

# Un océan d'e-mails

## CORRIGÉS

1. Les gens travaillent trop (« le travail déborde sur la vie privée »)
2. Certaines entreprises envoient un message automatique aux employés qui envoient des messages après 20 heures en leur demandant s'ils ont vraiment besoin d'envoyer un message si tardivement et s'ils ne peuvent pas attendre le lendemain avant de l'envoyer.
3. L'infobésité
4. Elle donne une prime aux cadres qui réduisent leur nombre d'e-mails envoyés
5. 2 réponses parmi :
  - Le sentiment de ne plus pouvoir suivre son travail correctement
  - Un sentiment de découragement
  - Un sentiment de frustration
  - Le stress
  - La peur de la déconnexion
  - La peur des pannes informatiques
6. a) On écrit des choses par mail qu'on ne dirait pas en vis-à-vis  
b) C'est un outil informatique qui laisse donc des traces (au contraire des paroles)
7. mieux communiquer avec ses collègues
8. a) Volkswagen coupe les serveurs pour les salariés non cadres du soir jusqu'au matin suivant  
b) Daimler a empêché les cadres de recevoir leurs e-mails pendant leurs vacances
9. certains employés ont réellement besoin d'être connectés en dehors des heures de travail
10. Si on ne reçoit plus aucune information, on n'existe plus socialement et professionnellement
11. Elle pense que dans les entreprises la communication est trop intensive et que cela nuit à la concentration et à la production dans le travail

## TRANSCRIPTION

La journaliste (Céline) : – Bonjour Philippe Duport

Philippe Duport : – Bonjour Céline

La journaliste (Céline) : – C'est l'un des dossiers de la conférence sociale dont nous venons de parler : le droit à la déconnexion. Grâce ou à cause des nouvelles technologies, le travail déborde sur notre vie privée, et ça c'est un danger pour les salariés, tout le monde s'accorde là-dessus.

Alors, certaines entreprises ont mis en place des petites choses toutes simples. Lesquels par exemple ?

Philippe Duport : – Un petit message automatique qui s’ouvre sur votre écran si vous envoyez un courriel à des collègues après 20 heures : « Il est plus de 20 heures, est-il nécessaire d’envoyer ce mail maintenant ? Vous pouvez enregistrer votre mail en brouillon ». Eh oui, c’est la solution qu’ont adopté certaines entreprises pour sensibiliser les salariés à la question de la déconnexion. À l’opposé, d’autres sociétés investissent beaucoup d’argent dans la lutte pour la déconnexion. C’est le cas d’Atos, certainement la société française de conseil en informatique qui s’est, la première, lancée dans la chasse à ce qu’on appelle désormais l’*infobésité*, la surcharge d’informations.

Atos a réussi à réduire le volume de mails internes de 60% en quelques années. Elle a investi dans une plateforme collaborative, c’est un réseau social mais réservé à l’entreprise. Elle a aussi, plus surprenant, indexé les bonus qu’elle verse aux managers sur la réduction du volume de mails !

Toutes ces initiatives visent à permettre aux salariés de se déconnecter et à lutter contre cette surcharge d’informations qui finit, Céline, par nous paralyser.

La journaliste (Céline) : – Nous sommes avec Caroline Sauvajol-Rialland, bonjour !

Caroline Sauvajol-Rialland : – Bonjour !

La journaliste (Céline) : – Et merci d’être là. Vous êtes professeur à Sciences Po et à l’ICD Paris, et vous êtes spécialiste de l’*Infobésité*. Est-ce si grave finalement de recevoir autant de mails, de messages ? Quel est le risque ?

Caroline Sauvajol-Rialland : – Alors le risque, il porte essentiellement sur la qualité de vie au travail. Pourquoi ? Parce qu’on sait que la surcharge informationnelle est responsable d’un sentiment d’incapacité à suivre, d’un sentiment de découragement, d’un sentiment également non seulement de découragement mais de frustration. Alors on sent que notre incapacité à suivre peut nous nuire. Et donc, tout ça génère un fort stress chez les cadres. Euh, les cadres expérimentent aussi de nouvelles formes de peur, de vulnérabilité. Je pense aux peurs, à la peur de la déconnexion, à la peur des pannes informatiques qui angoissent aujourd’hui particulièrement les cadres. Et puis on sait également que la surcharge informationnelle, l’*infobésité*, est responsable d’une dégradation des relations au travail aujourd’hui.

La journaliste (Céline) : – Pourquoi ?

Caroline Sauvajol-Rialland : – Puisqu’on le sait, le mail est un outil particulièrement inflammatoire. On s’autorise à écrire des choses qu’on ne se dit pas en face à face. Et, en plus, le mail est un outil de communication écrit, qui donc laisse des traces. Donc, effectivement, le surcroît d’informations est très mauvais en entreprise et dégrade les relations de travail.

Et puis l’*infobésité* est également responsable d’une baisse de satisfaction dans le travail, notamment en diminuant les temps mort et les temps de face à face directs, voilà. Les temps morts – je pense à la fameuse machine à café par exemple. On sait très bien, justement, qu’à

la machine à café se déroulent tous les échanges informels qui vont ensuite permettre aux personnes de mieux travailler, notamment sur le mode collaboratif.

Philippe Duport : – On a vu certaines initiatives d'entreprises. [il] y en a une qui a fait beaucoup parlé d'elle, c'est Volkswagen. [Elle a] aussi fait parlé d'elle pour les mails. Ils coupent les serveurs en Allemagne. Alors c'est pas pour les cadres, c'est pour les salariés non cadres. Ils coupent les serveurs à partir de 18h15 et jusqu'à 7h30, je crois, le lendemain matin. Est-ce que ça, Caroline Sauvajol-Rialland, c'est une bonne initiative ?

Caroline Sauvajol-Rialland : – Je pense que tout ce qui va dans le sens de démarches collectives d'entreprise va dans le bon sens. Euh, la déconnexion c'est pas une problématique individuelle. De manière individuelle, on ne peut rien faire. Euh, voilà. Donc il faut que ce soit des démarches collectives. Donc, que ce soit, effectivement, couper entre telle heure et telle heure, que ce soit une démarche comme celle de Daimler, l'été dernier, qui a consisté à empêcher les cadres de recevoir leurs mails pendant leurs vacances. Toutes ces démarches sont des démarches extrêmement positives...

Philippe Duport : – Mais c'est très autoritaire, tout le monde ne veut... [il] y a des gens qui veulent, et ils sont nombreux... ils veulent conserver la liaison avec le serveur.

Caroline Sauvajol-Rialland : – C'est... vous avez tout à fait raison. C'est le paradoxe de la surcharge informationnelle : c'est qu'à la fois on reçoit trop d'informations, et en même temps, quelle est, si on va jusqu'au bout de la logique, c'est quoi le pendant de l'infobésité ? C'est le fait de ne plus recevoir aucune information. Si on ne reçoit plus aucune information, c'est la mort sociale, c'est la mort professionnelle.

La journaliste (Céline) : – On se sent exclu, là !

Caroline Sauvajol-Rialland : – Complètement ! Donc il y a une addiction, forcément, à l'information, mais la prime aujourd'hui, et c'est ce qui est problématique, la prime aujourd'hui elle est à l'instantanéité, elle est à la réactivité. Et il faut changer le curseur pour les entreprises. Il faut inverser la tendance et plutôt mettre la prime, justement, à la concentration dans le travail et à la production dans le travail plutôt qu'à la communication intensive.

La journaliste (Céline) : – Merci beaucoup Caroline Sauvajol-Rialland. Je renvoie vers votre livre « Infobésité, comprendre et maîtriser la déferlante d'informations », c'est paru chez Vuibert. Merci pour être venue sur France info.

Caroline Sauvajol-Rialland : – Merci