|  |
| --- |
| Réflexion 2 : Comprendre le probléme des messageries électroniques |
| Durée : 15’ | Homme avec un remplissage uniouDeux hommes avec un remplissage uni  | Une image contenant symbole, Bleu électrique, Police, Graphique  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. | Source |

**Travail à faire**

Lisez le **document** et répondez aux questions suivantes :

1. En quoi le mél est-il devenu incontournable ?
2. Indiquez les éléments qui prouvent son succès.
3. Quels sont les effets pervers du mél ?

**Doc. Les chiffres 2023 de l’e-mail**

### <http://www.arobase.org/culture/chiffres-email.htm>

* **Nombre d’utilisateurs**

**Monde : 4,3 milliards** en 2022. ([Radicati](https://www.radicati.com/?p=14588))

**France : 42,2 millions** en 2019. (Médiamétrie)

* **Nombre de comptes e-mails**

**Monde : 4,4 milliards en 2015. 75 % des comptes sont personnels, 25 % professionnels (**[**Radicati Group**](http://www.radicati.com/?p=12960)**, mars 2015)**

**France : 68 millions de boîtes utilisées habituellement, (**[**ContactLab**](http://www.fr.contactlab.com/paper/emcr/384/email-marketing-consumer-report.html)**, 2011, base déclarative)**

* **Nombre de mails envoyés chaque jour**

**Monde : 333 milliards** en 2022 (hors [spam](https://www.arobase.org/spam/)). (Dékuple)

**France : 1,4 milliard** (hors spam). Un internaute français reçoit en moyenne 39 méls par jour. ([ContactLab](http://www.fr.contactlab.com/paper/emcr/384/email-marketing-consumer-report.html))

 **Nombre d’adresses e-mail par Internaute**

**Dans le monde** : 1,7 en 2015. Prévision pour 2019 : 1,9. ([Radicati](http://www.radicati.com/?p=12960))

**En France,** les internautes ont en moyenne 2,1 adresses e-mail. (Etude SNCD)

 **Le spam**

Selon les moments et selon les mesures, le spam représente **entre 55 et 95 % du trafic total** de méls. La majeure partie (près de 90%) est filtrée en amont par les outils anti-spam des messageries et est donc invisible aux yeux des internautes (elle n’apparaît donc pas dans le dossier Indésirables). (sources [Vade Retro](https://www.vade-retro.com/fr/), [Altospam](http://www.altospam.com/actualite/2015/05/les-virus-reviennent-en-trombe-statistiques/), [Signal Spam](https://www.signal-spam.fr/)).

 **Les principales messageries**

**1**. [**Gmail :**](https://www.arobase.org/gmail/) 1,5 milliard d’utilisateurs actifs ([source Google](https://www.arobase.org/gmail/1-milliard-utilisateurs-pour-gmail.htm), 2019)

**2**. [**Outlook.com / Hotmail :**](https://www.arobase.org/outlook-com/) 400 millions d’utilisateurs actifs ([source Microsoft](https://blogs.office.com/2015/04/29/add-ins-for-outlook-com-build-an-experience-that-reaches-400-million-users/), avril 2015)

**3**. [**Yahoo! Mail :**](https://www.arobase.org/yahoo-mail/) 200 millions d’utilisateurs actifs ([source Yahoo 2020](https://www.yahoo.com/tech/yahoo-wants-kill-passwords-revamped-130005017.html))

** L’usage du mél**

Après la consultation des sites Web, le mél se classe en deuxième position des services les plus utilisés sur Internet.

Le mobile est désormais le moyen privilégié pour consulter les méls (48 %). Viennent ensuite le Webmail (30 %) et logiciel de messagerie (22 %). ([Return Path](http://pages.litmus.com/lp/2015-state-of-email-report) –  mars 2015)

** Le mél en entreprise**

88 courriels sont reçus et 34 sont envoyés en moyenne par jour en entreprise par chaque collaborateur. Seuls 12 messages sont identifiés par les usagers comme étant du spam ([Radicati Group](http://www.radicati.com/?p=12960), mars 2015).

Les cadres estiment passer **plus de 5 heures par jour** en moyenne à consulter leur messagerie – 5,6 heures en France et 5,4 heures en Europe. Aux Etats-Unis, ce chiffre monte à 6,3 heures ([étude Adobe](http://blogs.adobe.com/conversations/2015/08/email.html), août 2015).

Les courriers électroniques augmentent sensiblement le volume des communications dans l’entreprise. En France, même si le courrier électronique progresse (21 méls quotidiens), le téléphone arrive encore en tête avec 41 communications par jour. En revanche, aux Etats-Unis, le courrier électronique est devenu, pour la première fois, l’outil principal. Au Royaume-Uni, il a progressé en un an de 50 %. (Enquête réalisée par Gallup et The Institute For the Future auprès de 500 grandes entreprises françaises, allemandes, britanniques, américaines et canadiennes.)

L’abondance des messages à un effet pervers sur le salarié. 43 % des salariés français sont interrompus au moins toutes les dix minutes et 31 % avouent être distraits dans leur travail. (Créfac)

72 % des Américains consultent leur courrier électronique professionnel en dehors des heures de bureau. ([Xobni](http://xobniblog.wordpress.com/2010/09/02/xobni-survey-70-of-us-email-outside-of-biz-hours-50-of-americans-email-on-vacation/), septembre 2010)

**Questions**

**1. En quoi le mél est-il devenu incontournable ?**

**2. Indiquez les éléments qui prouvent son succès.**

**3. Quels sont les effets pervers du mél ?**