

Infobésité et Collaboration Numérique

Référentiel annuel 2023

Améliorer la collaboration et prévenir
les impacts de l'infobésité grâce à l'analyse
et au décryptage des usages numériques
(flux d'emails, de réunions etc.)



A quoi ressemblent
nos emails ?



A quoi ressemblent
nos réunions ?



Sommes-nous
hyperconnecté-es ?



Savons-nous travailler
à distance ?



Passons-nous notre
vie en réunion ?



Quel est le réel impact
environnemental
de nos emails ?

Analyse faite par



pour



Observatoire de l'Infobésité
et de la Collaboration
Numérique

Pour commencer...

Le travail en équipe se digitalise toujours plus au sein des organisations, on parle désormais de **collaboration numérique**. Ces nouveaux usages font peser un risque fort sur les organisations. La surcharge informationnelle, qu'on appelle l'**infobésité**, remet en question le sens et le rapport au travail ainsi que les modes de fonctionnement.

L'explosion des interactions numériques fait également naître une opportunité : chaque échange génère une trace numérique. Une nouvelle discipline dédiée à **leurs analyses et leurs interprétations** émerge. Nous pouvons désormais identifier dans les usages, **les signaux faibles des risques psychosociaux** et même prévenir les situations de surmenage matérialisées dans les volumes considérables de données que les collaborateurs et collaboratrices se retrouvent à gérer.

Certaines organisations en font **un vecteur de transformation et d'amélioration** de la collaboration numérique ainsi que de la qualité de vie et des conditions de travail. Les nombreux baromètres RH mettent en avant uniquement les perceptions puisqu'ils reposent sur des enquêtes déclaratives auprès des salarié·es. Ce référentiel révèle **la réalité de ce que vivent les salarié·es**, à partir de données chiffrées et qualifiées. Cela permet d'apporter **un diagnostic factuel, dynamique, dépassionné**. C'est un appui solide à la prise de conscience, à la construction de plans d'actions robustes et au benchmark entre entreprises.

La première édition publiée en 2021 décortiquait quantitativement les pratiques des emails, des réunions et des outils collaboratifs en entreprise.



Pour cette seconde édition, nous allons plus loin :

- Une étude faite sur un échantillon plus grand : près de **9 000 personnes**, 58 millions de métadonnées d'emails, 1,7 million de métadonnées de réunions
 - Une **vision dynamique** qui révèle l'évolution dans le temps des phénomènes
 - Des **indicateurs puissants** qui permettent d'apporter un éclairage innovant sur les grands défis des organisations :
- 1. Prévenir les risques psychosociaux (RPS) et le stress au travail**
 - 2. Accompagner le travail en mode hybride**
 - 3. Libérer du temps et de la charge mentale au travail**
 - 4. Identifier les réels leviers de sobriété numérique dans les usages**

Bonne lecture.



L'infobésité ressentie par les salarié-es ne résulte pas seulement des outils numériques eux-mêmes mais des usages qui en sont faits en entreprise. La dernière vague d'outils numériques collaboratifs, introduite dans les organisations à la suite de la crise sanitaire et de la massification du travail à distance, est venue s'ajouter aux outils préexistants, produisant un effet de mille-feuille qui multiplie les canaux d'information et d'échange. Ce mille-feuille communicationnel entraîne un effet rebond du nombre de messages et un zapping permanent entre les canaux, qui fragmentent et émiettent l'activité de travail. Il en résulte un sentiment de densification du travail et de surcharge cognitive, préjudiciable à la qualité du travail, à la santé psychique des travailleurs et travailleuses et in fine à la productivité des organisations, à rebours complet

des effets escomptés. **Objectiver ces dérives par le recours aux données d'usage est un préalable nécessaire à toute forme de régulation.** Il paraît toutefois indispensable d'interroger aussi les normes culturelles implicites qui aboutissent à cette situation. La banalisation de la surcharge de travail, le recours à l'allongement des horaires hors des plages normales de travail, le culte de l'urgence et la dictature de la réponse immédiate nourrissent chez chacun-e des exigences d'hyper-disponibilité et d'hyper-réactivité. Ce qui était supposé procurer autonomie et flexibilité devient alors une « laisse électronique » qui, paradoxalement, réduit notre autonomie et envahit tous les temps de la vie.

—
Suzy Canivenc,
Chercheuse à la Chaire Futurs de l'industrie et du travail ~ Mines Paris PSL



Portrait robot de l'email



Saisonnalité

Les mois de l'année les plus chargés sont **Janvier**, **Décembre** puis **Novembre**, avec des **flux 20% plus élevés** qu'à l'habitude.

Horaires des envois

Répartition des envois sur une journée type

0h 3h 6h 9h 12h 15h 18h 21h

83%

des emails sont échangés entre **9h00 et 18h00**

L'heure la plus chargée : **10h - 11h**



Périmètre des emails envoyés

Typologie des destinataires

63%

à des collègues internes

↘ 5,5 pts



37%

vers l'externe

Volume quotidien d'emails

Envoyés

Reçus



(17 destinataires)

↘ 29%

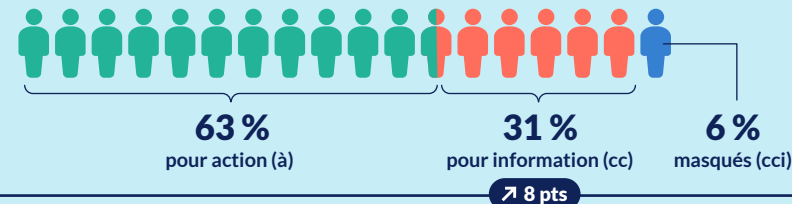
29

↘ 20%

8

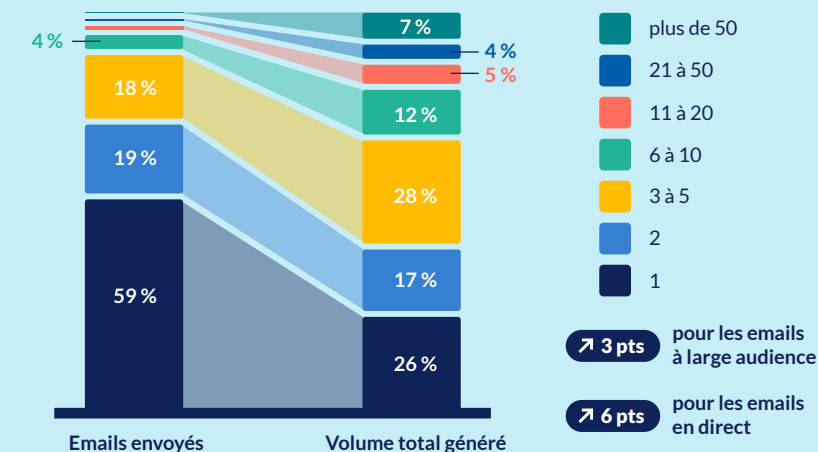
↘ 30%

Ciblage des destinataires



Nombre de destinataires

Part dans les **emails envoyés** (1 email envoyé à 50 compte pour 1 email envoyé), et dans le **volume d'emails générés** (1 email envoyé à 50 personnes compte pour 50 emails générés)



Habitudes de traitement des emails

16% des emails reçus sont répondus

5% des emails reçus sont transférés

15% des emails envoyés ont plus de spectateurs (cc) que d'acteurs (à)

2% des emails envoyés sont des emails "parapluie" : plus de 5 personnes en copie pour une seule personne en destinataire principal

25% des emails générés sont la conséquence du "Répondre à tous" dans les conversations de 3 personnes et plus

Dans **49%** des cas, la fonction "Répondre à tous" est utilisée dans les conversations de 3 personnes et plus

Portrait robot de la réunion

Saisonnalité

Juin, Septembre et Octobre sont les mois les plus chargés en réunion, avec **30% de réunions en plus** par rapport à la normale

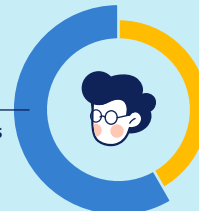


Typologie des participant·es

59 %

avec des personnes de son entreprise

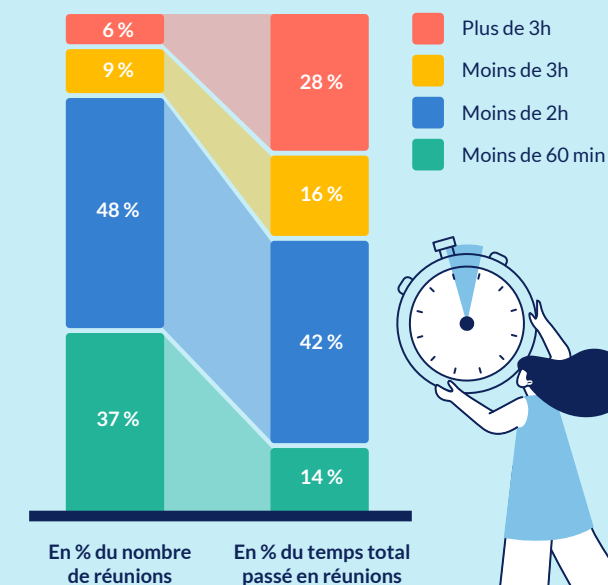
↘ 7 pts



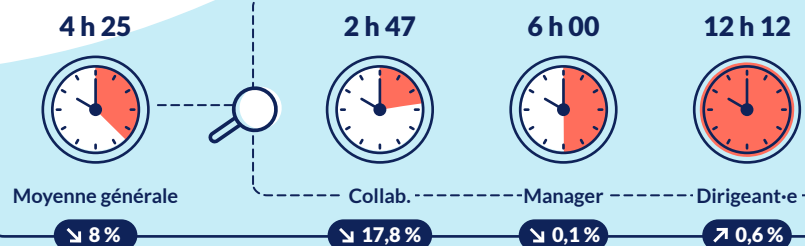
41 %

avec des personnes externes à l'entreprise

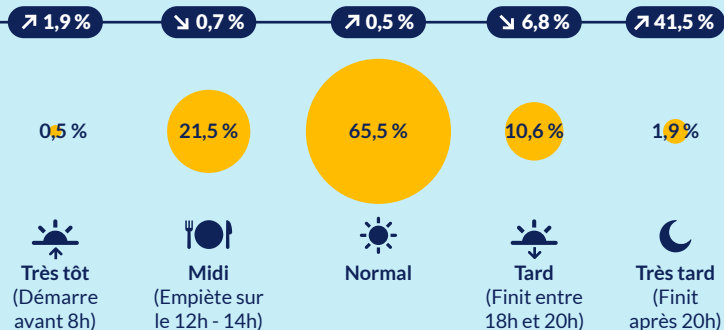
Durée des réunions



Nombre d'heures passées en réunion par semaine

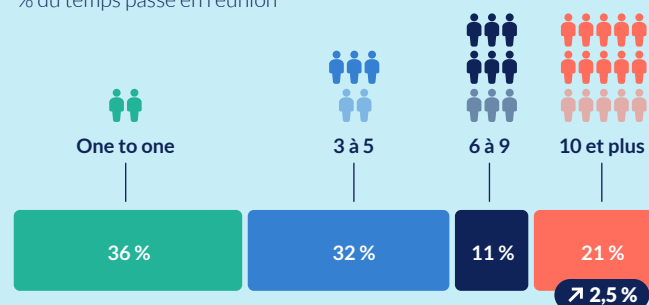


Réunions sur les temps de repos



Nombre de participant·es

% du temps passé en réunion



Maux de la réunionite

Don d'ubiquité

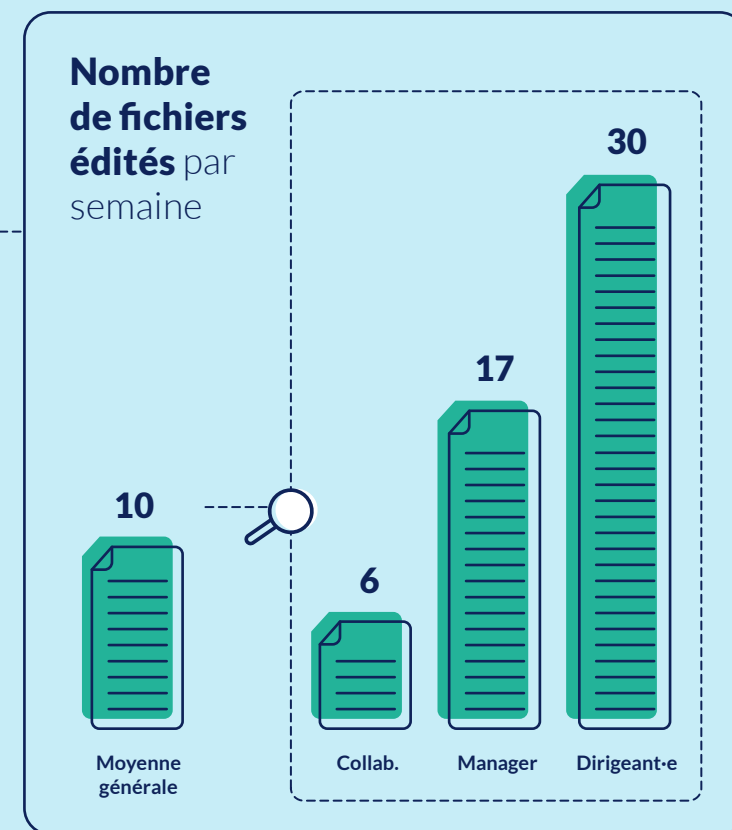
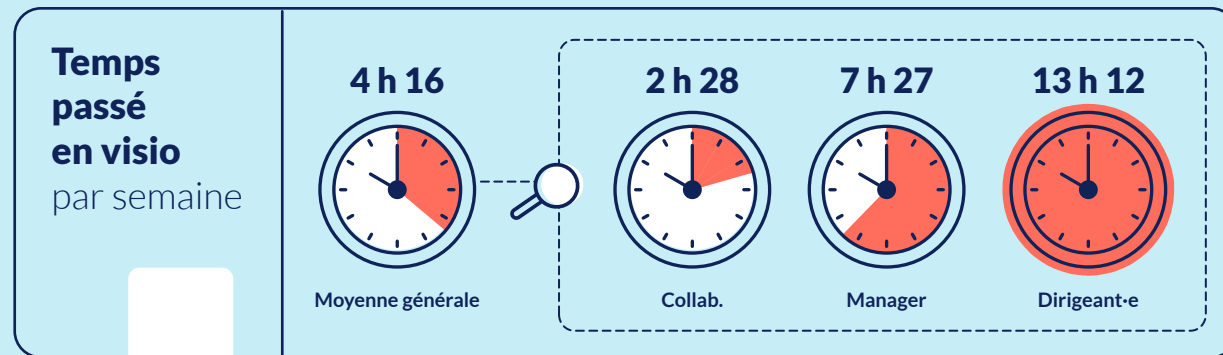
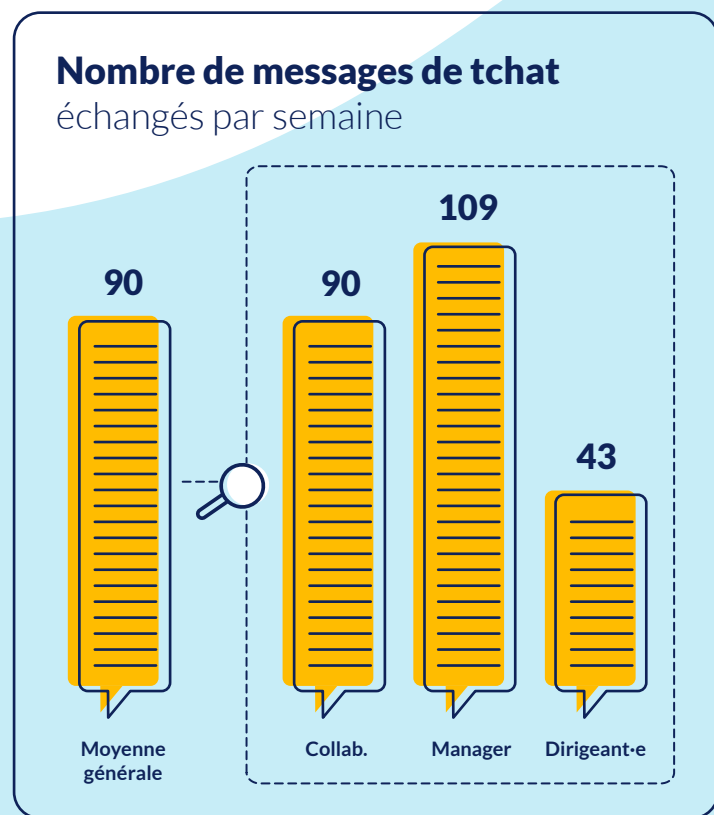
21 % des réunions sont acceptées en parallèle

Tunnel de réunion

15 % des réunions participées laissent moins de 30 minutes de battement avec la précédente

Portrait robot

Usages Collaboratifs



Les risques psychosociaux et le stress au travail

L'infobésité et la collaboration numérique sont à la fois générateurs de risques psychosociaux spécifiques (technostress) mais aussi un moyen innovant d'en détecter les signaux les plus faibles pour développer une véritable culture de la prévention. Il est aujourd'hui possible de quantifier l'exposition à l'hyper-connexion, d'évaluer la pénibilité numérique des métiers, de détecter les phénomènes d'hyper-réactivité, et enfin d'étudier l'hyper-centralité ou l'isolement numérique des collaborateurs et collaboratrices pour mieux prévenir les risques de bore-out ou burnout.

”

Le stress numérique est un des fléaux de notre époque. Il repose sur des croyances que j'ai moi-même détricotées, notamment celle du «pourquoi cette urgence à répondre tout de suite ?» (hyper-réactivité). En créant des espaces de dialogue sur ces sujets, éclairés par la mesure, on permet à chacun.e d'en parler et de prendre conscience de l'impact sur soi et sur les autres.

Mathilde Le Coz,
DRH France ~ Mazars



Hyper-connexion

Dans la loi depuis 2017, le droit à la déconnexion se limite à un engagement de moyens.

5 ans plus tard, beaucoup de chartes ont été publiées, pour peu d'effets mesurés. Pourtant, la disparition des temps déconnectés de repos quotidiens, de repos hebdomadaires ainsi que de congés détériore la santé mentale des salarié-es. C'est un facteur de risques psychosociaux encore trop sous-estimé y compris par les salarié-es eux-mêmes. Place aux engagements de résultats.



117

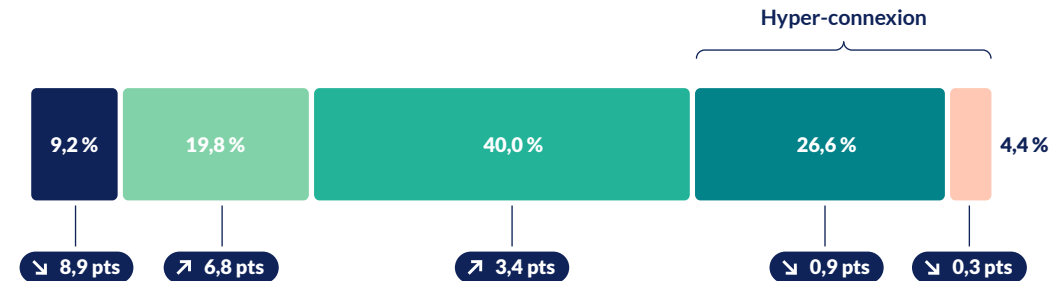
soirées reconnectées
(au moins 1 email
envoyé après 20h)
par an pour les
dirigeant-es

→ Objectif

0
personne
hyper-
connectée

Quelle est notre exposition à l'hyper-connexion ?

31% des salarié-es sont hyper-connecté-es.



- Totalement déconnecté (0 soirées dans l'année)
- Faible exposition (moins de 10 soirées dans l'année)
- Exposition moyenne (10 à 50 soirées)
- Exposition élevée (50 à 150 soirées)
- Exposition critique (+ de 150 soirées)

↘ 8,9 pts Evolution par rapport à 2021.

BONNES PRATIQUES

- Utiliser les fonctionnalités d'envoi différé et mesurer leur utilisation réelle
- Créer des espaces de dialogue pour définir les rythmes d'équipe
- Développer l'exemplarité numérique des dirigeant-es

CONCEPTS ASSOCIÉS :

Droit à la déconnexion
Equilibre des temps de vie
Propagation de l'hyper-connexion



POUR ALLER PLUS LOIN :

- Faire une répartition femmes-hommes des habitudes de reconnexion
- Faire le lien entre l'hyper-connexion et le rapport hiérarchique
- Détailler en repos quotidien, hebdomadaire et en période de congés



⚠ Pénibilité numérique

Le volume d'emails envoyés et reçus est le premier indicateur révélateur de l'infobésité ou surcharge informationnelle. Il est fortement corrélé à la typologie des métiers, et souvent aggravé par les responsabilités managériales.

Sans action, il peut générer une incapacité à réaliser le travail prescrit. Il devient un facteur de stress et d'épuisement qu'il faut suivre. On parle alors de pénibilité numérique.



Combien d'emails gère t-on par semaine ?

Un-e manager envoie en moyenne 47 emails par semaine, qui touchent 110 destinataires.



* (1 email envoyé à 5 personnes = 5 emails)

BONNES PRATIQUES

- Accompagner les populations les plus exposées
- Définir des seuils pour mieux dimensionner les équipes
- Mettre en place un plan de prévention de l'infobésité ciblé et rythmé

CONCEPTS ASSOCIÉS :

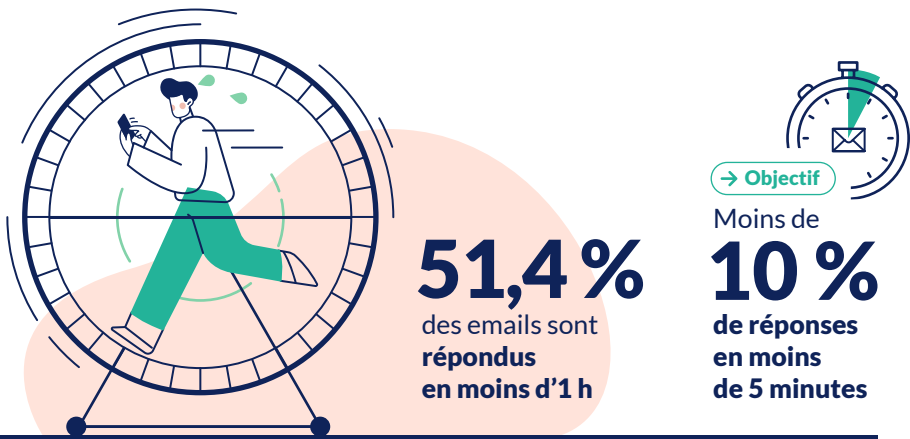
Surcharge informationnelle
Temps masqué
Saturation numérique

POUR ALLER PLUS LOIN :

- Evaluer la pénibilité numérique par poste
- Etudier la saisonnalité

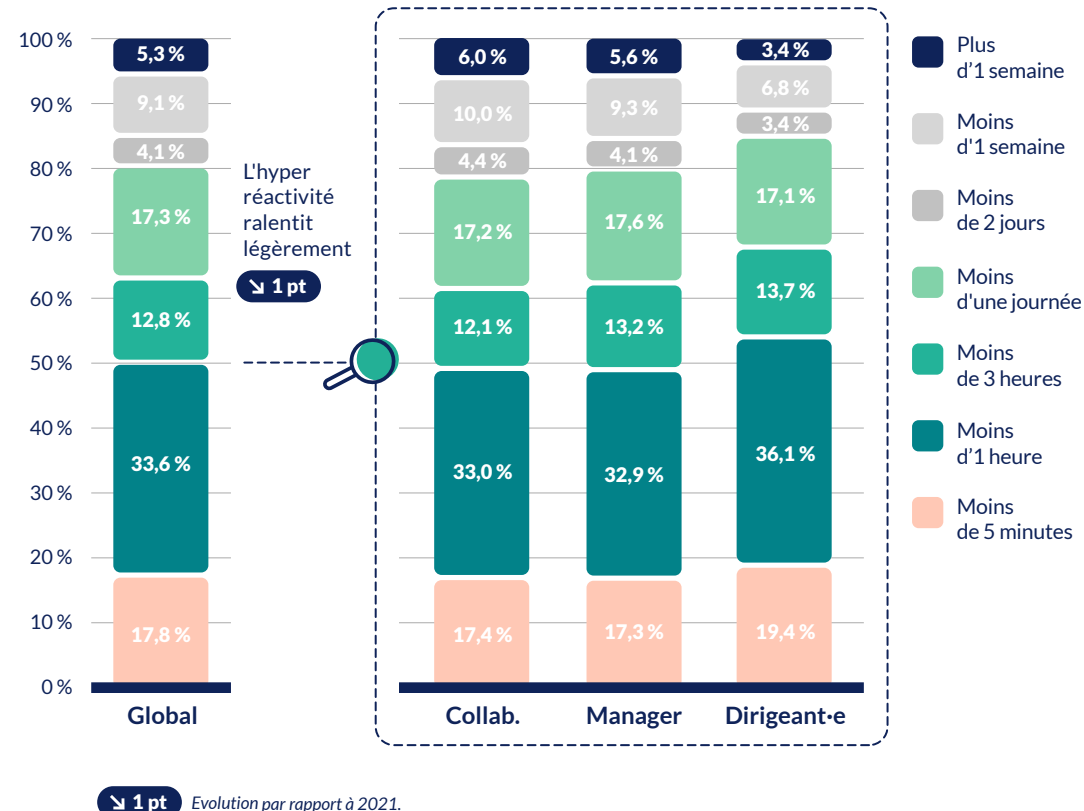
Hyper-réactivité

L'email a été pensé comme un moyen de communication asynchrone. Dans les usages, il est en réalité devenu un outil de conversations instantanées. Les notifications, sur le bureau ou les smartphones, participent à cette hyper-réactivité. Les conséquences sont multiples : augmentation du bruit numérique lié aux croisements des réponses, baisse de la qualité conversationnelle, sentiment d'urgence permanent générant stress et anxiété.



Combien de temps met-on à répondre aux emails ?

Sur 100 réponses envoyées par un-e dirigeant-e, 19,4 % sont faites en moins de 5 minutes.



BONNES PRATIQUES



- Couper ses notifications sur PC et mobiles
- Utiliser les outils adaptés à la conversation instantanée
- Clarifier avec son équipe la notion d'urgence

CONCEPTS ASSOCIÉS :



Synchronicité
Réflexe
Urgence perçue vs urgence réelle

POUR ALLER PLUS LOIN :



- Dissocier par équipement (mobiles, PC)
- Faire le lien entre l'hyper-réactivité et le rapport hiérarchique

Isolement numérique

Avec l'accélération de l'utilisation des outils digitaux et le développement du télétravail, l'essentiel des échanges interpersonnels sont déplacés vers les canaux numériques. En étudiant la taille des réseaux de communication, on peut facilement identifier les populations sur-sollicitées ainsi que les collaborateurs et collaboratrices isolé-es. Cette mesure peut éclairer l'exposition au burn-out et au bore-out.

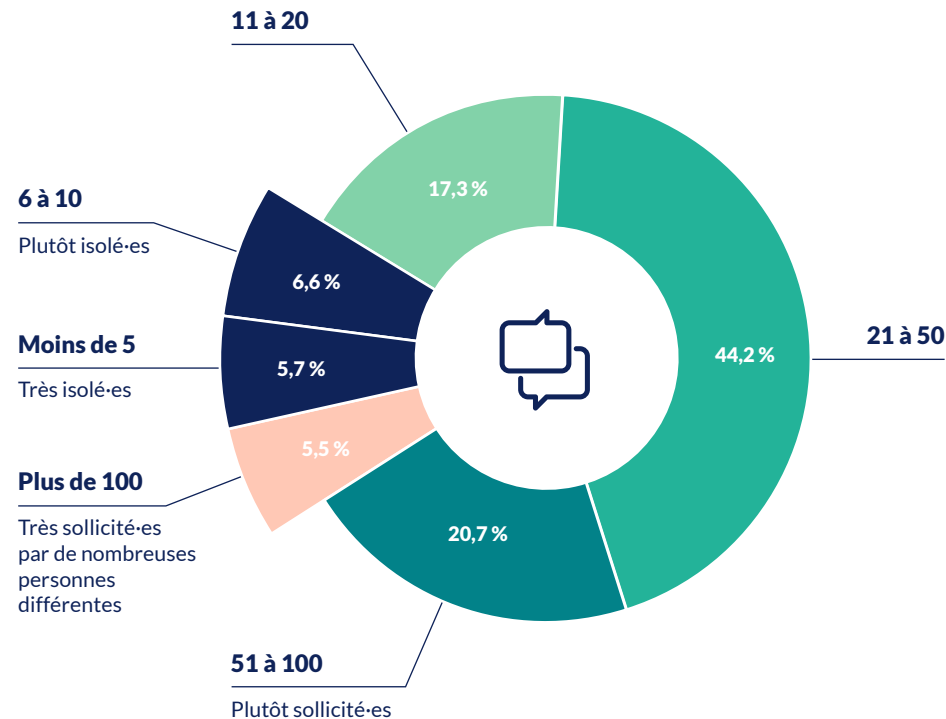


12,3 %
des salarié-es interagissent avec moins de 10 personnes différentes par semaine

En échangeant avec moins de **10 personnes différentes par semaine**, le sentiment d'isolement numérique se développe

Avec combien de personnes interagit-on en moyenne par semaine ?

5,7% des personnes échangent avec moins de 5 personnes différentes par semaine.



BONNES PRATIQUES

- Mettre en place des rituels d'équipe (y compris en télétravail)
- Piloter l'adoption des nouveaux outils de communication

CONCEPTS ASSOCIÉS :



Bore out
Burn-out
Fracture numérique

POUR ALLER PLUS LOIN :



- Enrichir avec l'analyse des données d'usage multi-canal
- Faire une analyse par typologie de métiers

Le travail en mode hybride

Le développement du télétravail a accéléré la digitalisation de la collaboration. Cette mutation, appuyée par de nouveaux outils et canaux de communication, pour qu'elle réussisse, demande de nouvelles compétences aux collaborateurs et collaboratrices, managers et dirigeant·es : capacité au travail asynchrone, respect des temps de pause, rationalisation des temps de visio, maîtrise des nouveaux outils collaboratifs et du travail sur fichier... En mesurant les usages numériques, il est ainsi possible de révéler la maturité et la capacité d'une organisation à passer en mode hybride, de comprendre son nouveau fonctionnement, et de déployer des indicateurs de suivi pour aider les managers à prévenir les situations à risque.

”

Le travail hybride commence tout juste à être réellement pensé dans toutes ses dimensions. Ce n'est pas une simple juxtaposition de temps sur site et à distance, mais un tressage complexe pouvant ouvrir à une multitude de combinaisons organisationnelles de travail individuel et collectif, présentiel et distanciel, synchrone et asynchrone. Les outils numériques peuvent venir soutenir ce renouvellement des pratiques à condition d'être étroitement imbriqués à une réflexion sur l'organisation du travail.

Suzy Canivenc,
**Chercheure à la Chaire Futurs de l'industrie et du travail ~
Mines Paris PSL**

Entropie informationnelle

La circulation de l'information se détériore avec la complexification des missions. Les formes de management matricielles, la transversalité des projets, le tout exercé dans un contexte hybride génèrent des schémas de communication coûteux.

Ce bruit numérique, ou entropie informationnelle, gagne à être étudié pour en limiter les effets exponentiels, causés par des outils qui n'ont pas été conçus pour ces nouveaux formats de collaboration.



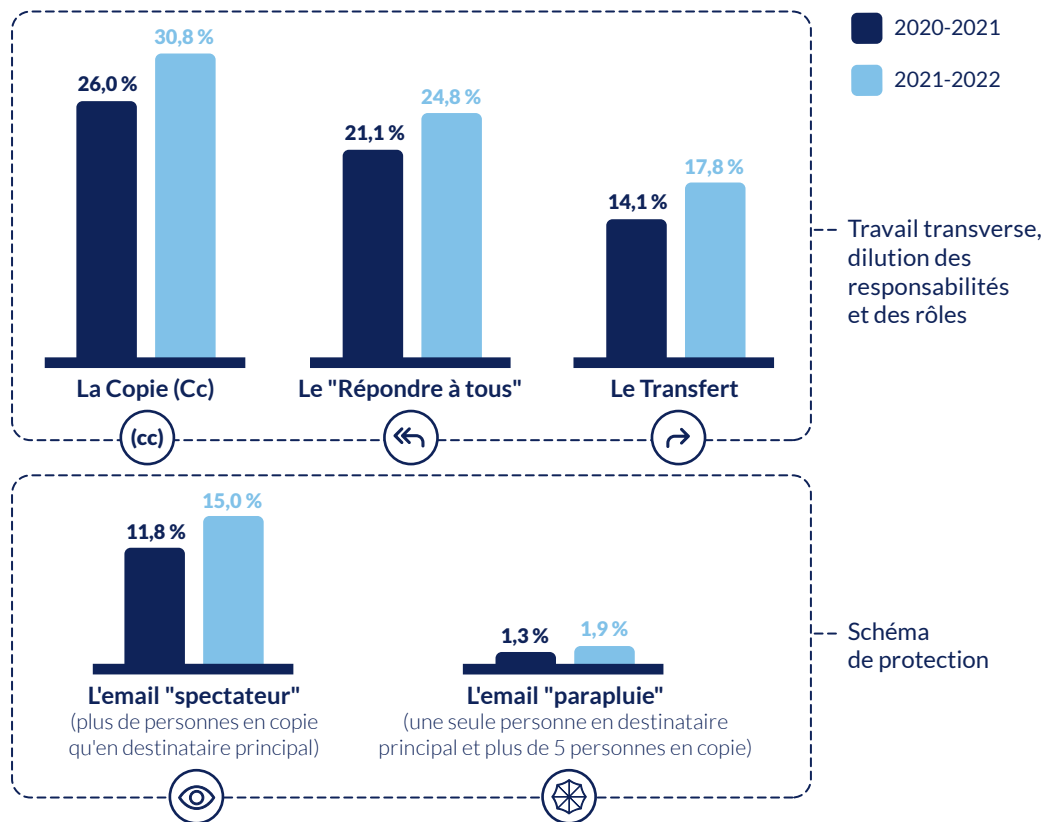
Le réflexe du «répondre à tous» génère **25 %** des emails

→ Objectif

L'organisation doit générer moins de **20 %** d'emails en copie pour être efficiente

D'où vient le bruit numérique ?

TOP des sources de bruit numérique, en % des emails traités



BONNES PRATIQUES

- Limiter les conversations par emails avec plus de 5 personnes dans la boucle
- Développer l'utilisation d'outils collaboratifs pour les projets les plus complexes
- Passer à la logique de recherche d'informations utiles au bon endroit (plutôt que de recevoir l'exhaustivité des informations disponibles)

CONCEPTS ASSOCIÉS :

Bruit numérique
Doublement multi-canal
Push vs Pull



POUR ALLER PLUS LOIN :

- Croiser avec les usages des nouveaux outils conversationnels et sociaux
- Etudier la corrélation avec les journées au bureau ou en distanciel
- Identifier le doublonnage de l'information sur des canaux différents



Conversation numérique

Lorsqu'un échange dépasse les trois réponses, l'email n'est pas l'outil le plus adapté pour collaborer efficacement. Pourtant, par mimétisme et automatisme, nous répondons à notre interlocuteur par le canal qu'il utilise. Pour sortir du cercle vicieux, il est intéressant de questionner le choix du canal de communication, et revaloriser les échanges humains quand ils sont possibles.



17%

des emails sont générés par un **usage conversationnel** (plus de 10 aller-retours)

→ Objectif

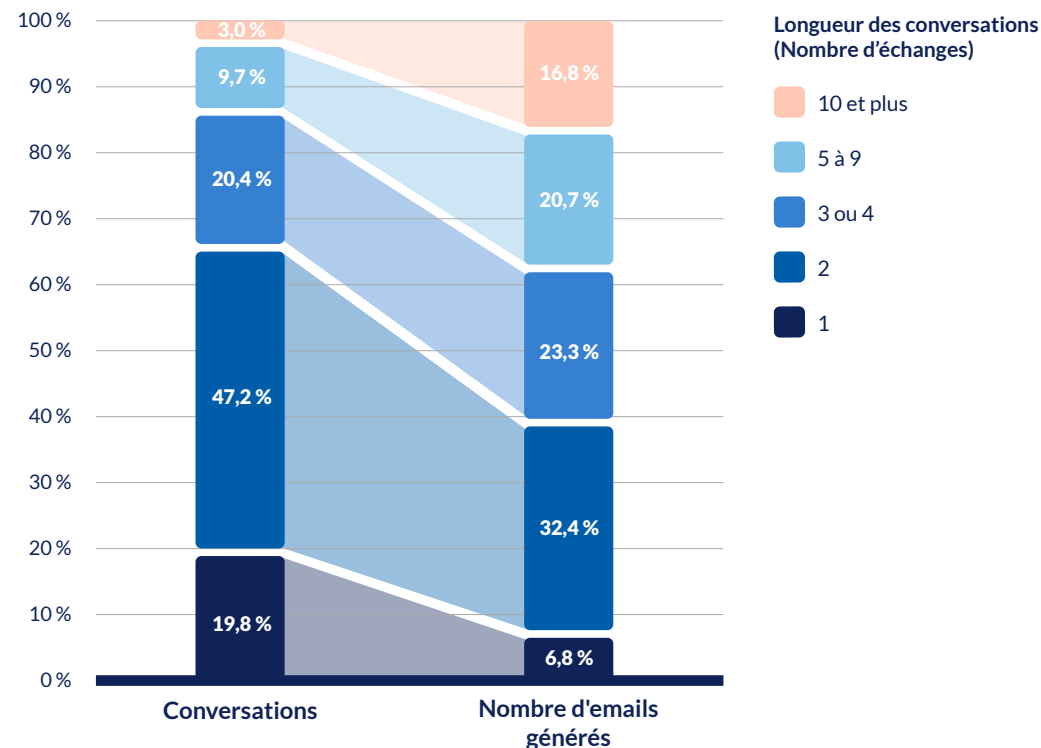
Au delà de

3

messages, la **conversation directe** (téléphone, tchat) est plus adaptée

Comment conversons-nous par email ?

3 % des conversations font plus de 10 échanges, mais elles génèrent à elles seules 16,8 % du volume total d'emails.



BONNES PRATIQUES



- Décrocher son téléphone au delà de 3 emails (en one-to-one)
- Organiser un temps d'échange pour traiter le sujet
- Clarifier les modes de communication avec son équipe

CONCEPTS ASSOCIÉS :



Hyper-réactivité
Mix communication
Fréquence conversationnelle

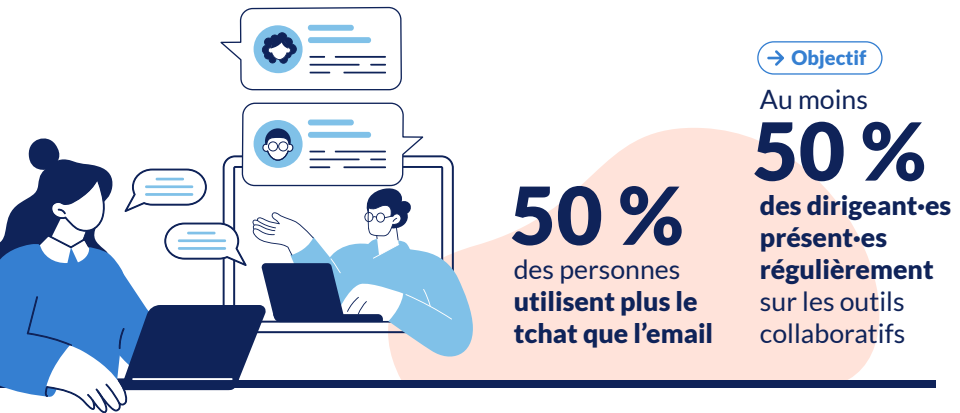
POUR ALLER PLUS LOIN :



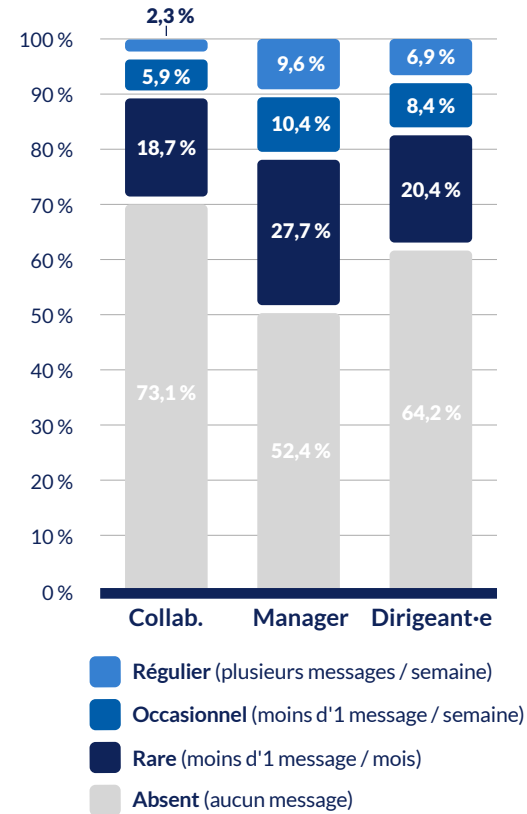
- Mesurer l'adoption des outils tchats
- Etudier la vitesse des conversations par rapport à leurs durées totales

Adoption des outils collaboratifs

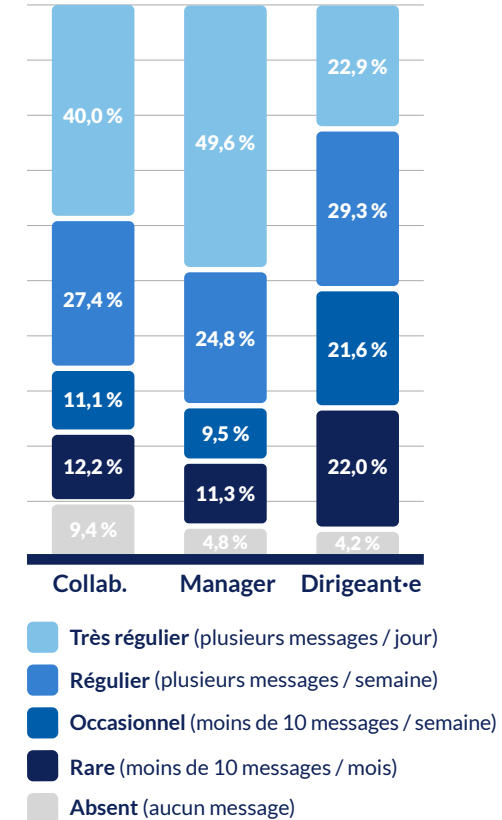
Les outils conversationnels et collaboratifs inventent de nouvelles façons de collaborer en équipe. Lorsqu'ils sont maîtrisés, les informations sont plus facilement disponibles pour l'ensemble des parties prenantes. Pourtant, près de 90 % des collaborateurs et des collaboratrices ne les utilisent toujours pas régulièrement. A l'heure du travail hybride, l'adoption de ces outils doit être finement étudiée pour identifier rapidement les actions prioritaires à mettre en place.



Combien de personnes utilisent les groupes Teams ?



Qui a adopté le tchat ?



BONNES PRATIQUES



- Former à partir de cas d'usage (plutôt que sur l'outil lui-même)
- Accroître et diffuser l'exemplarité
- Définir le canal de communication et s'y tenir (pour éviter de briser la chaîne de communication)

CONCEPTS ASSOCIÉS :



Fracture Numérique
Outils conversationnels
Travail asynchrone

POUR ALLER PLUS LOIN :

- Etudier la migration des flux d'emails intra équipe vers les outils collaboratifs
- Mesurer l'apparition de nouveaux réseaux d'échanges (analyse des réseaux organisationnels) par rapport au canal email





Travail collaboratif sur fichiers

Le travail sur fichiers collaboratifs a un défaut majeur : il suffit qu'une seule personne rompe la chaîne collaborative, en téléchargeant le fichier pour le modifier, pour que tous les bénéfices associés disparaissent.

Pour adopter les bonnes pratiques, trois leviers sont essentiels : la formation basée sur des cas d'usage concrets, pour comprendre la finalité et vivre la puissance du travail collaboratif sur fichier ; l'accompagnement individuel pour aider à surmonter les appréhensions ; puis la pérennité et l'intransigeance du choix de l'équipe pour ses méthodes collaboratives pour ne plus perdre personne.



31,4 %

des personnes ne travaillent jamais sur des fichiers en mode collaboratif

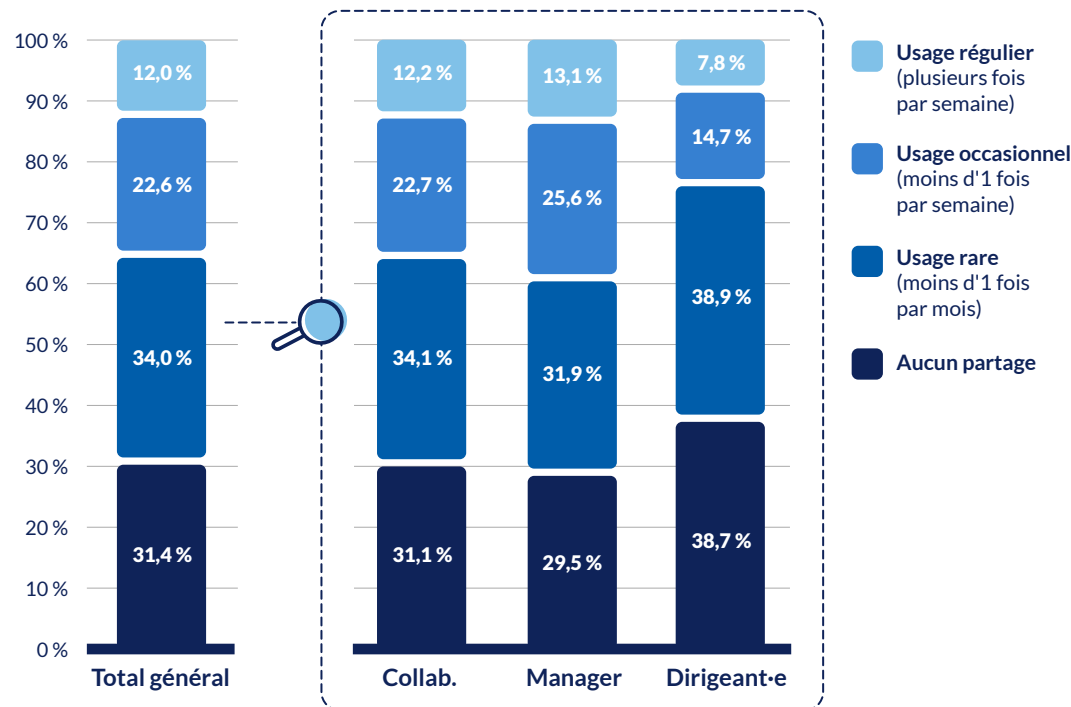
→ Objectif

0

fichier de travail partagé par email

Combien de personnes savent travailler sur des fichiers collaboratifs ?

Fréquence de partage de fichiers collaboratifs



BONNES PRATIQUES



- Expérimenter pas à pas un cas concret de collaboration sur fichier
- Montrer les impacts de la rupture du cycle collaboratif (téléchargement d'un fichier sur lequel on collabore collectivement en ligne)

CONCEPTS ASSOCIÉS :

Partage de fichiers
Gestion des droits
Collaboration numérique



POUR ALLER PLUS LOIN :

→ Analyser les taux d'adoption par métier



Le manque de temps et la charge mentale au travail

«Courir après le temps», «être sous l'eau», «enchainer les réunions» sont devenues des expressions courantes dans le monde du travail. Le trop plein d'emails à traiter chaque jour et les tunnels de réunions qui remplissent les agendas prennent de plus en plus de place dans notre temps et augmentent la charge mentale. Les notifications incessantes à traiter parasitent les temps de concentration. La mesure permet de prendre conscience de cette emballement et d'identifier clairement les causes racines et les gisements de temps à reconquérir.

” Noyé dans des flux d'informations quotidiens, tous plus urgents les uns que les autres, le travail que j'ai mené m'a permis de mieux relativiser, de comprendre les réels attendus d'un email, et donc de moins subir et de mieux vivre cette infobésité. J'ai retrouvé le plaisir et l'importance de rouvrir un bon livre le soir pour m'évader l'esprit.

Philippe Provost,
Directeur des opérations ~ Dalkia Ile de France

Pleine concentration (deepwork)

L'augmentation des volumes de données échangées croisée à l'accélération des flux génère une sur-sollicitation quasi continue. Aujourd'hui, 70% des collaborateurs et collaboratrices interrompent leur tâche quand surgit une notification.

Sachant qu'il faut au moins 30 min sans interruption pour que le cerveau soit au maximum de ses capacités, les temps de travail intense (deepwork) disparaissent progressivement. Les efforts de reconcentrations multiples génèrent une fatigue cognitive toujours plus importante.



89 %

du temps de travail des dirigeant-es est perturbé par l'envoi d'emails

→ Objectif

Au moins

50 %

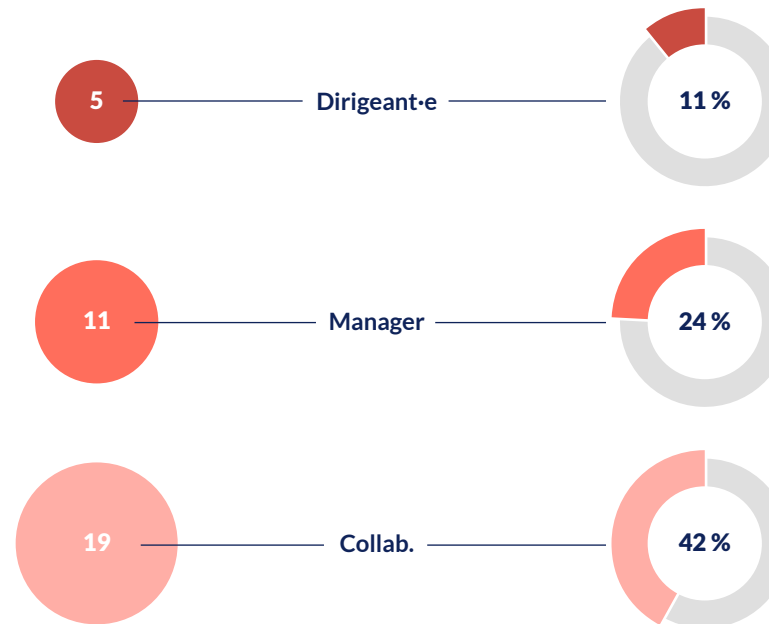
du temps de travail concentré, sans interruption

Combien de créneaux de pleine concentration (d'une heure) a-t-on chaque semaine ?

Créneaux d'1h sans envoi d'emails sur les semaines ouvrées (9h - 18h)

Nombre de créneaux libres d'1h par semaine

Part du temps de travail hebdomadaire sans interruption



BONNES PRATIQUES

- Travailler sur la consultation séquentielle des boîtes aux lettres
- Savoir utiliser le mode «ne pas déranger» sur les différents canaux
- Se paramétrer des plages protégées

CONCEPTS ASSOCIÉS :



Charge mentale
Deepwork
Fatigue cognitive

POUR ALLER PLUS LOIN :



- Enrichir avec l'analyse des données d'usage multi-canal
- Faire une analyse par typologie de métiers
- Etudier le multitasking en réunion

Trop plein d'emails

Chaque jour, nous recevons une masse d'informations à traiter. Le déséquilibre entre ce flux entrant et nos capacités de traitement génère quotidiennement un retard à rattraper.

C'est une des formes les plus visibles de la charge mentale associée au travail de bureau : devoir terminer sa liste d'emails entrants pour pouvoir partir le soir l'esprit libéré. Il est intéressant, sur la durée, d'identifier ce décalage, révélateur du trop plein d'emails pour mieux équilibrer la charge de travail numérique.



74%

des dirigeant-es n'arrivent pas à traiter l'ensemble de leurs emails au quotidien

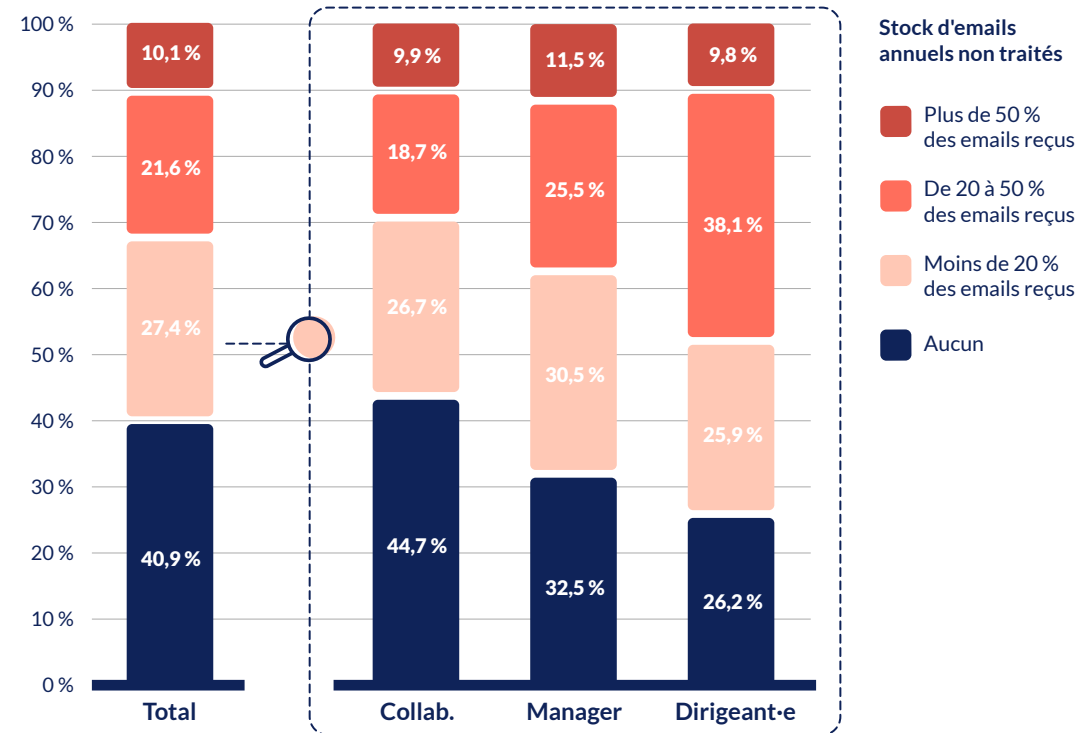
→ Objectif

0

personne traitant moins de 50 % de ses emails

Combien d'emails non lus sont générés chaque année ?

9,9 % des collab. lisent moins de 50 % de leurs emails reçus.



Stock d'emails annuels non traités

- Plus de 50 % des emails reçus
- De 20 à 50 % des emails reçus
- Moins de 20 % des emails reçus
- Aucun

BONNES PRATIQUES

- Adopter une méthode de traitement accéléré des emails
- Mettre en place des règles pour filtrer et prioriser les emails et ne pas les traiter avec le même niveau d'importance
- Clarifier dans les objets : niveau d'importance, délai de réponse, actions attendues

CONCEPTS ASSOCIÉS :

Surcharge informationnelle
Infobésité
Burn-out numérique



POUR ALLER PLUS LOIN :

- Etudier le ralentissement du temps de réponse aux emails
- Quantifier les schémas de relance (réponse du rédacteur à son propre email)
- Détecter l'explosion du stock d'emails non lus



Réunionite

Souvent associé à l'infobésité, la réunionite est un des symptômes visibles de la complexification des projets : plus de parties prenantes, plus de difficultés à décider, plus de besoins de reporting et d'alignement.

La réunion porte également un sens social, puisque c'est le lieu, virtuel ou réel, de la représentation. En être ou ne pas en être, là est la question !



Les dirigeant-es passent minimum

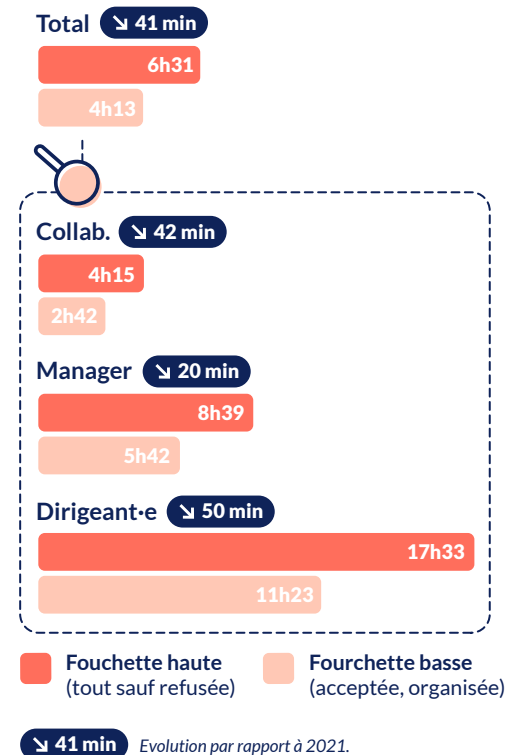
11h23

en réunions par semaine

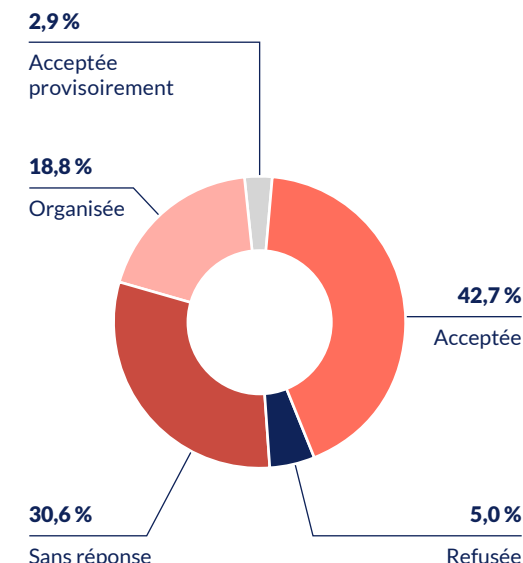
→ Objectif

Pas d'invitation de réunions sans réponse pour permettre une animation efficace

Combien de temps passe t-on chaque semaine en réunion ?



Que répond-on à nos invitations ?



BONNES PRATIQUES

- Accepter de refuser des invitations aux réunions mal ciblées
- Utiliser la méthode ROTI (Return On Time Invested)
- Clarifier l'objectif de chaque réunion : information, réflexion ou décision

CONCEPTS ASSOCIÉS :

Acceptation réflexe

Visibilité organisationnelle



POUR ALLER PLUS LOIN :

- Analyser le degré d'anticipation des réunions (hacking d'agenda)
- Mesurer le temps de réponse aux invitations (réponse réflexe)
- Diffuser la video : Mindless Accept Syndrome (David Grady - vidéo TEDx)

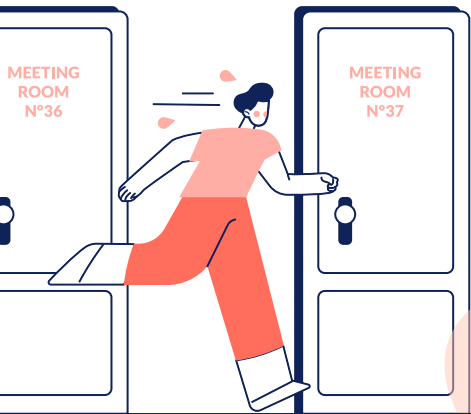


Tunnel de réunions

Avec le développement du travail collaboratif et hybride, les volumes de réunions augmentent régulièrement depuis plusieurs années.

Un phénomène s'est accentué : le tunnel de réunions.

La digitalisation des réunions (Teams, Zoom...) post confinement a permis l'enchaînement de réunions qui laissent moins de 30 min de répit au salarié-e (disparition des temps logistiques).



15 %

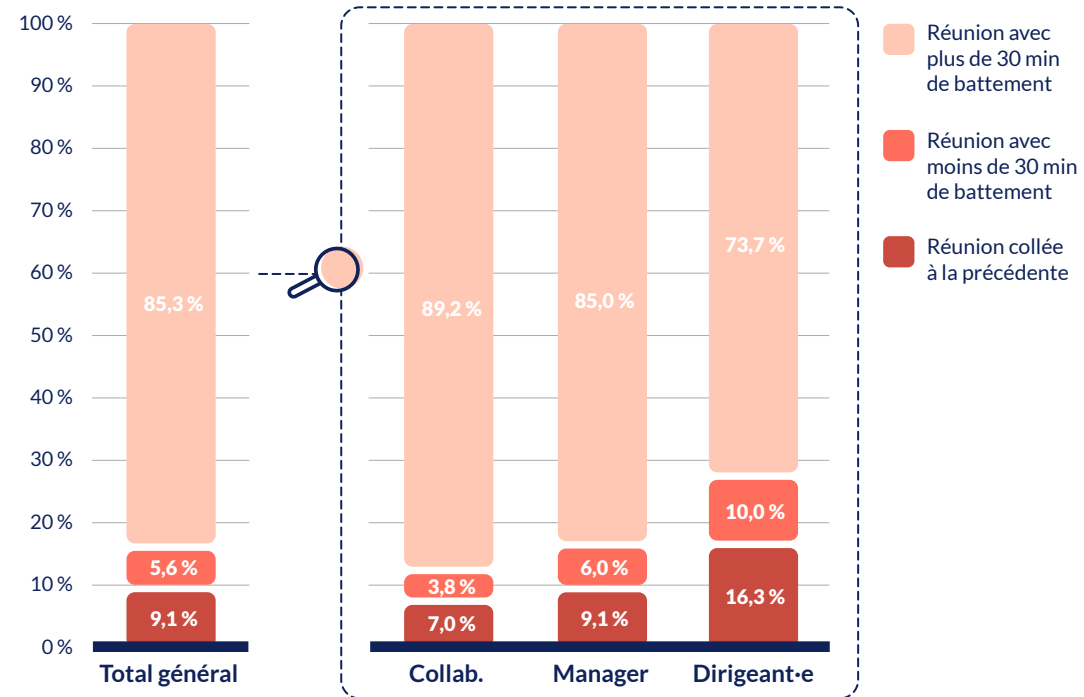
des réunions ne laissent pas le temps de respirer

→ Objectif

Croiser avec le ressenti pour définir les seuils d'inconfort

Nos journées sont-elles uniquement un enchaînement de réunions ?

9,1 % des réunions (organisées ou acceptées) des managers sont collées à la précédente.



BONNES PRATIQUES

- Changer la durée par défaut des réunions
- Se réserver des créneaux de travail protégés
- Sacraliser la pause déjeuner

CONCEPTS ASSOCIÉS :



Zoom fatigue
Réunions hybrides

POUR ALLER PLUS LOIN :



- Dissocier le cas des réunions physiques des réunions virtuelles
- Etudier la corrélation avec l'adoption du télétravail dans les différentes entités

Multi-tâches

Lorsque le cumul du temps passé en réunion et de la gestion de ses flux de communication se rapproche de 5h par jour, émergent alors des habitudes de multi-tasking. La charge de travail restant la même, il faut trouver des créneaux pour continuer à produire ce qui est demandé.

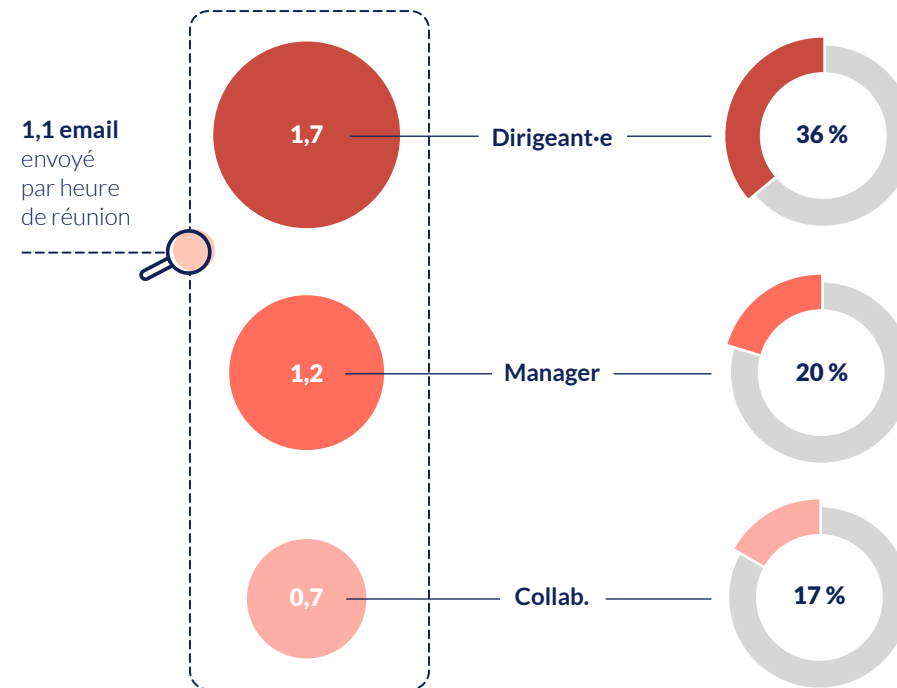
On observe deux tendances dans les données d'usages : la capacité à accepter plusieurs réunions en parallèle pour ne rien manquer, et l'augmentation des volumes d'emails envoyés pendant les réunions.



21 %
des réunions
se chevauchent

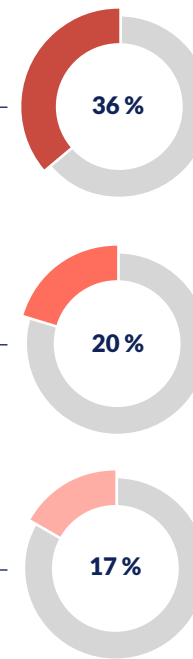
Combien d'emails envoie t-on pendant les réunions ?

Nombre d'emails envoyés par heure de réunion participée



Acceptons-nous plusieurs réunions en parallèle ?

% des réunions qui se chevauchent



BONNES PRATIQUES

- Déposer son téléphone en début de réunion dans une boîte collective
- Mieux gérer son statut sur Teams pour ne pas être interrompu-e
- Se réserver des créneaux de travail protégés

CONCEPTS ASSOCIÉS :

Multi-tasking
Fatigue cognitive
Réunionite



POUR ALLER PLUS LOIN :

- Enrichir avec les statistiques liées à l'utilisation du tchat ou des outils collaboratifs
- Faire le lien entre le multi-tâches et le niveau hiérarchique



L'impact environnemental des usages numériques

La sobriété numérique est aujourd'hui sur toutes les lèvres : les actions se multiplient pour agir sur l'impact environnemental du numérique. Pour pouvoir appliquer une méthodologie Bilan Carbone® fiable et scientifique, il est indispensable de croiser des facteurs d'émissions à des statistiques d'usages réels. Elles permettent alors de quantifier l'impact des usages au sein du cycle de vie complet, et d'identifier les vecteurs d'optimisation les plus pertinents : emails, pièces jointes, drive et stockage cloud partagés, visio... Mieux, ces données permettent de bien prioriser les actions d'accompagnement, car les enjeux de sobriété numérique sont particulièrement variables entre les différentes équipes.

” *La mesure réelle des usages du numérique est une première étape indispensable pour identifier les leviers de réduction et mettre en œuvre des plans d'actions efficaces de maîtrise des impacts environnementaux.*

—
Anne Girault ,
Présidente de l'Association pour la transition Bas Carbone (ABC)



Impact carbone des emails

Les flux de communication migrent toujours plus vers des services hébergés sur le cloud. Les données virtuelles y sont physiquement hébergées, et de nombreuses fois répliquées, au sein de datacenters qui consomment toujours plus d'énergie avec l'explosion des volumes de données. Ils représentent près de 3% de la consommation mondiale en 2022, probablement plus de 10% en 2030. Il est important d'adopter des pratiques numériques plus sobres, en agissant sur les leviers ayant vraiment de l'impact : réduire les stocks et les flux.

7,1

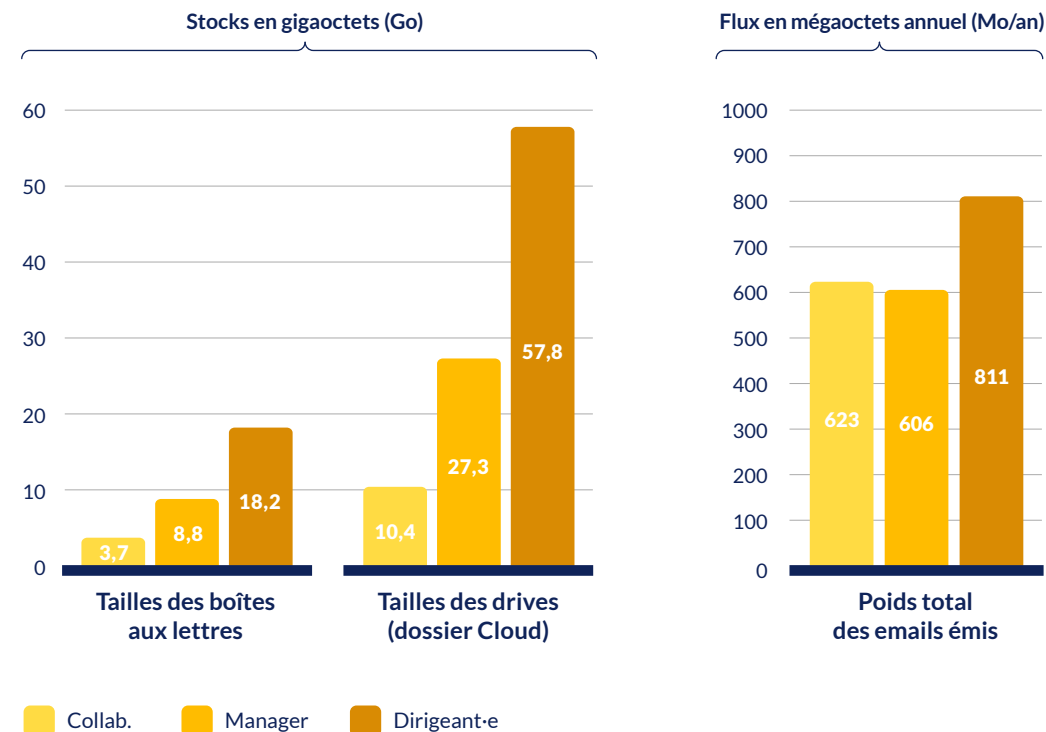
kg eqCO₂ / an émis par collaborateur pour son usage de l'email et son stockage de fichiers

→ Objectif

Réduire de **50 %** les données stockées inutilement

Quelle quantité de données générons-nous ?

En croisant ces volumétries aux facteurs d'émissions de l'organisation (kg eqCO₂ / Go stocké et kg eqCO₂ / Mo envoyé), on obtient un bilan carbone numérique documenté.



BONNES PRATIQUES



- Réduire le volume d'emails émis et alléger ses emails (signature, disclaimer...)
- Partager des liens (plutôt que des fichiers)
- Donner une durée de vie pour nettoyer facilement ses stocks

CONCEPTS ASSOCIÉS :



Equivalent carbone
Flux vs stock
Equipements

POUR ALLER PLUS LOIN :



- Comparer la mesure à l'ensemble des indicateurs d'impact carbone de l'organisation
- Se questionner individuellement grâce au calculateur de l'ADEME

Partage de fichiers

Les pièces jointes sont responsables de la plus grande partie du poids des emails. Ce phénomène est accentué par l'adoption encore faible du travail collaboratif sur fichiers impliquant des boucles de diffusion toujours plus large.

Le volume généré est toujours en croissance en 2022.



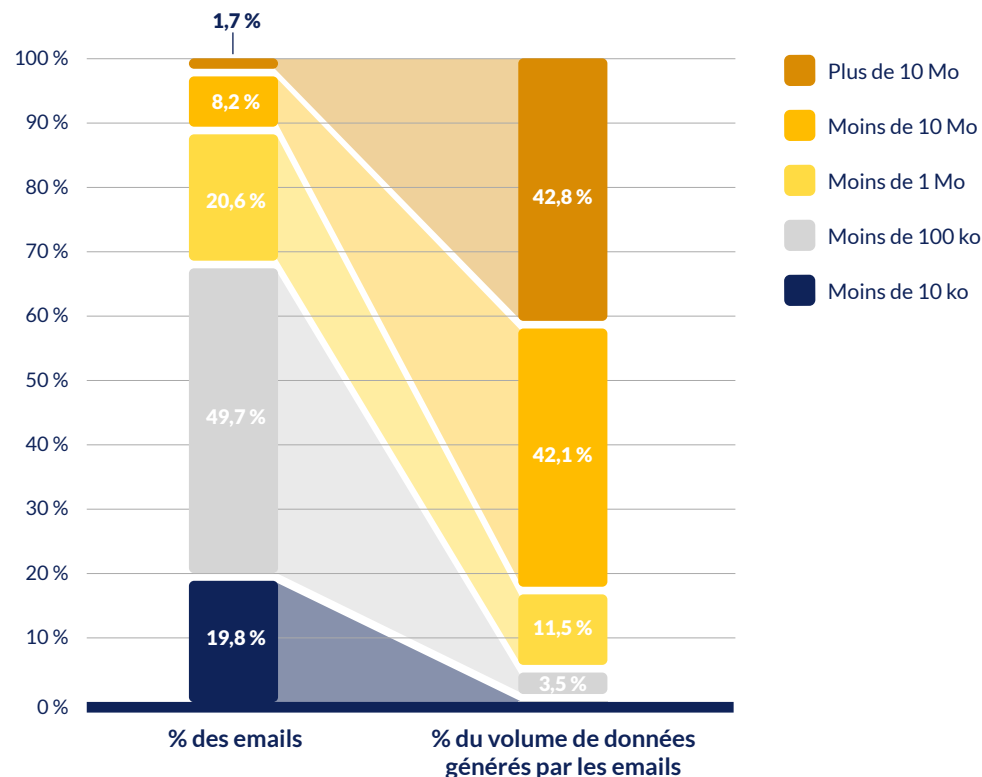
85 %
du volume total
est généré par
10 % des emails

→ Objectif

Aucun email
avec des pièces
jointes de plus
d'1 Mo

Quelles sont les pièces jointes qu'il faut prioritairement supprimer ?

1,7 % des emails pèsent plus de 10Mo et représentent 42,8 % du volume total de données générées.



BONNES PRATIQUES



- Bloquer le partage de pièces jointes trop volumineuses, en proposant une alternative automatique simple
- Afficher à l'envoi le calcul d'une étiquette CO₂ d'un email
- Marquer dans sa boîte email de façon visible les emails volumineux pour traitement immédiat

CONCEPTS ASSOCIÉS :



Doublons
Compression des fichiers
Zones de redondance

POUR ALLER PLUS LOIN :



- Etudier le ratio pièces jointes vs liens de partage dans les emails émis
- Analyser la quantité de fichiers partagés en externe

Cycle de vie de l'information

L'information doit avoir une durée de vie.

Nous conservons des dizaines de milliers de documents et d'emails pour lutter contre la peur de perdre notre mémoire. Il est plus simple de définir une durée de vie par défaut à l'information (stratégie de rétention), pour qu'ensuite la conservation de longue durée soit l'exception. Le suivi de la production nette annuelle (différence entre la création et la suppression) permet de se fixer a minima l'objectif de l'équilibre.



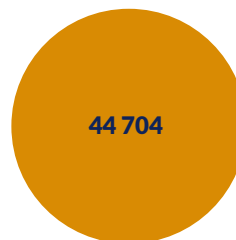
62 %
des fichiers partagés
n'ont pas été
consultés dans
les 6 derniers mois

→ Objectif

Moins de
2
années
d'emails
stockés

Combien d'emails dorment dans nos boîtes aux lettres ?

Stocks d'emails dans les boîtes aux lettres



Dirigeant-e



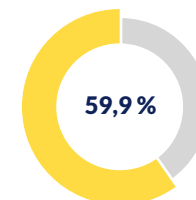
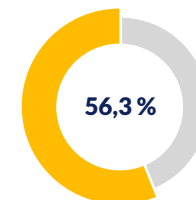
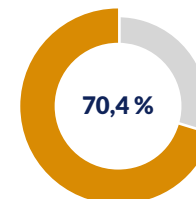
Manager



Collab.

Quel pourcentage des fichiers partagés dorment dans le cloud ?

Part des fichiers stockés dans le cloud qui n'ont pas été ouverts dans les 6 derniers mois



BONNES PRATIQUES



- Raisonner en «stratégie de rétention» des données
- Paramétrer des filtres de messageries pour appliquer des stratégies de retention automatiques
- Au global, plafonner la durée de vie des emails

CONCEPTS ASSOCIÉS :



Stratégie de rétention
Durée de vie de l'information
Mémoire externalisée

POUR ALLER PLUS LOIN :



- Analyser la durée de vie des fichiers collaboratifs
- Quantifier le taux de réouverture des fichiers et des emails archivés

Audience

La donnée permet de savoir où agir en priorité.
Quelques situations annuelles ont ainsi un impact important dans le volume total généré :
c'est la cas de la communication à large audience,
c'est à dire impliquant plus de cent personnes.

Ces envois peuvent rapidement générer des quantités très importantes d'informations répliquées dans toutes les boîtes : il faut donc en contrôler et en restreindre l'utilisation au maximum.



Le plus gros email de l'année a généré

21,2

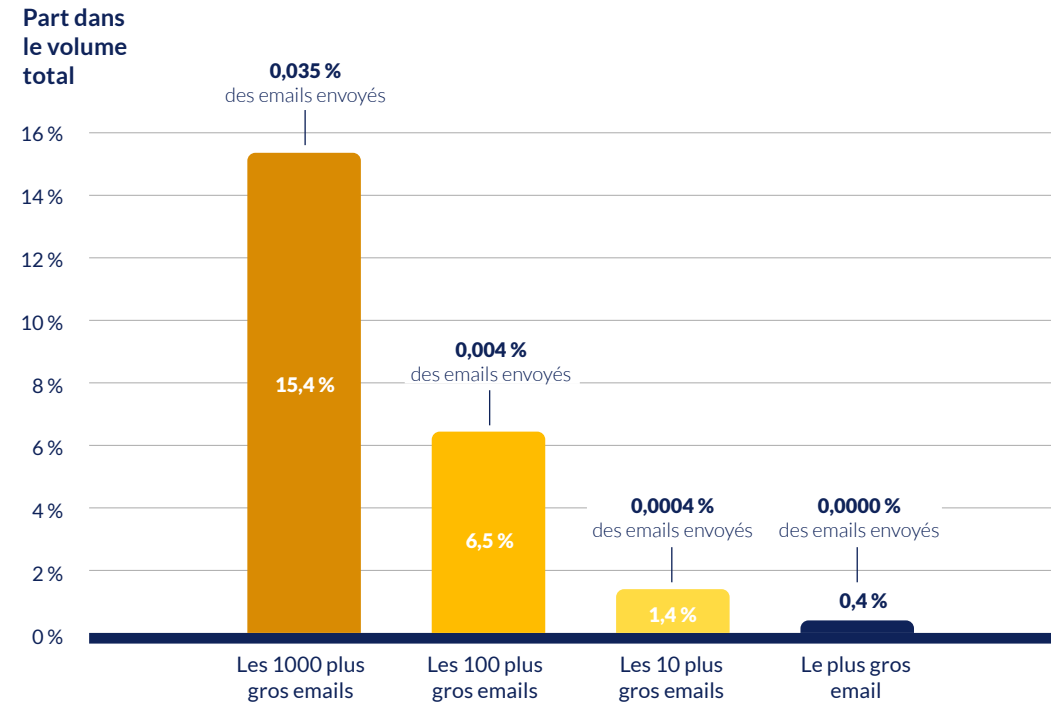
Go de données !

→ Objectif

0
email à large audience
contenant des pièces jointes

Quel impact les 1000 plus lourds emails ont dans le volume total échangé ?

Les 1000 plus gros emails de l'année (poids x nombre de destinataires) ont généré 15,4 % du volume total de données échangées par email, alors qu'ils ne représentent que 0,035 % des emails envoyés.



BONNES PRATIQUES



- Sensibiliser les équipes de la communication interne et RH de l'importance de construire des lettres d'information légères
- Marketer la communication interne pour répondre aux besoins des salarié-es

CONCEPTS ASSOCIÉS :

Newsletter
Communication de masse



POUR ALLER PLUS LOIN :

- Identifier les métiers les plus émetteurs
- Etudier les taux et délais de lecture



Comment a été fait ce référentiel ?

Ce référentiel est le fruit du travail de Mailoop, entreprise qui accompagne les organisations dans la prévention des impacts de l'infobésité et l'amélioration de la collaboration numérique.

Son travail se fait principalement à partir de la mesure précise et segmentée des usages numériques : les en-têtes d'emails professionnels, les réunions professionnelles, et les nouveaux usages (Teams, OneDrive, Google Room...). Cette étude est réalisée pour ses clients dans le cadre de contrat de sous-traitance RGPD.

Chaque année, à partir de ces données agrégées et anonymisées, Mailoop publie pour l'OICN un référentiel synthétique. Cela permet d'alimenter des benchmarks utiles à l'écosystème.

Quelles sont les hypothèses d'analyse faites ?

→ Pour les emails :

- **Uniquement les emails professionnels sont analysés** (exclusion des emails contenant les mots « personnel » ou « privé » dans l'objet, et ceux impliquant uniquement des adresses emails personnelles (type @gmail, @hotmail.com)).
- **Les emails automatiques** (invitations aux réunions, réponses automatiques, accusés réception) **sont exclus de l'analyse.**

→ Pour les réunions :

- **Uniquement les réunions professionnelles sont analysées** (exclusion des réunions contenant les mots « personnel » ou « confidentiel » dans l'objet, et celles impliquant uniquement des adresses emails personnels (type @gmail, @hotmail.com)).
- **Uniquement les réunions ayant au moins un invité sont prises en compte** (exclusion des créneaux bloqués pour soi-même)
- **Exclusion des réunions de plus de 8h**

→ Lexique

Ce référentiel est rédigé en écriture inclusive.

Pour simplifier la lisibilité, certaines abréviations ont été utilisées :

- **collab.** = collaborateurs et collaboratrices
- **RPS** = Risques Psychosociaux
- **pts** = points
- **RGPD** = Règlement Général sur la Protection des Données
- **à** = en destinataire
- **cc** = en copie
- **cci** = en copie cachée



A propos de l'Observatoire de l'Infobésité et de la Collaboration Numérique (OICN)

L'OICN étudie les impacts sociaux, organisationnels et environnementaux de la surcharge informationnelle. Il quantifie, décrypte et anticipe les mutations du travail grâce à l'analyse des données des usages des outils collaboratifs.

→ Ses missions

- **Organiser la réflexion au sein de labs et faciliter le passage à l'action** avec des ateliers collectifs, la mise en avant des innovations, des retours d'expérience documentés
- **Produire les contenus de référence** sur l'état de l'Infobésité et de la Collaboration Numérique en France et ses perspectives et communiquer largement

Ce référentiel a été réalisé dans le cadre des missions de l'OICN.

→ Ses thématiques de prospective :

- **Etudier l'infobésité pour prévenir les risques psycho-sociaux**
- **Analyser les réseaux organisationnels** pour détecter les signaux faibles des situations à risques (silotage, burn-out, isolement etc.)
- **Identifier les clés du succès de l'adoption des modes de travail collaboratifs** (déploiement Teams, Slack...)
- **Evaluer la pénibilité numérique** pour adapter les postes et les compétences clés du manager hybride
- **Identifier les meilleurs leviers de sobriété numérique**
- **Révéler les signaux faibles** pour mieux piloter les politiques d'égalité professionnelle

→ Ses membres :

Collège entreprises et secteur public (*directeurs et directrices des Ressources Humaines, de la Transformation ou de la RSE*),
Collège académique (*directeurs et directrices de Chaires ou de Programmes*),
Collège expertise (*indépendant-es*),
Collège accompagnement (*cabinets spécialisés*)

Pour plus d'informations :

→ www.infobesite.org



Cette analyse a été faite par Mailoop dans le cadre des travaux de l'Observatoire de l'Infobésité et de la Collaboration Numérique.



Observatoire de l'Infobésité
et de la Collaboration
Numérique

Pour plus d'informations et pour rejoindre l'OICN :

www.infobesite.org



Arthur Vinson et Mathilde Le Coz

co-président·es de l'OICN

contact@infobesite.org

06.27.99.13.31



Merci à nos partenaires et aux membres de l'OICN

