PANORAMAS DES CONNAISSANCES #1 - Édition 2024 - En une page

La déconnexion numérique en entreprise

Le constat : seuls 36 % des salariés bénéficieraient de politiques de déconnexion sur leur lieu de travail (enquête UGICT-CGT, 2023) alors que c'est une obligation légale depuis 2016

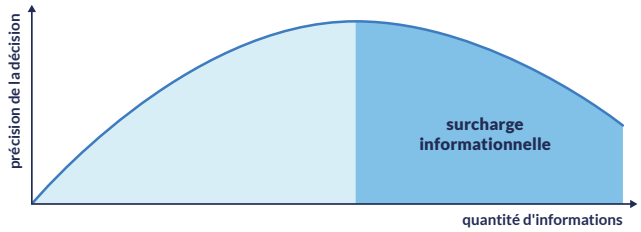
Mailoop

OICN
Observatoire de l'Infobésité et de la Collaboration Numérique

Les maux que l'on cherche à combattre

L'infobésité

Définition : Volume excessif d'informations à traiter au regard de nos capacités cognitives et du temps disponible



→ Un phénomène ancien en accélération avec les technologies numériques

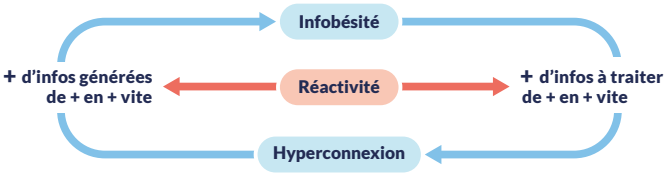
→ En entreprise (chiffres de l'OICN, 2024) :
- 135 mails reçus en moyenne par semaine (pour 40 envoyés)
- Multiplication des outils de collaboration numérique

Surcharge d'informations × Surcharge de canaux de communication = Risques pour la QVCT et l'efficience organisationnelle

L'hyperconnexion

Définition : connexion excessive aux outils numériques liée à l'attente d'un message ou au désir de répondre

→ Un cercle vicieux entre infobésité et hyper-connexion, aggravé par la culture de l'urgence



→ En entreprise (chiffres de l'OICN, 2024) :
- 20 % des mails envoyés hors des horaires (9h-18h)
- 18 % à 20 % des réponses aux mails en moins de 5 min

Mais des ressentis différents selon les individus : pour certains l'hyperconnexion est un facteur de stress, pour d'autres elle permet de gérer son stress

Les actions de déconnexion les plus courantes et leurs limites

Les politiques en entreprise

Incitation à envoyer moins de mails et à utiliser d'autres outils ; charte de bonnes pratiques ; interdiction d'envoi hors horaires, notification d'alerte ou surveillance hiérarchique

⊕ **Apport** : un message fort lancé en interne

⊖ **Limites :** des formules généralistes décorrélées des besoins opérationnels et des attentes de flexibilité

→ Risque de déplacer le problème (sur d'autres outils ou horaires) voire de l'aggraver (accroître le stress numérique et le sentiment de contrôle)

Les pratiques individuelles

Créneaux de déconnexion ; priorisation des messages et appels ; déconnexion totale hors horaires ; choix du bon canal de communication ; structuration des échanges ; stockage réfléchi de l'information

⊕ **Apports :** des pratiques adaptées aux besoins et attentes de chacun qui rendent l'individu acteur de ses conditions de travail

⊖ **Limites :** laisse l'individu seul responsable de son droit à la déconnexion, face à des outils de communication utilisés collectivement

Les leviers à activer

Soutien organisationnel

→ Formations aux compétences communicationnelles au sens large

→ Dégager du temps sur les plannings

Soutien du collectif de travail

→ Exemplarité managériale

→ Co-construction des bonnes pratiques au plus près du « travail réel »

Pour aller plus loin

Canivenc, S./Mailoop pour l'OICN (2024). « La déconnexion numérique en entreprise ». *Panoramas des Connaissances #1*

OICN (2024). Le référentiel de l'infobésité et de la collaboration numérique.

