



- Communiqué de presse -

Infobésité au travail : les outils s'accumulent, les pratiques s'enlisent, les usagers se noient

L'Observatoire de l'Infobésité et de la Collaboration Numérique (OICN) dévoile la nouvelle édition de son *Référentiel annuel*. Réalisée auprès de 30 000 personnes issues de 9 organisations, représentatives de la diversité des secteurs d'activité en France*, l'étude confirme une aggravation nette de la surcharge informationnelle au travail. Mails, tchats, espaces collaboratifs, messageries annexes... les canaux se multiplient sans se remplacer. Au final, les flux s'empilent, les interruptions se banalisent et le temps de travail se fragmente. L'infobésité n'est plus une alerte périphérique, c'est une expérience quotidienne qui abîme l'attention, brouille les priorités et empêche de bien travailler.

Une quantité de messages qui continue de déborder

L'un des premiers enseignements du Référentiel est limpide : **la quantité d'informations à traiter continue d'augmenter et, avec elle, la sensation d'étouffement.**

- Les **emails reçus progressent** encore de **6,1 %** avec une hausse particulièrement marquée chez les dirigeants.
- Plus préoccupant encore, la part des personnes exposées à un **niveau critique d'infobésité explose** de **35,2 %**.

Autrement dit, **des volumes qui auraient semblé intenable** il y a encore peu **deviennent progressivement tolérés, puis intégrés comme une norme ordinaire.**

A cette pression déjà forte **s'ajoute la poussée du tchat**, avec près de **110 messages postés par semaine**, en hausse de **51 %**.

Dans certaines organisations très adeptes de ces usages, les volumes atteignent même des niveaux vertigineux, pouvant dépasser **1 460 messages par semaine et par personne.**

Pour Suzy Canivenc, directrice scientifique de Mailoop et chercheuse pour l'OICN, cette évolution traduit une banalisation insidieuse du phénomène : **« L'infobésité devient un fait ordinaire alors même qu'elle reste peu objectivée, notamment parce qu'une grande partie du traitement des messages s'effectue en temps masqué. »**

Cette « noyade » est d'ailleurs décrite sans détour par les premiers concernés :

« Ça demande un effort quotidien, un peu comme dans une partie de Tetris : tant que les éléments arrivent à un rythme modéré, on arrive à les gérer, mais dès qu'on quitte le jeu et qu'on laisse les briques s'accumuler, c'est presque impossible de rattraper le retard. »

« J'ai eu des périodes où j'avais l'impression que plus je vidais ma boîte mail, plus elle se remplissait (...). Ça me donnait un sentiment de débordement, voire même d'oppression physique. »

Les canaux s'empilent, mais la charge ne baisse pas

L'un des constats les plus nets est **l'échec de la promesse substitutive des nouveaux outils** : le tchat ne remplace pas l'email, il s'y ajoute.

Même lorsqu'on exclut les organisations aux usages les plus extrêmes, **le tchat prend une place croissante dans le mille-feuille communicationnel**, au point de presque rivaliser avec l'email, sans baisse significative de ce dernier.

La communication interne écrite fonctionne désormais sur deux jambes, le mail et le tchat, mais sans articulation claire entre leurs temporalités. L'un est censé être asynchrone, l'autre synchrone. **Dans les faits, tout devient urgent**, tout appelle une réaction rapide, tout interrompt.

« Je dois regarder l'information à 36 endroits différents et au bout du compte, je n'ai pas le sentiment de gagner en efficacité. »

« Il n'y a rien qui m'horripile plus que de me dire "je suis sûre qu'on se l'est dit, mais où ? Par SMS ? Par mail ? Sur Signal ?" Pour moi, ça, c'est une vraie déproductivité du système. »

Les espaces collaboratifs d'équipe, eux, restent en retrait. Leur usage demeure très inégal et souvent marginal. Une minorité s'en empare réellement, tandis qu'une large majorité reste silencieuse, avec **74 % de non-contributeurs**. Leur poids dans les volumes est limité, mais pas leur effet irritant. Trop souvent ils sont perçus comme un outil de plus ou une charge supplémentaire et inutile.

« Les outils censés se compléter finissent par faire doublon, parfois triplon. Depuis vingt ans, chaque nouvelle couche technologique promet d'alléger la précédente. En pratique, aucune n'y est parvenue. Les réunions n'ont pas baissé avec les emails, les emails n'ont pas baissé avec les réseaux sociaux d'entreprise et ils ne baissent pas davantage avec le tchat », commente Suzy Canivenc.

Des interruptions permanentes qui dévorent le travail réel

La difficulté tient autant à la quantité qu'à la succession ininterrompue des sollicitations.

Le Référentiel montre qu'au-delà du volume, c'est le rythme qui s'emballe :

- **3h29** d'interruptions numériques par semaine pour les collaborateurs
- **6 h 36** chez les managers
- et **jusqu'à 11 h 08** chez les dirigeants.

Et encore, ce calcul ne tient pas compte du temps nécessaire pour traiter ensuite l'information reçue ou exécuter l'action demandée. Ce morcellement du travail a des effets très concrets :

- **il fractionne les temps de concentration,**
- **favorise le sentiment d'urgence permanente,**
- **installe une forme de FOMO professionnel (peur de rater une information ou une opportunité liée à son travail)**
- **et alimente ce que certains décrivent comme un véritable zapping cognitif.**

Là aussi, les mots des répondants frappent juste :

« C'est comme si quelqu'un frappait à la porte du bureau toutes les deux minutes. »

« Le plus gros problème auquel je suis confronté, ce n'est pas tant le volume que le rythme. Je passe sans cesse d'un sujet à l'autre, je commence une tâche sans la terminer jusqu'à ce que toutes ces activités menées en parallèle finissent par se parasiter les unes les autres. »

L'article de référence de G. Mark, D. Gudith et U. Klocke sur le coût des interruptions a déjà montré que les salariés tentent de compenser ces coupures en accélérant leur rythme, **au prix d'un stress accru, d'une frustration plus forte et d'un sentiment de perte de temps.**

Une communication abondante... mais inefficace

Cette charge invisible finit par rogner le cœur même du travail. Les emails s'accumulent, les délais de réponse se dégradent, comme en témoigne la hausse de **+14,6 % d'emails répondus au-delà de deux semaines**, tandis que le **taux de réponse reste très faible**, à **12,2 %**, signe d'une communication abondante, mais souvent unilatérale.

« Au fond, ce premier volet du Référentiel montre une contradiction de plus en plus difficile à ignorer. Les promesses technologiques de simplification ne se matérialisent pas dans les usages mesurés. Ni les nouveaux canaux, ni l'IA, ni les outils de synthèse ne réduisent aujourd'hui réellement la surcharge. », conclut Suzy Canivenc.

N'hésitez pas à revenir vers nous pour échanger avec Arthur Vinson, cofondateur de l'OICN et de Mailoop, ou Suzy Canivenc :

Pauline Lawruk | pauline@lesnouvellesrp.com | 07 65 74 21 29

L'OICN, fondé par Mailoop et Forvis Mazars, 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. Il répond à trois missions principales : organiser la réflexion au sein de labs et faciliter le passage à l'action, produire les contenus de référence sur l'état de l'infobésité et de la collaboration numérique en France, et fédérer les acteurs publics, privés, académiques et institutionnels qui étudient l'infobésité et ses impacts. Le référentiel produit par l'OICN, permettant d'alimenter des benchmarks utiles à l'écosystème de l'OICN, est le fruit d'un travail collectif avec les membres de l'Observatoire. Les analyses s'appuient sur les données collectées, agrégées et anonymisées par Mailoop, entreprise experte dans la collecte et l'analyse des traces numériques. Membres de l'OICN : Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF), Groupe La Poste, Dalkia Ile de France, Région Normandie, Groupe ADP, Ville de Paris, AFS, Région Normandie, Ministère du Travail, de la Santé, des Solidarités et des Familles, Mailoop. Partenaires académiques : Chaire FIT² de Mines PSL, IMT Business School, Laboratoire MICA de l'Université de Bordeaux. Plus d'informations sur <https://www.infobesite.org/>

Mailoop est une start-up créée en 2017 dont la mission est de prévenir et de réduire les impacts de l'hyperconnexion et de l'infobésité professionnelle (trop plein d'emails, de réunions, d'interruptions). Précurseur dans ce domaine, elle offre un accompagnement complet et sur-mesure à travers une méthodologie unique qui combine données quantitatives (mesure des flux d'information, questionnaires) et données qualitatives (entretiens individuels et collectifs). Ce double diagnostic permet d'objectiver les phénomènes d'infobésité et d'hyperconnexion, d'en comprendre les causes, d'analyser leurs conséquences et d'identifier les leviers d'action propres à chaque organisation. Une offre complémentaire de webinaires, formations et ateliers vise à mettre en place des pratiques organisationnelles et communicationnelles à la fois plus saines et entièrement adaptées aux besoins des équipes, dont les effets sont mesurés en continu. Plus d'informations sur <https://www.mailoop.com/>

** L'étude a été menée dans divers secteurs, avec un échantillon composé à 20 % d'acteurs publics et à 80 % d'acteurs privés, incluant une forte représentation du secteur de l'audit et du conseil ainsi que des grandes et très grandes entreprises.*