



Trop de mails ? Trop de réunions ?

Du lundi 10 au vendredi 14 mars, Enedis participe à la semaine du numérique responsable. Partout en France, des initiatives permettent de se rendre compte à quel point le numérique fait partie de la vie de chacun, professionnelle et personnelle. En Centre-Val de Loire, les équipes ont engagé une expérimentation pour prévenir le risque d'hyper-connexion.

Pourquoi un diagnostic sur l'hyper-connexion et l'infobésité ?

Jérémie Meunier : À l'ère du numérique, les salariés font face à un flot continu d'informations et de sollicitations entre emails, Teams, notifications et les réunions. Cette surcharge, l'infobésité professionnelle, impacte profondément le fonctionnement des entreprises, tant sur le plan humain qu'organisationnel et environnemental. D'un point de vue social, l'excès de sollicitations numériques altère la qualité des interactions, entraînant une communication moins empathique et une hausse des incivilités numériques. Sur le plan organisationnel, la surabondance d'informations complique la prise de décision. Il ne faut pas non plus négliger l'impact écologique : l'accumulation de données et l'archivage excessif sollicitent massivement les data centers, contribuant à une empreinte numérique grandissante. Mais l'enjeu principal reste le bien-être des salariés. L'hyper-connexion et la culture de l'urgence affectent la concentration, le processus décisionnel et l'équilibre entre vies professionnelle et personnelle. Les managers, en première ligne, expriment régulièrement leur difficulté à jongler avec une boîte mail toujours pleine et un emploi du temps saturé. C'est pourquoi, en Centre-Val de Loire, il nous a semblé essentiel de prendre du recul sur nos usages numériques en engageant un diagnostic avec l'objectif de reprendre la main sur nos outils, limiter les sollicitations inutiles et favoriser des échanges plus ciblés. Une meilleure maîtrise du numérique, c'est plus de clarté, de sérénité et, au final, des salariés plus performants et épanouis.

Comment s'est déroulé le diagnostic ?

Pour aborder la surcharge d'informations de façon objective, nous avons lancé un diagnostic auprès des 300 managers et cadres de la direction régionale. Plutôt que de s'appuyer sur des impressions - « trop de mails », « trop de réunions » -, il s'agissait d'analyser les faits. Nous avons fait appel à Mailoop, une entreprise qui analyse les pratiques numériques, pour prévenir la surcharge informationnelle professionnelle. En collaboration avec la direction des systèmes d'information, et dans le respect du RGPD, Mailoop a recueilli pendant plusieurs mois des données sur l'usage des emails, réunions et Teams :

volume de mails traités, horaires d'envoi, réactivité, nombre et chevauchement des réunions. Ces données ont été comparées aux références de l'Observatoire de l'infobésité et de la collaboration numérique.

Quels sont ses enseignements ?

Ce diagnostic a mis en lumière la situation en termes de surcharge informationnelle. 64 % des managers et cadres reçoivent entre 100 et 250 mails par semaine, dont près de 20 % en copie.

20 % des emails sont envoyés en dehors de la plage horaire 9h-18h et les salariés envoient au moins un mail le weekend sur 5. Les « congés numériques » sont rares : 70 % des managers et cadres prennent moins de deux semaines sans envoi de mails professionnels sur l'année. 40 % des réponses faites aux emails le sont en moins d'une heure, et 25 % des emails sont envoyés en réunion. Enfin, plus de 20 heures par semaine sont passées en réunion, même si dans 30 % des cas, l'invitation n'a pas été acceptée. Ces chiffres illustrent un usage intense du numérique, et sont autant de signaux pour nous inviter à repenser nos pratiques.



Jérémie Meunier, responsable de l'expérimentation sur le risque d'hyper-connexion, Centre-Val de Loire

Et maintenant ?

Le diagnostic est essentiel pour déclencher une dynamique de changement. Une demi-journée d'ateliers a été organisée fin février avec les chefs d'agences et leurs adjoints. Nous avons exploré plusieurs leviers d'action : réduire le volume d'emails, mieux cibler les destinataires, reprendre le contrôle des agendas, favoriser la déconnexion et améliorer la qualité des échanges. Nous envisageons la création d'un réseau de référents infobésité pour déployer ces actions et bonnes pratiques dans les équipes. La collecte continue des données par Mailoop va permettre de mesurer nos progrès. Enfin, l'équipe de direction mènera son propre atelier pour montrer l'exemple. L'objectif est d'adopter des pratiques numériques plus maîtrisées, au service de la performance, de la qualité de vie au travail et d'un numérique plus responsable.