

L'abus de mails génère du stress

TRAVAIL L'« infobésité » gagne les entreprises et interpelle les experts

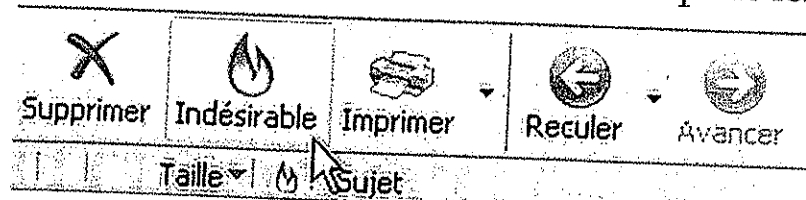
► L'explosion d'information (mails, MSN, agendas partagés...) nuit parfois au bien-être des travailleurs (stress, sentiment d'urgence, déconcentration...).

► Avec, à la clé, un syndrome de « débordement cognitif ».

Entre le courrier indésirable, les mails inutiles ou abusifs, les newsletters, les messages internes à rallonge, je sature complètement ! », soupire Eric, 32 ans, de Bruxelles.

Comme des milliers de travailleurs, cet employé dans une boîte de télécoms est plus que jamais en « surcharge informationnelle », comme l'appellent les chercheurs. Un phénomène d'« infobésité » qui touche de plus en plus d'entreprises et n'est pas sans effets sur le bien-être au travail (stress, perte de temps, surcharge d'activité...).

« Alors que le courrier électronique est censé fluidifier l'information, il aboutit de plus en plus souvent au résultat inverse, constate Caroline Sauvajol-Rialland, maître de conférence à l'UCL et auteur d'un ouvrage à paraître sur le sujet. De plus en plus d'employés et surtout de cadres, ne parviennent plus à absorber, traiter, hiérarchiser ou même lire ce flux continu d'informations. »



...	1 Ko	•	arnaque sur internet
...	3 Ko	•	arrondissez vos fins de mois !!!
...	4 Ko	•	Alerte Google - outlook
...	4 Ko	•	Alerte Google - outlook
...	4 Ko	•	Alerte Google - live mail
...	5 Ko	•	Monservicevocal.fr : la première pl

Spams, courriels inutiles ou abusifs, newsletters, messages électroniques internes... Autant de sources de « pollution informationnelle » pour les employés d'une entreprise. Qui n'est pas sans effets sur le bien-être au travail... e.o.a.

L'Observatoire français sur la responsabilité sociétale des entreprises a récemment mené une étude qui montre que « mal maîtrisée ou utilisée à mauvais escient », la messagerie électronique est « un outil dévastateur au sein d'une organisation ».

Cette étude met en lumière les avantages du mail (simplicité, rapidité, stockage...) et ses effets négatifs : le courriel implique de la perte de temps ; génère un sentiment d'urgence ; augmente les interruptions ; accélère les rythmes de travail ; déclenche du stress et de la pression, etc.

« Le fait que les entreprises im-

posent à leurs cadres notamment d'être hyperconnectés et disponibles à tout moment renforce ce sentiment d'urgence et de stress », constate Touria Baladi, médecin du travail (APBMT).

Or, poursuit Caroline Sauvajol-Rialland (UCL), cette « infobésité



« On ne parvient plus à absorber et traiter ce flux d'information » CAROLINE SAUVAJOL-RIALLAND (UCL)

est très peu prise en compte dans les entreprises : « On considère souvent qu'il s'agit d'un problème secondaire à côté des enjeux de productivité. C'est une grossière erreur. Quand on sait

que le volume d'information disponible en format numérique double tous les quatre ans, on peut s'inquiéter pour l'avenir. »

Certaines entreprises ont décidé de prendre le problème à bras-le-corps en diffusant une « charte d'utilisation de la messagerie

électronique » (pas de mail le matin ou après 19 h...) ; en bloquant certains types de mails ; en invitant leurs employés à une gestion rationnelle de leurs courriels (nombre, temps d'envoi, traite-

ment postposé...). « Les responsables des ressources humaines, les syndicats et les experts en prévention commencent à s'intéresser doucement au problème, note la chercheuse de l'UCL. Mais pour être efficace, cette réflexion doit être menée à l'échelle de l'entreprise en fonction de sa culture, des modes de communication, de l'usage du mail. En s'interrogeant sur les effets psychosociaux de cette pollution informationnelle, sur l'usage des nouvelles technologies et le « droit à la déconnexion ». Car, in fine, c'est le bien-être des travailleurs qui est en jeu. » ■

HUGUES DORZÉE

RENCHIFFRES

64 secondes

pour se reconcentrer

Selon une étude française (Orse), 56 % des utilisateurs de courriels dans le cadre professionnel passent deux heures par jour (en moyenne) pour gérer leur boîte de réception ; 38 % reçoivent plus de 100 messages par jour ; 65 % déclarent relever leur boîte mail toutes les heures. En outre, 70 % des managers déclarent souffrir de « pollution informationnelle ». Enfin, toujours selon cette étude, il faut 64 secondes (en moyenne) pour reprendre le fil de sa pensée lorsqu'on est interrompu par l'arrivée d'un message électronique.

H.D.O.