

## Numérique

## En finir avec la surcharge d'informations, vite!

L'«infobésité», ce trop-plein d'informations que subissent les agents, a des conséquences négatives sur leur efficacité et leur santé. Il est temps d'agir.

De manière inéluctable, la somme d'informations croît. «Le volume double tous les quatre ans», note Caroline Sauvajol-Rialland, professeure à Sciences-po Paris et dirigeante de So Comment, cabinet de conseil spécialisé en gestion de l'information. Au travail, «un cadre reçoit deux fois plus d'informations qu'il y a dix ans et passe un tiers de son temps à les traiter», signale de son côté Isabelle Fettu, formatrice en communication et en intelligence collective.

Les cadres seraient interrompus toutes les deux à huit minutes par la notification d'un email ou d'un SMS. «Or, le temps pour se reconcentrer après une interruption est dix à vingt fois plus long que le temps de la distraction», assure Caroline Sauvajol-Rialland. Les emails internes et externes sont les plus générateurs d'«infobésité» – néologisme désignant le trop-plein d'informations – professionnelle.

## TRAVAIL DE FOND

Cette situation devient de plus en plus problématique pour les organisations. En fragmentant l'activité et en faisant des agents des personnes multitâches, l'infobésité fait perdre en productivité et en efficacité. «Les gens sont en permanence dans la réponse immédiate et ne peuvent plus s'atteler au travail de fond», constate Caroline Sauvajol-Rialland. Il faut sortir de l'idée que la réactivité est synonyme d'efficacité. «C'est

l'inverse! Pour être productif, il ne faut faire qu'une tâche à la fois», souligne-t-elle.

L'infobésité n'a pas que des conséquences sur le fonctionnement de la collectivité. Elle génère aussi du stress chez les agents, dont certains se retrouvent en situation de «surcharge cognitive» (lire ci-dessous). Il en va donc de la responsabilité de chacun de s'interroger sur ses pratiques. «Il ne faut pas envoyer plus de trois emails sur un même sujet. Au-delà, on doit

saire d'apprendre à hiérarchiser l'information et à faire des pauses pour la traiter avec discernement. «Il faut enlever la notification sonore ou visuelle des emails et réserver un temps donné pour les traiter», préconise-t-il. Plus globalement, des espaces et des temps doivent être dédiés à chaque activité.

## DÉCULPABILISER

Conscientes du mal-être que le numérique peut provoquer, certaines collectivités tentent de mettre le pied sur le frein en adoptant des chartes de «droit à la déconnexion» ou d'usage

même niveau», note Etienne Arpaillanges.

Les chartes peuvent notamment autoriser la déconnexion pendant les heures de travail, «en veillant à ce que les interlocuteurs soient prévenus de ce "quiet time" [temps calme, ndlr]», précise Caroline Sauvajol-Rialland. Et pourquoi ne pas mettre des boîtes à l'entrée des salles de réunion pour y déposer les portables?

Néanmoins, selon l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (\*), «les politiques de "déconnexion" [...] semblent jusque-là ne pas pouvoir apporter une réponse satisfaisante car elles engendrent un sentiment de diminution de l'autonomie et une augmentation des contraintes d'organisation». Sans compter qu'elles «se heurtent aux attentes implicites de production et de "joignabilité", et que la quantité de travail continue d'augmenter pendant [la] déconnexion»! ●

Maud Parnaudeau



C.S.-R.

**«Pour être productif, il ne faut faire qu'une tâche à la fois.»**

Caroline Sauvajol-Rialland, professeure à Sciences-po Paris et dirigeante de So Comment, cabinet de conseil spécialisé en gestion de l'information

décrocher son téléphone», préconise Etienne Arpaillanges, chargé de mission numérique à la communauté d'agglomération du Grand Cahors (36 communes, 336 agents, 40700 hab., Lot). Il est néces-

des emails. Celles-ci serviront notamment à déculpabiliser les personnes qui considèrent qu'elles font mal leur travail si elles ne répondent pas. «Ce type de document a aussi le mérite de mettre tout le monde au

(\*) «L'impact de l'utilisation des outils numériques sur la charge mentale des salariés», Quynh Anh Pham Ngoc, Anact, «Revue des conditions de travail», 2017.

## Le cerveau mis à rude épreuve

**Le flux informationnel met le cerveau à rude épreuve en défiant ses capacités.**

**Conserver sa concentration** et travailler sereinement quand on reçoit des dizaines d'emails par jour, des notifications et des rappels à tout-va relève de l'exploit. Bombardés d'informations, certaines personnes développent un «syndrome de surcharge cognitive». Cet état peut être généré par la sur-sollicitation ou par une organisation du travail qui pousse à

faire plusieurs choses à la fois. Il survient quand trop d'informations sont à prendre en compte, même si chacune d'entre elles n'est pas complexe. La surcharge cognitive augmente le risque d'erreur, engendre des problèmes de mémorisation et de raisonnement, diminue la capacité de planification... et finit par provoquer de la fatigue. A cela s'ajoute souvent un sentiment de frustration et de dévalorisation lié à l'incapacité à traiter l'information.