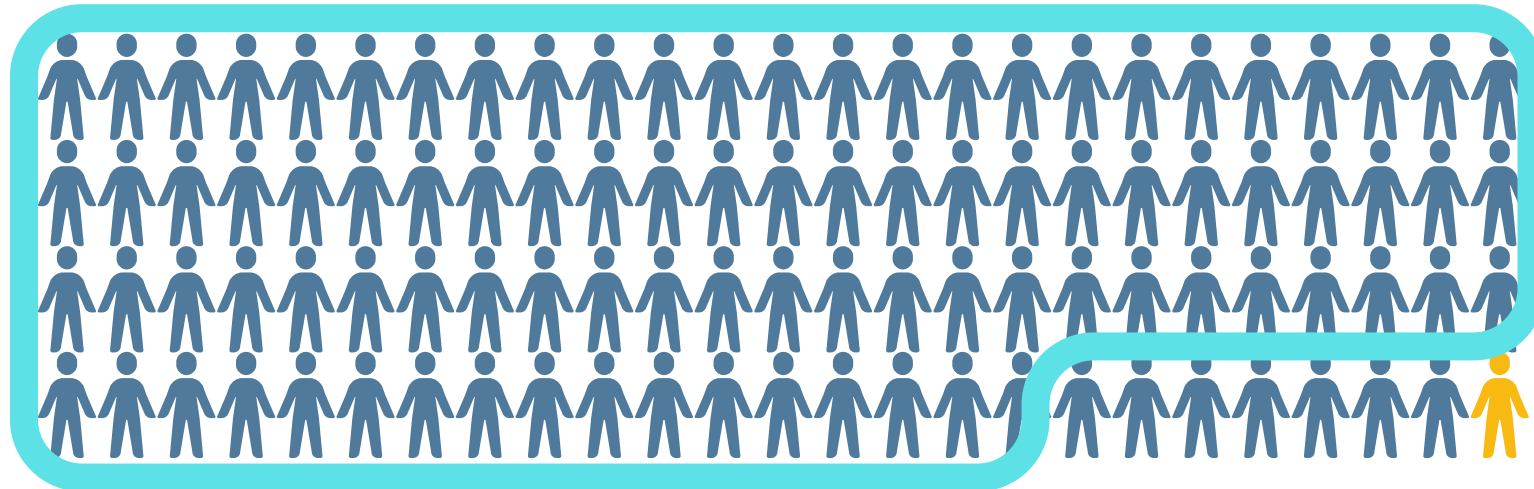
Usage du mail dans la population

Source : enquête CAPUNI Individus 2022

2000 personnes interrogées en juin et juillet 2022 selon un échantillon représentatif de l'ensemble des individus bretons âgés de plus de 18 ans. L'utilisation de la méthode des quotas permet de respecter la représentativité de l'échantillon selon les critères de l'âge, du sexe, de la catégorie socio-professionnelle ainsi que les critères géographiques relatifs aux Aires d'Attraction des Villes.



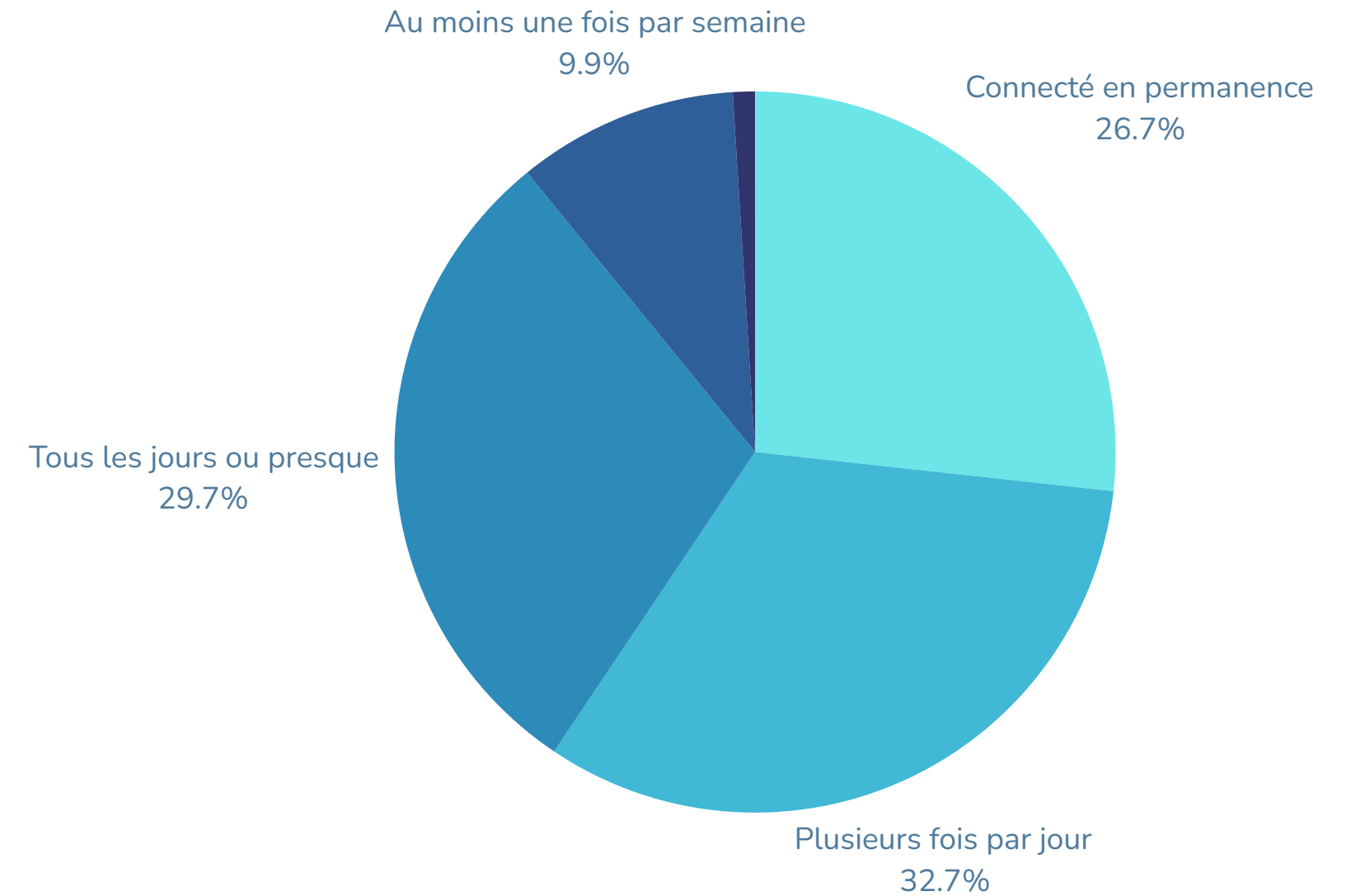
99% de la population possède une adresse mail



92% ont un usage actif
(au moins 1 fois/semaine)

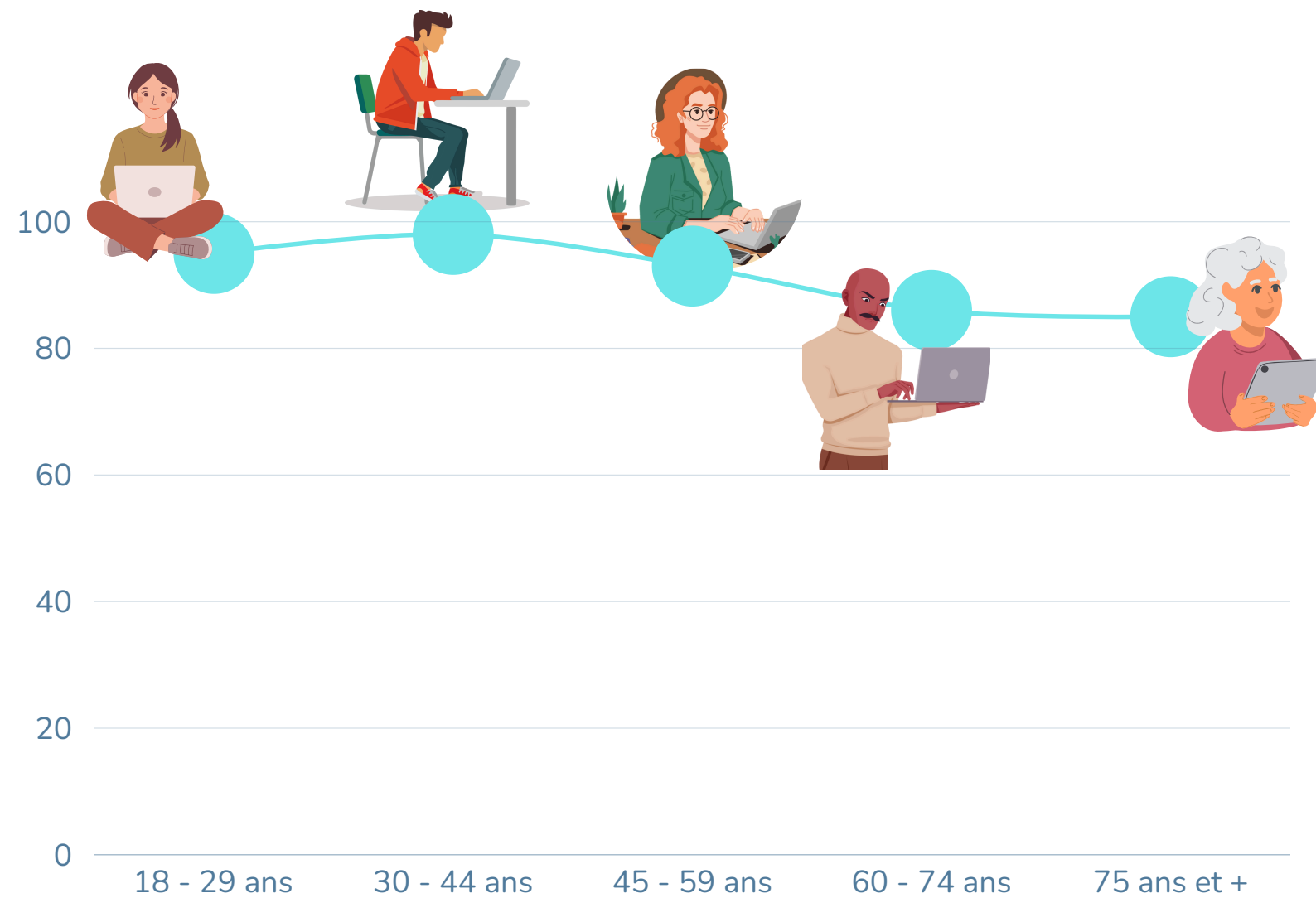
Un usage qui n'est pas sujet à la fracture numérique ... **plus accessible et universel** que les réseaux sociaux !

Fréquence de consultation



Mais des **différences de fréquence d'usages.**

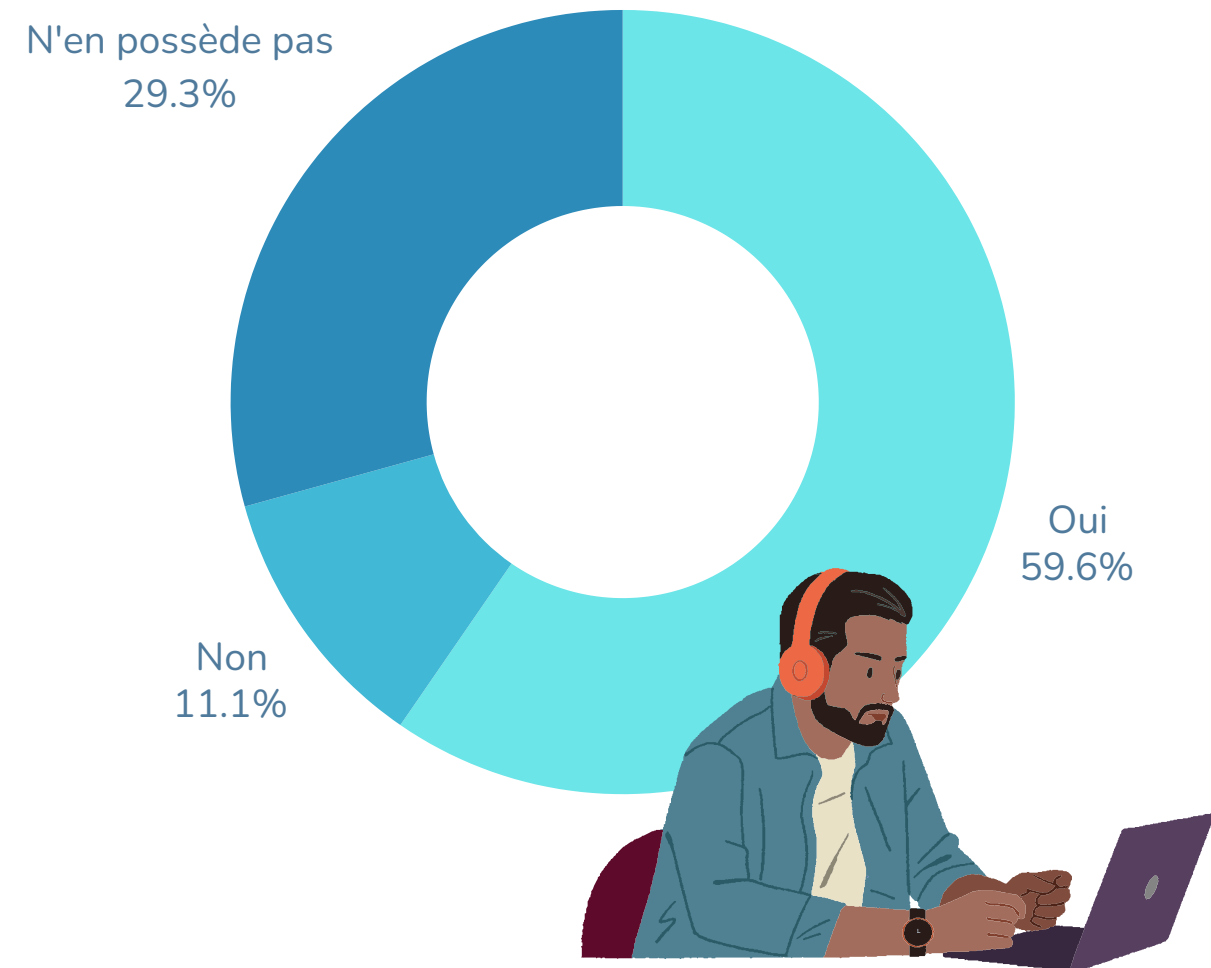
Usage actif par classe d'âge (au moins 1 fois / semaine)



Les + de 60 ans sont moins utilisateurs d'email
=> recours à d'autres modes de communication
(téléphone)

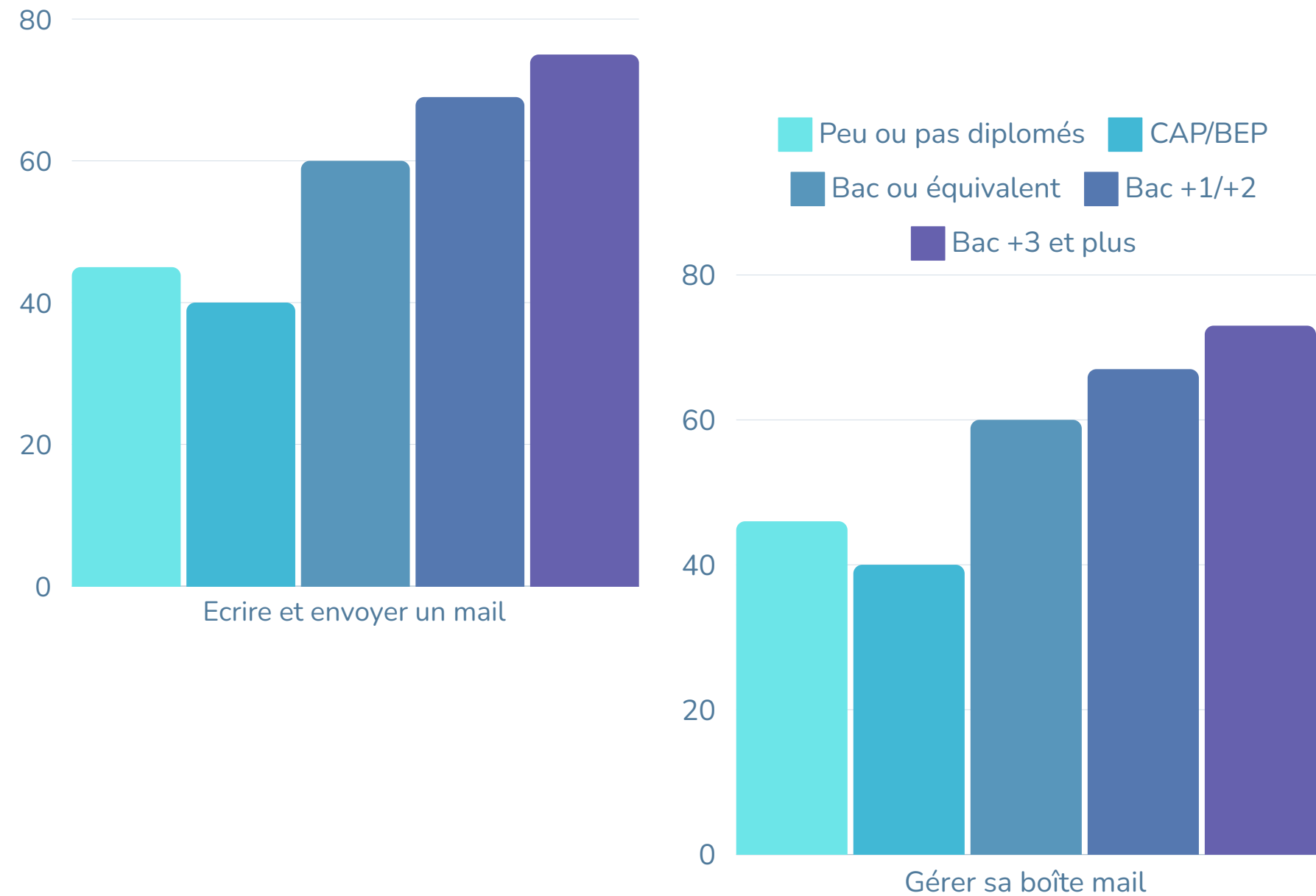
Les jeunes sont des utilisateurs actifs du mail (en complément d'autres modes de communication)

Usage actif du mail professionnel chez les personnes en emploi



Parmi les individus ayant une adresse mail professionnel

85% en ont un usage actif
(+ d'une fois pas semaine)



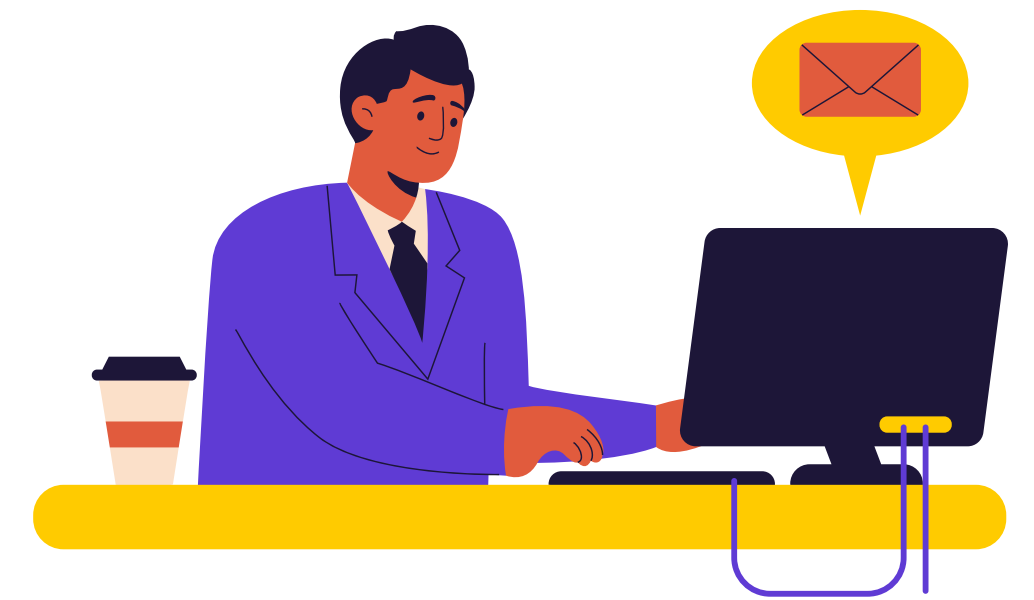
Une aisance numérique qui augmente avec le niveau de diplôme (un écart de 40% à 75%)

On observe **le rôle primordial de l'école** dans la formation au numérique.

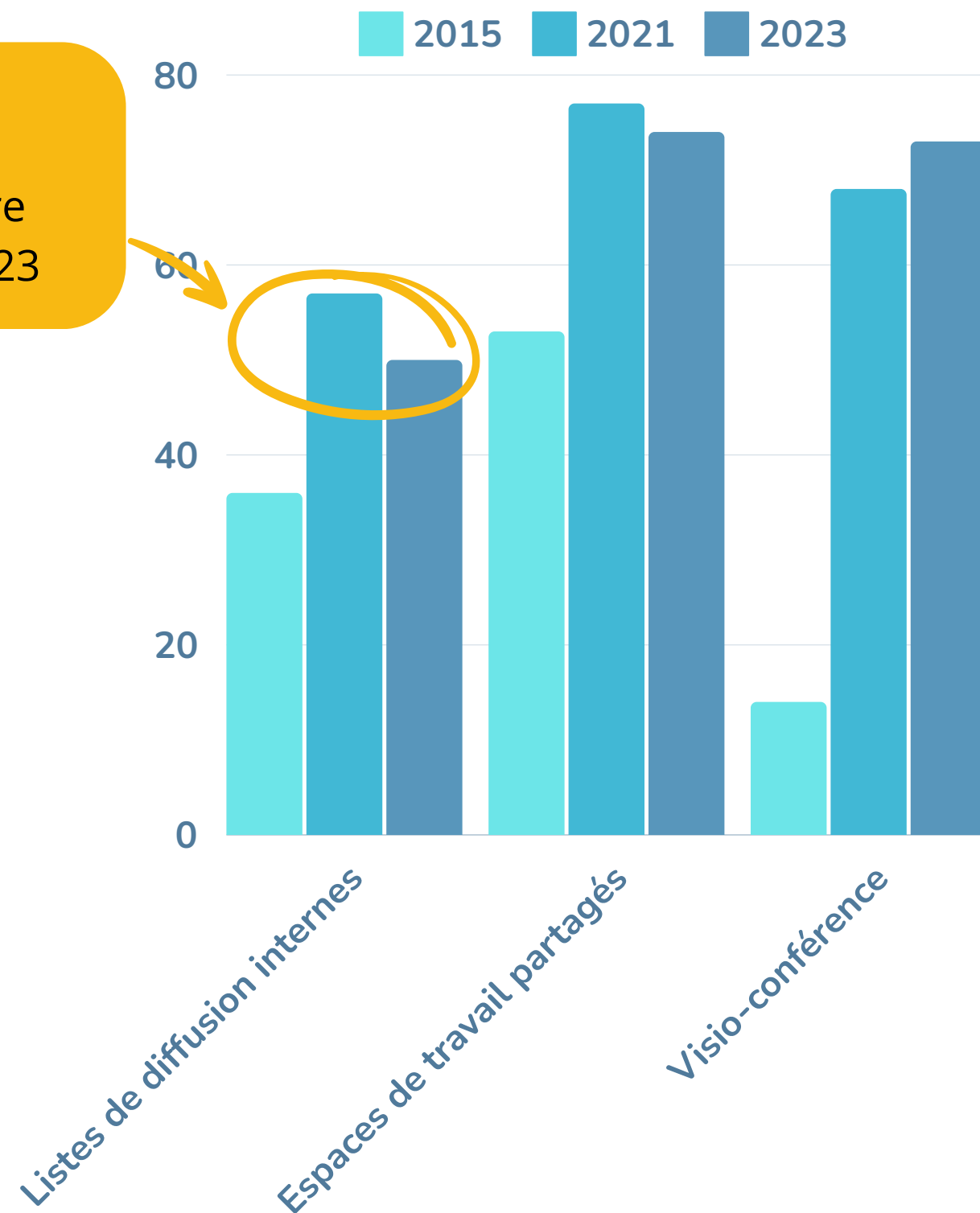
Usage du mail dans les entreprises

Source : enquêtes Entreprises en Bretagne 2021 et 2023

La représentativité des établissements bretons par secteur d'activité, effectif salarial et CCI de rattachement est assurée par la méthode des quotas.



L'email en recul de 7 points entre 2021 et 2023



au profit d'autres outils de communication interne dont la visio-conférence (+60 points entre 2015 et 2023)

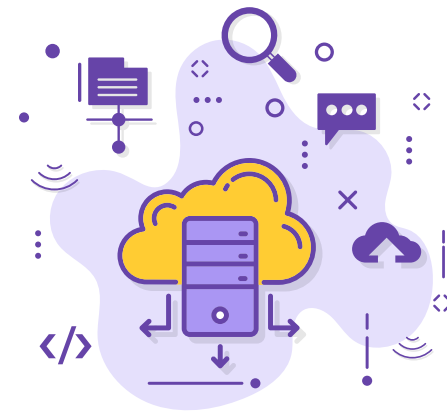


Fonctionnalités accessibles à distance (via une connexion à l'Internet fixe, mobile ou sans fil)

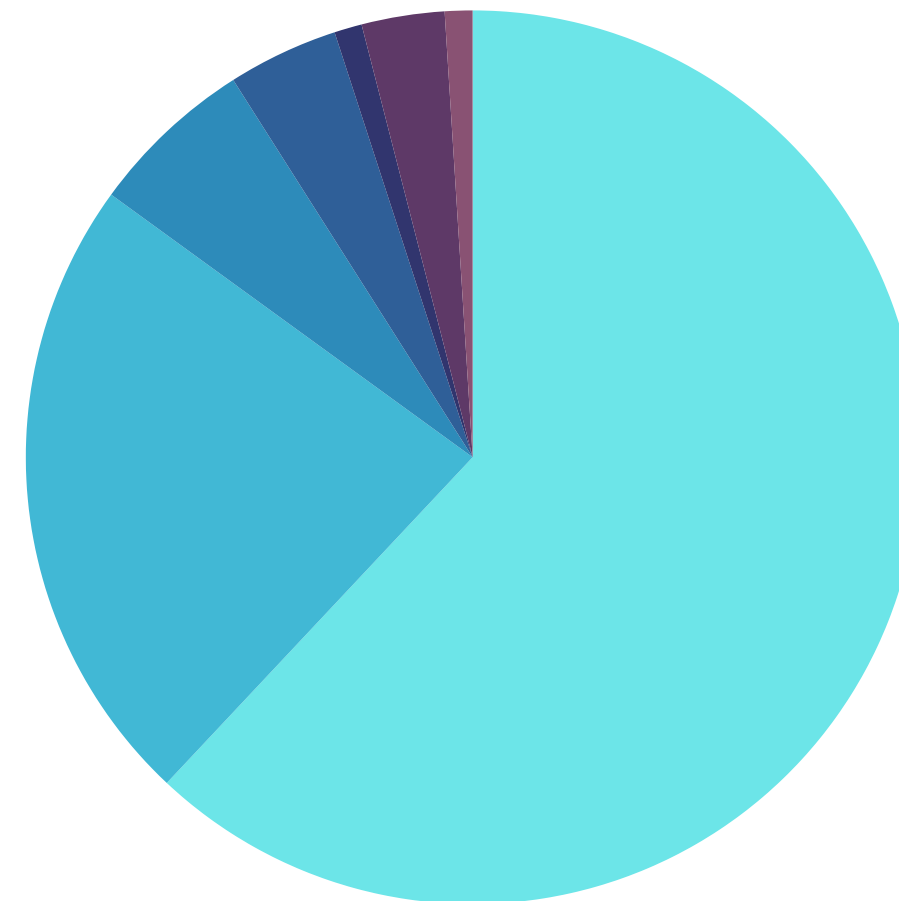
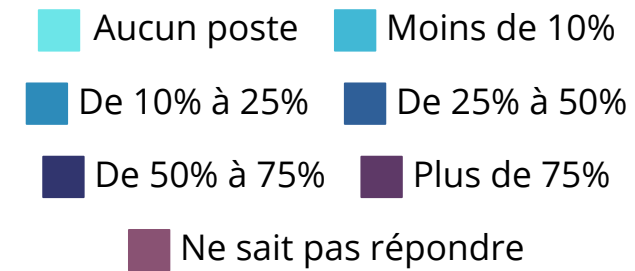


69% des entreprises offrent un accès à distance au **mail**

58% des entreprises offrent un accès à distance **aux documents internes de l'entreprise**



Pourcentage de salariés pratiquant le télétravail dans les établissements bretons



pour **1/3 des établissements** bretons : **aucun poste** ne peut être réalisé en télétravail

pour **1/3 des établissements** bretons : **moins de 10%** des postes sont télétravaillables



96% des entreprises ayant un site internet dispose d'un formulaire ou adresse électronique pour contacter l'entreprise en 2021



Seulement 12% des entreprises ont un chatbot sur leur site internet



N° 341 • Avril 2024

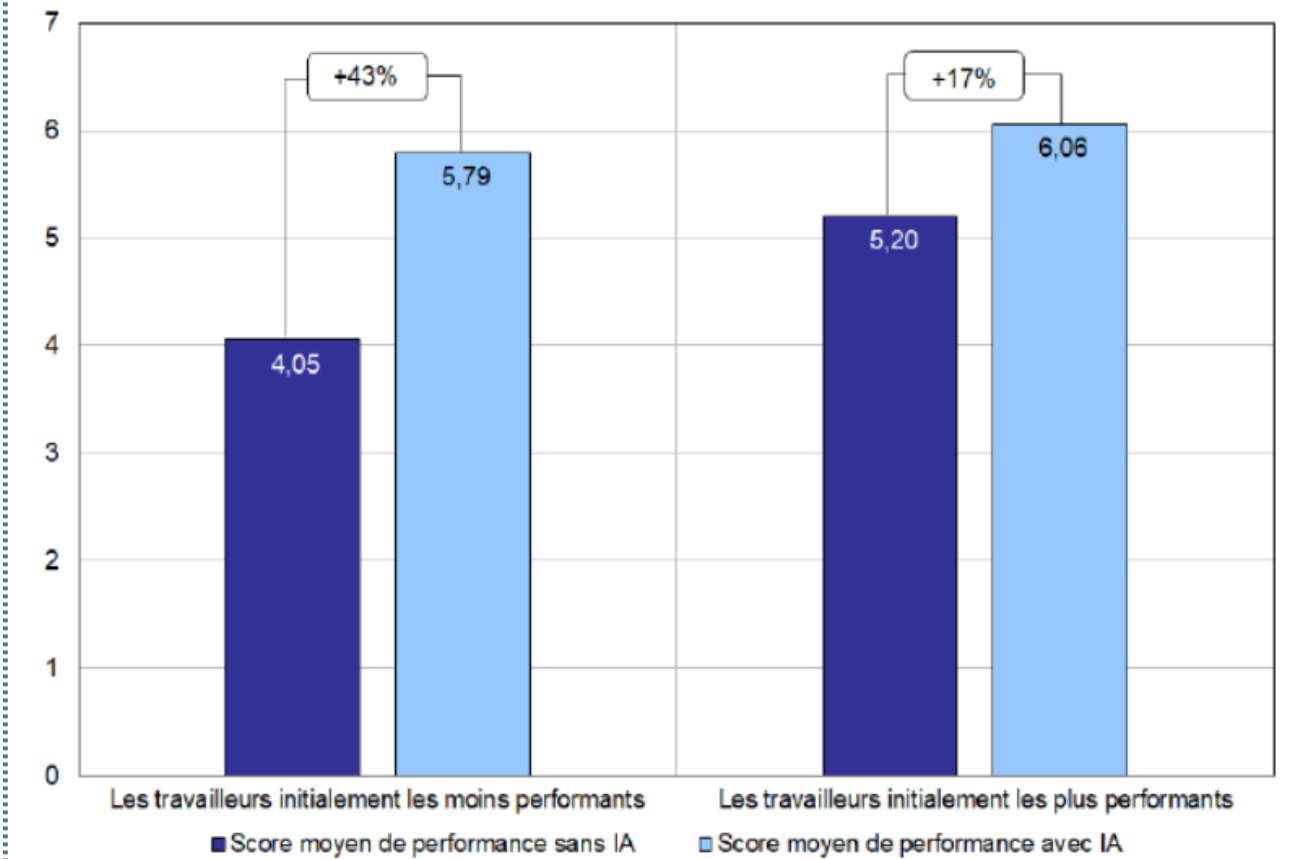
Direction générale du Trésor

Les enjeux économiques de l'intelligence artificielle

Léo BESSON, Arthur DOZIAS, Clémence FAIVRE, Charlotte GALLEZOT,
Joceran GOUY-WAZ, Basile VIDALENC

Certaines études concluent à **des effets positifs de l'IA sur la productivité** (notamment dans des tâches comme l'emailing), mais qui bénéficient plus aux travailleurs moins expérimentés et qualifiés.

Effet de l'IA sur la performance des consultants d'un cabinet de conseil en fonction de leur niveau initial



Source : Dell'Acqua F., McFowland E., Mollick E. R., Lifshitz-Assaf H., Kellogg K., Rajendran S., Kraye L., Candelon F., Lakhani K. R. (2023), "Navigating the Jagged Technological Frontier : Field Experimental Evidence of the Effects of AI on Knowledge Worker Productivity and Quality", Harvard Business School Technology & Operations Mgt. Unit Working Paper.
Note de lecture : Ce graphique compare l'effet de l'utilisation de l'IA sur les performances des travailleurs d'un cabinet de conseil international pour réaliser des tâches créatives (création, lancement et promotion de nouveaux produits), selon leur niveau initial de performance (sans utilisation de l'intelligence artificielle). L'axe des ordonnées indique les scores moyens sur une échelle de 0 à 10.

Mail et cybersécurité

Après la cyberattaque contre l'université Paris-Saclay, une rentrée « système D »

Le vaisseau amiral de la recherche scientifique française, touché par une attaque au rançongiciel le 11 août, n'a pas encore rétabli les outils courants de communication et de gestion des étudiants. De nombreuses données pourraient ne pas être récupérées.

Par David Larousserie, Damien Leloup et Soazig Le Névé
Publié le 31 août 2024 à 08h37 · 🕒 Lecture 5 min.

 Offrir l'article



 Article réservé aux abonnés

La rentrée aura bien lieu lundi 2 septembre à l'université Paris-Saclay, dans une ambiance proche de celle des années 1990 : toutes les informations utiles aux étudiants seront communiquées par voie d'affichage dans les couloirs et, en cas de besoin, les enseignants responsables de la scolarité devraient être joignables par téléphone. Au service des inscriptions, il faudra faire la queue pour remettre, en version papier, telle ou telle pièce qui viendrait à manquer dans les dossiers.

Source : Le Monde, 31 août 2024

Types de cyberattaque (2021)

	Oui, dans les 12 derniers mois	Oui, dans les 3 dernières années	Oui, il y a très longtemps	Non, jamais
Vol ou suppression de données	3 %	4 %	3 %	90 %
Virus	8 %	12 %	11 %	69 %
Piratage de site internet	2 %	3 %	2 %	93 %
Piratage des boîtes mail	6 %	6 %	4 %	84 %
Piratage d'un réseau social	1 %	1 %	1 %	97 %
Mails frauduleux	47 %	11 %	5 %	37 %

16% des entreprises ont subi un piratage de leurs boîtes mail dont **12% dans les trois dernières années**

Data breach | CYBERSÉCURITÉ | DONNÉES PERSONNELLES | E-COMMERCE

Cybersécurité : Boulanger victime d'une fuite de données, des millions de Français concernés

L'enseigne spécialisée dans la vente d'électronique et d'électroménager a annoncé avoir été touchée par un acte de cybermalveillance, provoquant la fuite des adresses de livraison de ses clients. L'ampleur de cette violation de données pourrait toutefois être bien plus importante, avec la publication sur le dark web d'une base de données comprenant 27 millions de lignes d'informations.

Yoann Bourgin
09 septembre 2024 15h20
1 min. de lecture
Réagir →

Un magasin Boulanger à Aubenas (Auvergne-Rhône-Alpes). © CC BY-SA 4.0

Source : L'Usine digitale, 9 septembre 2024

Moyens de protections mis en oeuvre (2021)

L'**antivirus** semble être le moyen de protection contre les risques **le plus répandu** dans les établissements

	Oui	Non
Antivirus mis à jour automatiquement	91 %	9 %
Système de sauvegarde interne de données	85 %	15 %
Limitation des droits utilisateurs	61 %	39 %
Mots de passe changés régulièrement	59 %	41 %

Présence d'un service informatique dédié dans l'établissement

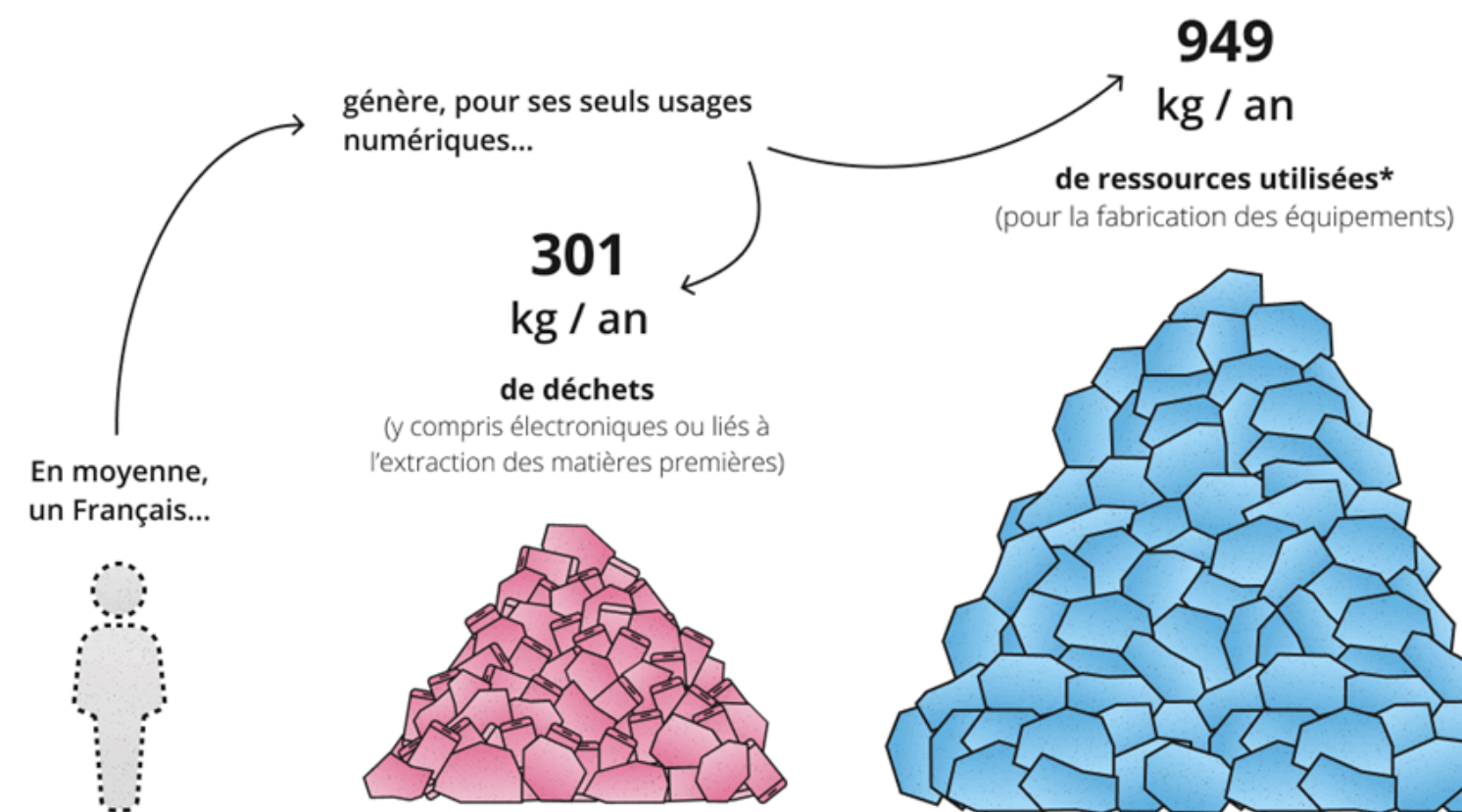
Établissement de 10 à 19 salariés	7 %
Établissement de 20 à 49 salariés	10 %
Établissement de 50 à 99 salariés	21 %
Établissement de 100 à 199 salariés	26 %
Établissement de plus de 200 salariés	44 %

Plus l'entreprise est grande,
plus elle a de chance d'héberger un **service informatique.**

Mail et sobriété numérique

Près d'une tonne de matériaux utilisés par personne chaque année pour nos usages numériques

Quantité de ressources utilisées ou de déchets produits chaque année pour répondre aux usages numériques d'une personne vivant en France en 2020



* comprenant ressources abiotiques (matériaux, énergie fossile...), biomasse, déplacements de terre et l'eau.

Selon vous quels sont les trois principaux usages qui réduisent le plus l'empreinte environnementale du numérique ?

- Champ : population de 12 ans et plus disposant d'un accès à internet à domicile, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique 2023.

L'email est un des usages les plus fortement associés aux enjeux de **sobriété numérique**

L'empreinte carbone de nos boîtes mail : quel état des lieux en 2024 ?

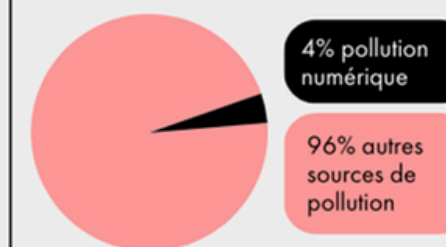
Quand on estime que près de 1,4 milliard d'emails sont envoyés tous les jours en France⁽¹⁾, on se doute bien que celui-ci doit avoir un certain impact en termes de pollution...

Mais quel est l'impact écologique réel des emails, et où se situent-ils en termes d'émissions et de pollution numérique ?

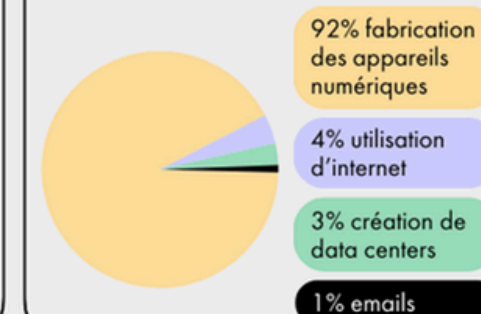
Quelle est la part du numérique dans la pollution mondiale ?

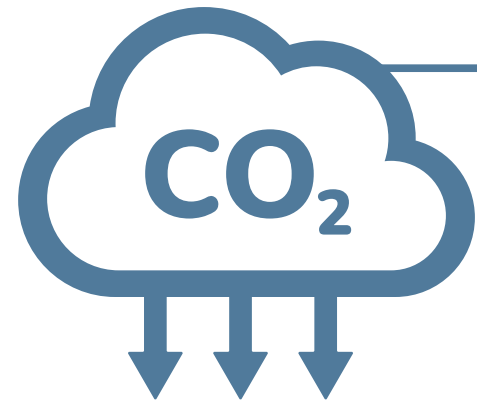
L'activité humaine génère 40,6 milliards de tonnes de CO2 chaque année.⁽²⁾

Total des émissions de CO2 ⁽³⁾

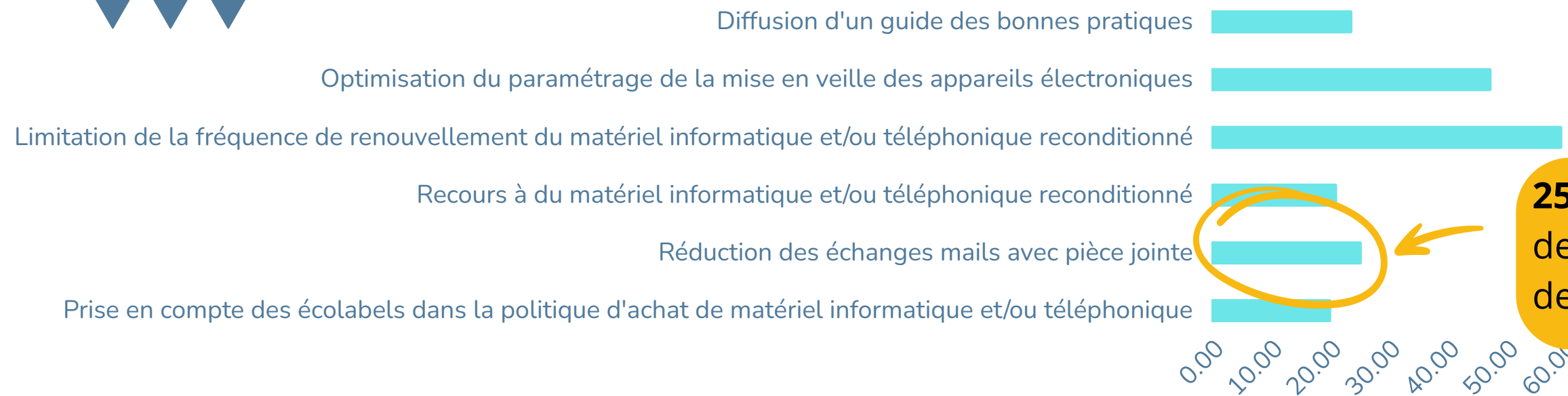


Détail de la pollution numérique ⁽⁴⁾





Actions engagées par les entreprises pour réduire leur empreinte écologique numérique



25% des entreprises ont mis en place des actions de sensibilisation et mesures pour réduire l'impact des email

Une mesure peu coûteuse et peu contraignante.

L' email a de l'avenir !



- un intérêt marketing pour toucher tous les types de publics (accessibilité/universalité)
- un usage qui peut être un levier de sobriété numérique
- un usage qui nécessite de la formation et sensibilisation (montée en compétence, apport de l'IA, risques cyber)