

SANTÉ AU TRAVAIL

Mails, notifications... gare au trop-plein d'informations

Maud Parnaudeau | France | Toute l'actu RH | Publié le 03/09/2025 | Mis à jour le 26/08/2025

L'abondance d'informations au travail a des conséquences sur la santé et l'efficacité des agents. Pour réduire le flux informationnel, encore faut-il le mesurer et le limiter au bon niveau.



Il n'a jamais été aussi facile de communiquer et de s'échanger de l'information. Si l'on peut s'en réjouir, il faut aussi s'en inquiéter. Car, en coulisse, c'est toute une manière de réaliser et de vivre son travail qui en est bouleversée, avec l'émergence d'une nouvelle forme de pénibilité : la fatigue informationnelle. Le flux incessant d'informations génère du stress, une confusion des priorités, des difficultés à prendre les bonnes décisions, mais aussi un fractionnement des temps de concentration qui fait perdre en efficacité. Peut en découler un sentiment d'impuissance et de frustration, en raison de l'incapacité à traiter l'information. « Le cerveau ne peut pas tout traiter. Il faut choisir à quoi renoncer », note Séverine Haloiseau, chercheuse doctorante. Dans le cadre d'une thèse « Cifre », elle travaille sur les impacts de la surnumérisation au sein de la ville et de la métropole de Rennes (43 communes, 5 300 agents, 474 000 hab.). Les résultats de ses recherches serviront à alimenter le plan de prévention sur le volet « hygiène numérique ».

Selon un travail au long cours mené par le laboratoire HRM Transformations Lab de l'Institut Mines-Télécom Business School, portant sur l'impact du numérique au travail ⁽¹⁾ ^[1], en 2023, six salariés sur dix estimaient devoir être plus réactifs qu'avant et, dans les mêmes proportions, avoir de plus en plus d'informations à traiter. Plus de la moitié des personnes interrogées avouaient ressentir une fatigue cognitive.

Surnumérisation

Le trop-plein d'informations est essentiellement lié à une surutilisation des mails. Selon une autre étude, « La fatigue informationnelle : une nouvelle forme de pénibilité au travail », réalisée en 2024 par l'Obsoco, la Fondation Jean-Jaurès et Arte, les actifs ayant une boîte mail professionnelle reçoivent, en moyenne, 160 mails

par semaine. Ce chiffre grimpe à 225 hebdomadaires pour les cadres. Or, un courriel sur deux ne concernerait pas directement son destinataire. Pour certains, il fait office de note. « Ils vont dire "tu me remets tout ça par mail", constate Séverine Halopeau. La logique normative, qui pousse à sauvegarder un maximum de données, et la peur de louper une information alimentent la surnumérisation ». Et au flux de mails viennent s'ajouter les notifications.

- Vie professionnelle, vie privée : une frontière à redessiner [2]

Si les plateformes collaboratives peuvent être une réponse à la lutte contre l'infobésité (lire ci-dessous [3]), elles peuvent aussi venir garnir le millefeuille communicationnel. Et « perdre » encore un peu plus les agents. « Avec l'éparpillement des informations entre les différents outils, on ne sait plus où chercher », relève Séverine Halopeau. « Nombreuses sont les collectivités à être très exposées à cette "affection" qu'est l'infobésité mais, pour agir, encore faut-il avoir posé le diagnostic et disposer d'outils de mesure pour cela », constate Laurence Malherbe, coanimatrice de l'e-communauté « management public territorial » du CNFPT. Arthur Vinson a fait de la quantification et du décryptage des usages numériques sa spécialité. Coprésident de l'Observatoire de l'infobésité et de la collaboration numérique et co-CEO de la société spécialisée en pratiques numériques Mailoop, il accompagne les organisations de travail dans la mesure, la prévention et le pilotage de la surcharge informationnelle professionnelle. « Il faut commencer par comprendre comment on échange les contenus et informations en interne pour, ensuite, repenser les façons de collaborer », note-t-il.

Charte d'équipe

Pour tendre vers plus de sobriété informationnelle, le passage à l'action devra se faire au niveau des collectifs de travail. « Les équipes et leurs managers doivent trouver des idées, définir leurs pratiques et prendre des engagements communs au regard des problématiques qu'ils rencontrent et des spécificités de leurs métiers », assure Arthur Vinson. Il prévient : « Il faut accepter que les principes posés dans cette "charte d'équipe", sur la manière d'échanger, puissent évoluer en fonction des nouveaux outils et personnes. » Les chartes de droit à la déconnexion et d'usage des mails à portée générale ne sont pas inutiles, surtout pour signifier que le sujet est pris au sérieux par la collectivité. Mais elles n'auront que peu d'effet sur les pratiques. Il en va de la responsabilité de chacun de s'interroger sur ses modes de faire et de les amener à évoluer, notamment en sortant de l'idée selon laquelle la réactivité est synonyme d'efficacité.

« La surcharge informationnelle concerne tout le monde et nous en sommes tous responsables », confirme Lionel Pérès, DGS de Vaison-la-Romaine (lire ci-dessous [4]). Cette responsabilité pèse particulièrement sur l'encadrement, qui se doit de donner l'exemple. « Certains ont besoin d'être dans l'entonnoir informationnel mais, objectivement, en tant que DGS, nous n'avons pas besoin d'être en copie et d'avoir un suivi de tout ce qui se passe », assure-t-il. Le flux informationnel est aussi une question de culture managériale.

Cerveau saturé

La surcharge cognitive survient lorsque la quantité d'informations reçue dépasse la capacité de traitement du cerveau. Plus les données sont nombreuses, plus le cerveau ralentit leur traitement, altérant la capacité d'analyse, de décision et de mémorisation.

Une plateforme collaborative pour se libérer des courriels professionnels



Lionel Pérès, directeur général des services (DGS) de Vaison-la-Romaine (120 agents, 5 900 hab., Vaucluse)

En cinq ans, Vaison-la-Romaine a quasiment supprimé les emails internes entre agents de la collectivité. Une prouesse réalisée grâce à l'utilisation de la plateforme collaborative Teams. « La charge informationnelle au travail est principalement liée à l'utilisation du mail pour gérer les dossiers. Ce pour quoi il n'est pas adapté », assure Lionel Pérès, DGS. Désormais, une équipe Teams est créée pour chaque projet, avec toutes les personnes qui travaillent dessus. « Automatiquement, il y a les bons destinataires quand vous envoyez des messages, on sait où sont rangées les informations. C'est comme un journal de bord. Et vous ne vous encombrez plus de formules de politesse inutiles ! », rapporte Lionel Pérès. La prise en main s'est faite au fil de l'eau, en mode « intelligence collective ».

« Nous avons appris en marchant et nous nous sommes donné des règles au fur et à mesure. Comme le fait qu'une notification n'implique pas une réponse dans la minute », indique Lionel Pérès. L'équipe commune à tous les agents permet au DGS de diffuser ses notes de service.

Contact : Lionel Pérès, l.peres@vaison-la-romaine.fr

Des formations permettent d'acquérir de nouveaux réflexes

Dans le cadre de ses itinéraires de formation « Vie numérique, pas de panique » et « L'amélioration de son efficacité professionnelle », le CNFPT propose un stage d'une journée portant sur la surcharge d'informations à destination des agents et des référents numériques. Les objectifs sont de comprendre les différentes dimensions du phénomène d'infobésité et de mettre en œuvre un plan d'action personnalisé, sur plusieurs semaines, afin d'adopter de nouveaux réflexes permettant de limiter ses impacts négatifs. Pour les assistants en prévention, une session en ligne d'approfondissement, portant sur les méthodes et les outils pour gérer l'infobésité, est proposée par la délégation Auvergne – Rhône-Alpes. Elle se tiendra du 15 septembre au 15 octobre.

Des règles et des indicateurs à l'échelle des périmètres de travail



Christine Echelard, directrice générale adjointe (DGA) « ressources, performances, vie et évolution de la collectivité » de Normandie (5 000 agents, 3,49 millions d'hab.)

Dès 2019, la question de l'infobésité s'est invitée au sein de la Normandie, fraîchement fusionnée. « La structuration de la collectivité entraînait un flux d'informations trop important », se souvient Christine Echelard, DGA « ressources, performances, vie et évolution de la collectivité ». Mais très peu de prestataires proposaient un accompagnement sur le sujet. Et quand celui-ci

a enfin été trouvé, les données sur les usages et les flux informationnels n'étaient pas disponibles en interne pour établir un diagnostic. Le chantier a été relancé fin 2023. « Nous en avons fait un sujet collectif et individuel, qui part de la direction générale jusqu'aux agents », souligne la DGA. Grâce à l'analyse fine des usages, la collectivité propose aujourd'hui des formations et des ateliers de coaching aux pratiques numériques, qui s'ancrent dans la réalité. Chaque équipe a sa propre charte. « La question est de savoir comment on travaille ensemble », souligne Christine Echelard. Les managers disposent d'indicateurs pour leurs services : volume de mails, horaires d'envoi, destinataires, hyperréactivité... qui leur permettent de suivre les évolutions. L'infobésité sera intégrée dans la nouvelle version de la charte managériale qui dessinera « le manager de 2030 » pas uniquement sous l'angle numérique. Car un autre chantier est ouvert : celui du volume et des modalités de réunions.

Contact : Christine Echelard, 02.31.53.35.26.

REFERENCES

- **Le référentiel 2024 de l'infobésité** et de la collaboration numérique analyse les usages numériques et leurs conséquences, notamment sur la qualité de vie et des conditions de travail, et la gestion du temps. A lire sur : bit.ly/451AYrT

POUR ALLER PLUS LOIN

- En finir avec la surcharge d'informations, vite !
- La réunionite, une maladie qui se soigne
- Endiguer l'infobésité : la tactique des archivistes en quatre points