

12 _ 2024

ENQUÊTE

**La fatigue informationnelle :
une nouvelle forme
de pénibilité au travail**

_Sébastien Boulonne
_Guénaëlle Gault
_David Médioni

arte
L'OB S O C O

Fondation
Jean Jaurès
ÉDITIONS

**Enquête « Fatigue informationnelle au travail : une nouvelle forme de pénibilité »,
L'ObSoCo, Fondation Jean-Jaurès, Arte**

L'enquête a été conduite en ligne du 4 avril au 2 mai 2024, sur la base d'un échantillon de 4 000 personnes représentatif de la population de France métropolitaine âgée de 18 à 75 ans. La représentativité de l'échantillon a été construite par la mise en place de quotas sur les critères suivants : âge, genre, catégorie socioprofessionnelle, région et taille de l'agglomération de résidence. Les données ont été redressées sur l'ensemble des variables « quotas » afin de pallier les écarts résiduels entre la structure de l'échantillon et celle de l'ensemble de la population.

Sur la base de cet échantillon national représentatif, ont été isolés les actifs en emploi (n = 2 405 actifs en emploi). Ce sous-échantillon est représentatif de la population des actifs de France métropolitaine, selon les quotas précédemment mentionnés.

Sébastien Boulonne est chargé d'études
à l'ObSoCo.

Guénaëlle Gault est directrice générale
de l'ObSoCo.

David Médioni est directeur de l'Observatoire
des médias de la Fondation Jean-Jaurès.

Introduction

Loin d'être seulement technologique et technique, la révolution industrielle a profondément modifié les dynamiques sociales, économiques, mais aussi territoriales du monde, en faisant basculer des sociétés à dominante agricole et artisanale vers des sociétés commerciales et industrielles.

Tout aussi radicale mais – ô combien – plus rapide est la révolution numérique à laquelle nous assistons aujourd'hui. En quelques décennies seulement, l'essor de l'informatique, le développement d'Internet et désormais celui de l'intelligence artificielle (IA) se sont en effet traduits par la mise en réseau planétaire des individus comme des moyens de production et une diffusion sans précédent de l'information.

Souvenons-nous. C'est seulement dans les années 1980, alors que l'automatisation accélérerait le remplacement du travail manuel répétitif par des robots industriels, que les ordinateurs personnels investissaient les bureaux, signant le début de la transition vers des environnements de travail numérisés. Dans la foulée, les années 1990 voyaient le développement des satellites de communication, de la fibre optique et des premiers réseaux mobiles qui permettaient une communication instantanée et l'accès à une quantité massive d'informations. Initialement conçu pour des usages militaires et académiques, Internet commençait à se déployer dans la sphère professionnelle et personnelle. Première décennie 2000 : le smartphone marquait encore une étape décisive, avec un accès à ce réseau et des connexions tout le temps et partout. Puis l'émergence du *cloud computing* révolutionnait le stockage et le traitement des données dans les entreprises. Les logiciels de gestion intégrée et autres plateformes collaboratives permettaient une gestion plus efficace des ressources et une meilleure coordination des équipes. Les e-mails,

les messages instantanés et les notifications faisaient du bureau un lieu sans frontières, où le travail pouvait se poursuivre depuis n'importe où, à toute heure.

Ce phénomène s'est encore récemment accéléré de manière spectaculaire avec la pandémie de Covid-19, précipitant une numérisation massive de professions et secteurs autrefois moins connectés. Aujourd'hui, 30 % des actifs français télétravaillent au moins une fois par semaine, ils n'étaient que 3 % avant la crise¹. Des outils comme Zoom, Microsoft Teams et Slack ont vu leur usage exploser. De nombreux actifs ont dû s'adapter, voire adapter leur logement, en un temps record à ces nouveaux modes de communication et de collaboration. Et cette révolution est loin d'être terminée : elle continue de s'intensifier avec l'intégration de l'IA, en passe de s'imposer comme une technologie transformative majeure amenée à redéfinir les compétences et les rôles au sein des entreprises et de l'ensemble des secteurs d'activité...

On le voit, tout comme la révolution industrielle a redéfini le monde du travail en transformant les processus de production et les rapports sociaux, la révolution numérique est en train de remodeler en profondeur nos métiers et notre relation au travail lui-même.

C'est dans ce contexte que la question de l'impact sur la qualité de vie au travail se pose avec une acuité particulière. De même que l'on s'interroge sur l'impact des écrans sur les enfants, des conséquences des réseaux sociaux sur les adolescents et de l'apparition de la « fatigue informationnelle² », que nous avons conceptualisée et objectivée, il nous semble indispensable aujourd'hui de porter le regard sur les conséquences de ces mutations sur les actifs et leur façon de vivre leur travail.

1. Sources : Observatoire du travail à distance (L'ObSoCo/IDHEAL, 2022) et « La surveillance médicale des expositions des salariés aux risques professionnels (2016-2017). Enquête Sumer », Dares DGT DGAFP, 4 avril 2016.

2. Guénaëlle Gault et David Médioni, *Les Français et la fatigue informationnelle. Mutations et tensions dans notre rapport à l'information*, Fondation Jean-Jaurès, 25 août 2022.

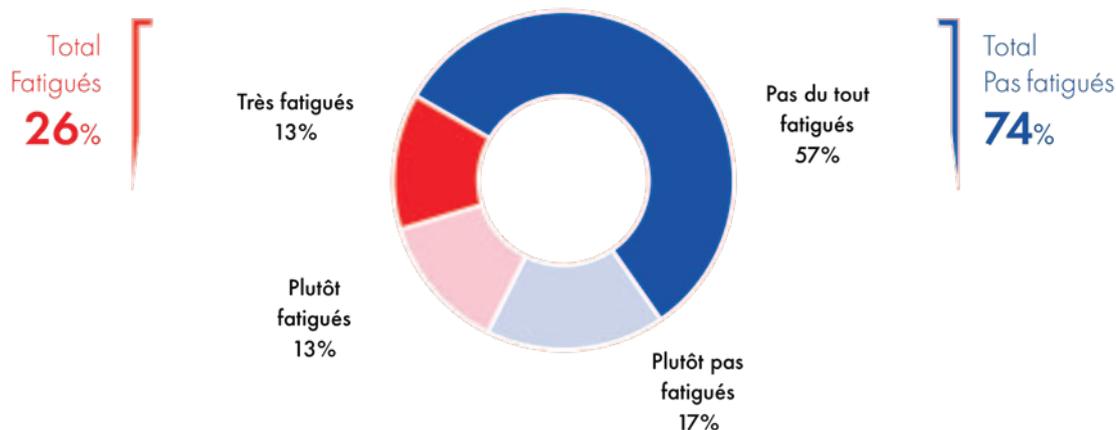
Un indicateur de fatigue informationnelle au travail

Pour cela, nous avons donc adapté au monde du travail le type de questionnaire élaboré pour saisir la fatigue liée à l'information en général. Il en ressort que pas moins d'un actif sur quatre est confronté

à une forme de fatigue informationnelle au travail (FIT). De manière « intense » (13 %) ou « très intense » (13 %), le phénomène concerne près de 7,5 millions de Français¹ !

Indicateur d'intensité de la FIT

Base : actifs en emploi, n=2405



Pour qualifier la FIT, nous avons retenu cinq indicateurs :

- le débordement informationnel : « Je me sens débordé par la quantité d'information que je dois traiter tous les jours dans le cadre de mon travail » ;
- la difficulté décisionnelle : « J'ai du mal à prendre les bonnes décisions au milieu de toutes les informations que je reçois » ;
- la confusion des priorités : « J'ai du mal à savoir ce qui est urgent » ;
- la diminution de la concentration : « J'ai du mal à me concentrer, car je suis interrompu par des mails ou notifications professionnelles » ;
- le temps excessif consacré au tri d'informations : « Je passe trop de temps à trier les informations (mails, notifications, messages) que je reçois ».

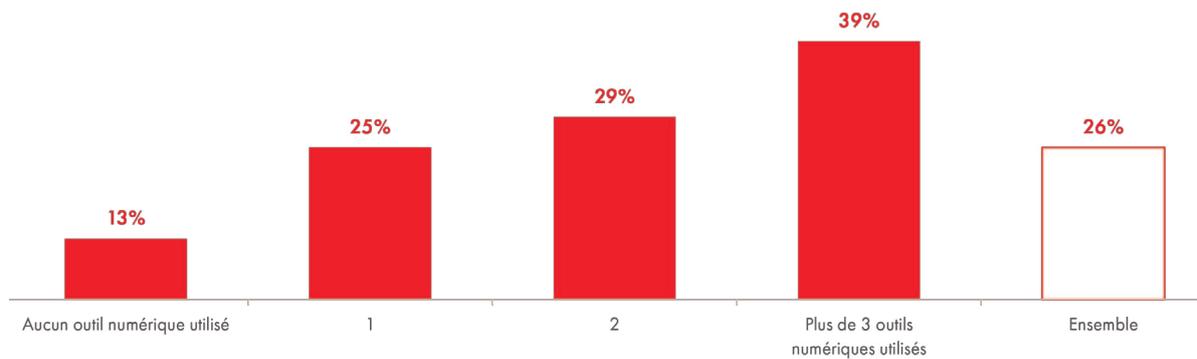
Cette nouvelle forme de pénibilité au travail apparaît avec la numérisation croissante des tâches et a donc tendance à être plus importante pour les professions qui utilisent régulièrement une diversité d'outils numériques. La proportion d'actifs impactés par cette nouvelle forme de surcharge cognitive augmente

ainsi à mesure que l'on utilise des outils numériques dans son travail. Elle passe de 13 % chez les travailleurs qui n'utilisent pas de boîte mail, pas de messagerie instantanée, pas d'outils de visio-conférence, à 39 % chez ceux qui utilisent tous ces outils.

1. Environ un quart des 30,2 millions d'actifs en France en 2022 (voir *Emploi, chômage, revenus du travail. Édition 2022*, Insee-Dares, 2022).

Fatigue informationnelle en fonction du nombre d'outils numériques utilisés

% Subissent une forme de fatigue informationnelle au travail selon le nombre d'outils numériques utilisés dans sa profession
Base : actifs en emploi, n=2405

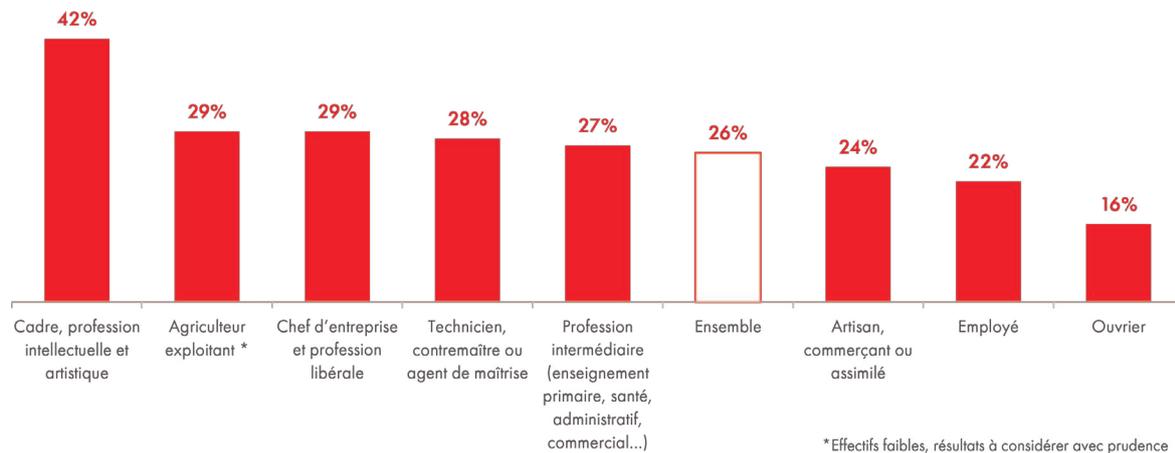


Inévitablement, ce sont les cadres et professions intellectuelles qui se trouvent les plus touchés (42 % d'entre eux) et davantage les managers (38 %) que les employés (21 %). Ces catégories professionnelles

sont souvent les plus exposées à un flux constant d'informations en raison de leurs responsabilités organisationnelles et de leur utilisation intensive des outils numériques.

Fatigue informationnelle selon le type de profession

% Subissent une forme de fatigue informationnelle au travail selon le type de profession
Base : actifs en emploi, n=2405



Les actifs en télétravail sont eux aussi fortement soumis à la fatigue informationnelle (38 %). Notons cependant que lorsque le travail à distance devient la norme, c'est-à-dire au-delà de trois jours par semaine, les télétravailleurs ne se distinguent plus du reste de la population active (26 %). Ceci peut cependant s'expliquer par la nature même de certains métiers. Codeurs, graphistes ou webdesigners, par exemple, n'ont jamais réellement vu leur « centre de gravité » se situer au sein d'une entreprise ou d'une structure

hiérarchique traditionnelle. Leur travail, relativement autonome, dépend bien plus de la maîtrise de compétences techniques et créatives que des liens sociaux ou des interactions avec la hiérarchie. Ils fonctionnent (et fonctionnaient déjà avant la pandémie de Covid-19) dans un univers où la distance ne représente pas une contrainte. Ceci pourrait expliquer pourquoi la fatigue liée à l'information numérique ne les affecte pas autant que les « néo-télétravailleurs ».

Les racines de la fatigue : des outils et des pratiques professionnelles à l'origine d'une surabondance d'informations

La numérisation des postes de travail

Les technologies de l'information se sont effectivement répandues dans de très nombreuses professions, et notamment dans la quasi-totalité des emplois du tertiaire (qui représentent aujourd'hui 77 % de l'emploi en France¹). À l'heure actuelle, 66 % des actifs en emplois utilisent au quotidien une boîte mail professionnelle. Les outils de visio-conférence sont utilisés par 31 % des actifs, quand les messageries instantanées concernent environ un quart des actifs (25 % pour les messageries de type WhatsApp, Messenger, Telegram et 23 % pour les messageries professionnelles de type Slack, Teams, Google Hangouts...).

Illustrant ce que nous disions plus haut de ces fonctions, les outils numériques sont plus massivement utilisés dans les postes à responsabilité et parmi les cadres et professions intellectuelles. Inversement, les employés et ouvriers en font moins usage. À titre d'exemple, 91 % des cadres et 85 % des techniciens/agents de maîtrise utilisent une boîte mail professionnelle, pour 56 % des employés et 34 % des ouvriers. De même, 72 % des cadres utilisent des outils de visio-conférence pour 9 % des ouvriers.

Abondance des e-mails, des notifications et des réunions

La gestion des e-mails et des notifications représente une part importante de la charge de travail quotidienne dans de nombreux environnements professionnels.

Les actifs qui disposent d'une boîte mail professionnelle en reçoivent en moyenne 32 par jour, c'est-à-dire 160 mails par semaine. Une proportion qui grimpe à 290 courriels par semaine pour les chefs d'entreprise/professions libérales et 225 pour les cadres. Ils participent aussi eux-mêmes de la profusion d'informations en envoyant en moyenne 22 mails par jour (l'équivalent de 110 courriels par semaine). Une fois encore dans ce domaine, les ouvriers et employés, avec les agriculteurs exploitants, restent relativement épargnés (22 courriels reçus pour 11 envoyés en moyenne par jour).

Cette quantité d'information quotidienne à traiter correspond (pour un temps de travail de 35 heures) à environ un septième de son temps chaque jour. Une tâche à part entière, mais qui, aux dires des enquêtés, n'est pas toujours d'une utilité constatable. En effet, d'après les actifs interrogés, un courriel sur deux ne les concernerait pas directement. Un quart

1. Parmi les personnes en emploi, 77 % travaillent dans le tertiaire en 2022 (voir *Emploi, chômage, revenus du travail. Édition 2022*, Insee-Dares, 2022).

d'entre eux affirment même que seuls 20 % des courriels reçus leur seraient en réalité adressés. Il n'est pas étonnant dès lors de constater que 62 % des actifs qui possèdent une boîte mail professionnelle déclarent

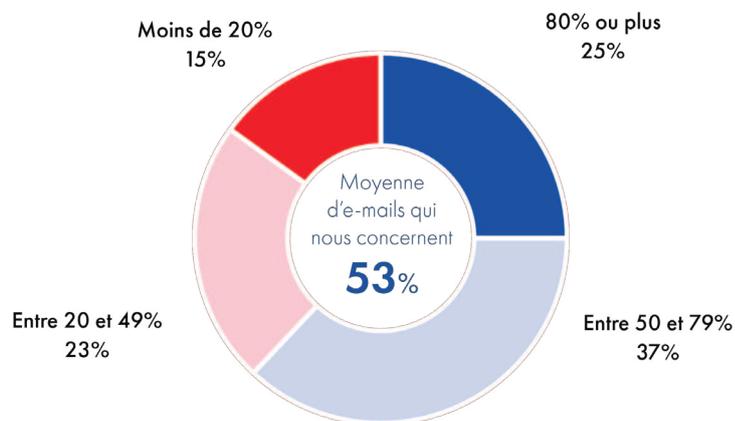
avoir déjà « manqué un message important parce qu'il se trouvait au milieu de beaucoup d'autres », dont 29 % qui décrivent vivre cela « régulièrement » ou « de temps en temps ».

En moyenne, un e-mail sur deux ne concerne pas directement son destinataire

Et selon vous sur une échelle de 0 à 100% combien d'entre eux vous concernent directement ?

Base : actifs en emploi utilisant une boîte mail pro, n=1621

(0 : Aucun des mails que je reçois ne me concerne directement
100% : Tous les mails que je reçois me concernent directement)



Cette surcharge informationnelle est exacerbée par l'utilisation fréquente des notifications, qui peuvent interrompre les tâches en cours et disperser l'attention – *a fortiori* lorsque ces notifications sont installées sur des appareils personnels (42 % ont installé les notifications concernant leur travail sur leur téléphone personnel et 41 % sur un ordinateur personnel). Résultat, 30 % des actifs déplorent des difficultés de concentration du fait d'interruption par des mails ou des notifications professionnelles.

Cette fragmentation du travail peut avoir des conséquences négatives pour les travailleurs : interruptions fréquentes, morcellement des tâches, rythme de travail

dicté par les technologies de l'information et de la communication (TIC) et difficulté à planifier sa charge de travail, sentiment d'urgence permanent, difficulté de concentration... Et finalement, elle peut conduire à une perte d'efficacité, car le temps de « reconcentration » nécessaire pour se replonger dans une tâche après une interruption est souvent sous-estimé (au total sur une journée, il serait de l'ordre d'1 heure 30¹).

Parallèlement, le temps passé en réunions, notamment virtuelles, vient s'ajouter au temps dédié à traiter mails et notifications. En moyenne, les actifs en emploi participent ainsi à environ trois réunions

1. Ce temps est aussi appelé « rupture de fluence ». D'après Sibylle Turo, docteure en psychologie cognitive et postdoctorante au projet HUT de l'université de Montpellier, « une personne met en moyenne plus d'une minute pour reprendre son travail après avoir consulté sa boîte mail. Les études mettent en évidence que les employés passent régulièrement plus d'1h30 par jour à récupérer des interruptions liées aux e-mails. » Étude citée dans *The Conversation* par Sibylle Turo : Christopher C. Rosen, Lauren S. Simon, Ravi S. Gajendran, Russell E. Johnson, Hun Whee Lee et Szu-Han Joanna Lin, « Enfermé dans votre boîte de réception : implications des demandes quotidiennes de courrier électronique sur les comportements de leadership des managers », *Journal of Applied Psychology*, vol. 104, n°1, 2019, pp. 19-33.

par semaine, pour un total cumulé de 66 minutes de réunion chaque semaine, dont un tiers se fait désormais à distance. Les cadres et professions intellectuelles sont eux plus concernés que les autres avec 3 heures 25 passées en réunion en moyenne chaque semaine.

Si ces réunions sont censées faciliter la communication et la collaboration, leur utilité est souvent remise en question par les employés. En effet, 28 % des travailleurs les jugent trop nombreuses et 15 % les considèrent inutiles. Notons également que 24 %

restent « neutres » en déclarant qu'elles ne sont « ni utiles, ni inutiles ». Peut-être parce qu'elles ne remplissent finalement pas seulement un rôle productif, et ne sont pas dénuées de valeur pour autant, créant des moments d'interactions sociales.

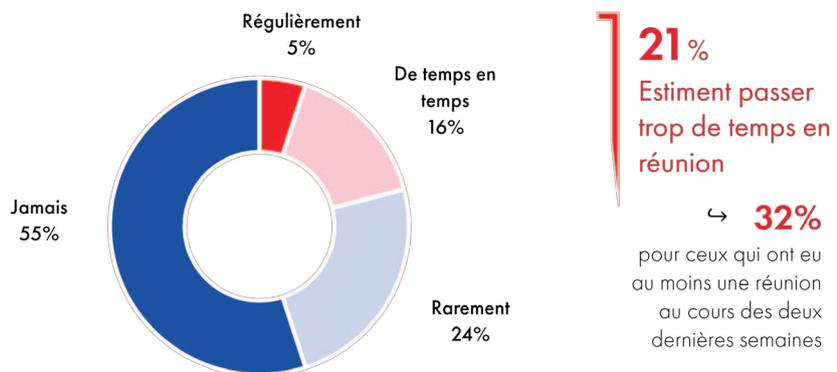
Au total, un actif sur cinq déclare passer trop de temps en réunion et que cela affecte son travail. Au-delà de quatre réunions par mois, ils sont plus d'un tiers à considérer que cela affecte négativement leur travail.

« Je passe trop de temps en réunion et mon travail s'en trouve affecté »

À quelle fréquence il vous arrive de ressentir ce que cette proposition évoque dans le cadre de votre travail ?

Base : actifs en emploi, n=2405

« Je passe trop de temps en réunion et mon travail s'en trouve affecté »



L'érosion de la frontière entre vie « pro » et vie « perso »

C'est aussi la frontière entre la vie personnelle et la vie professionnelle qui devient de plus en plus floue à mesure que les outils numériques envahissent notre quotidien. Cette porosité est accentuée par la potentielle disponibilité constante des employés via les e-mails, les messageries instantanées et les

applications de travail collaboratif. En conséquence, un nombre croissant de travailleurs ressentent la pression d'être constamment connectés et disponibles, même en dehors des heures de travail. C'est le cas de 47 % des actifs en emploi qui vivent ce que la professeure des universités en sciences de l'information et de la communication Valérie Carayol et ses collègues qualifient de « laisse électronique » pour décrire le sentiment d'être constamment connecté et sollicité par les outils numériques¹.

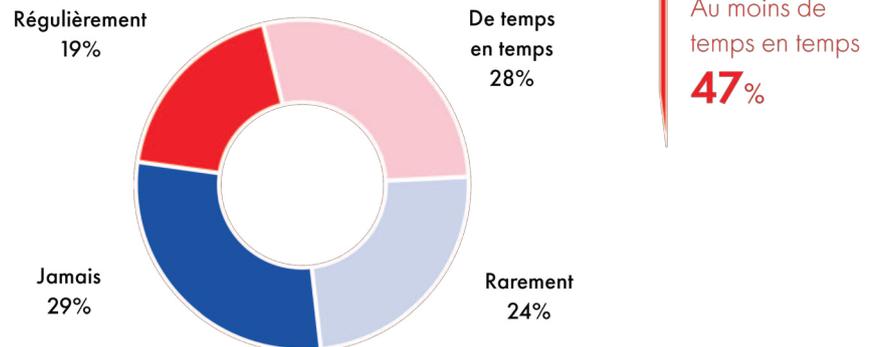
1. Valérie Carayol, Cindy Felio, Feirouz Boudokhane-Lima et Nadège Soubiale (dir.), *La laisse électronique. Les cadres débordés par les TIC*, Pessac, Maison des sciences de l'homme d'Aquitaine, 2017..

La « laisse » électronique

À quelle fréquence il vous arrive de ressentir ce que cette proposition évoque dans le cadre de votre travail ?

Base : actifs en emploi, n=2405

« J'ai l'impression de devoir rester disponible en permanence pour pouvoir répondre aux personnes qui me sollicitent »



Dans les faits, la frontière entre vie professionnelle et vie personnelle semble bien s'être érodée dans les deux sens. En effet, si 45 % des actifs déclarent répondre à des sollicitations professionnelles en dehors des horaires officiels de travail, dans le même temps, 62 % reconnaissent aussi répondre à des sollicitations personnelles durant les horaires de travail. Malgré tout, 41 % de ceux qui en ont consultent au moins « de temps en temps » leur messagerie professionnelle durant les vacances (27 % des actifs en emploi).

Ce faisant, un actif sur cinq déclare avoir du mal à dissocier vie privée et vie professionnelle, même si 59 % disent très bien y arriver. Ces derniers sont sur-représentés parmi les professions intermédiaires et les employés/ouvriers sans fonction d'encadrement.

Quoi qu'il en soit, la gestion de la frontière entre vie professionnelle et vie privée semble être un déterminant central dans le fait de souffrir ou non de FIT. L'absence de séparation claire entre les deux est relativement commune chez les actifs, pourtant, le sentiment de devoir rester disponible en permanence explose chez les personnes atteintes de surcharge cognitive au travail. Ils sont 83 % à ressentir cette injonction, pour 34 % de ceux qui ne présentent pas de forme de FIT. Et pour cause, la frontière entre leurs deux mondes est encore plus poreuse chez eux. Là où les non-fatigués sont 39 % à répondre à des sollicitations professionnelles en dehors des horaires de travail, ils sont 60 %. Et inversement, lorsqu'il s'agit de répondre à des sollicitations personnelles, ils sont 73 % (*versus* 59 %).

La FIT : des implications négatives dans son quotidien

La qualité de vie au travail

À travers une série de 18 questions sur la qualité de vie au travail, nous avons esquissé un portrait de l'expérience globale des actifs en emploi.

Les données révèlent que, bien que la majorité des actifs se sentent globalement efficaces et alignés avec leurs responsabilités, une proportion significative d'entre eux est confrontée à des niveaux élevés de stress, de pression et à une surcharge constante. Les

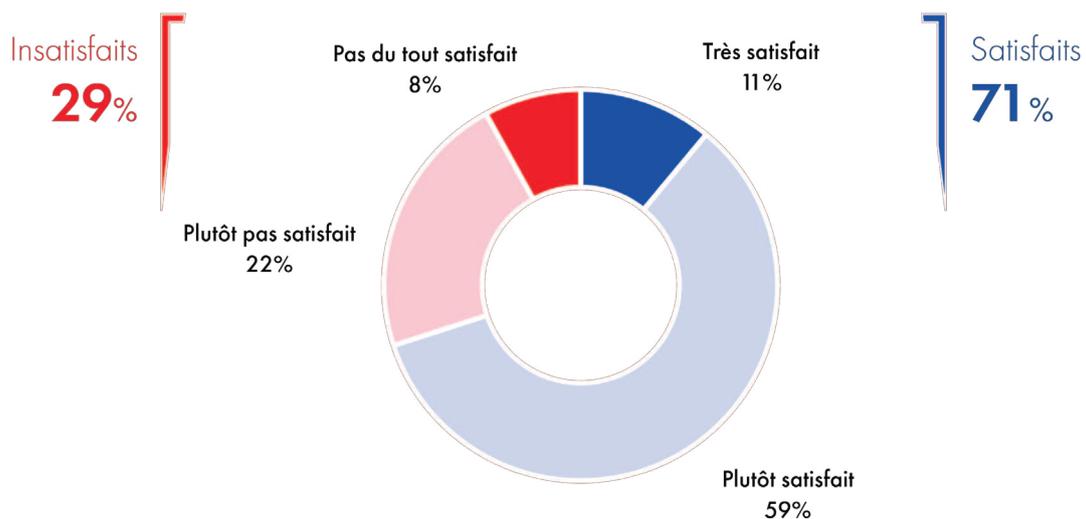
relations avec les collègues et les supérieurs sont globalement perçues comme positives, mais des failles persistent. Près d'un actif sur deux ne se sent ni véritablement écouté, ni valorisé dans son travail.

Au global, on remarque que la qualité de vie au travail moyenne, sans être catastrophique, pourrait grandement profiter d'améliorations. Si, au total, 71 % des actifs se disent satisfaits par leur qualité de vie au travail, seuls 11 % déclarent l'être « tout à fait ». À l'inverse, 29 % des actifs se disent insatisfaits par leur qualité de vie au travail (QVT).

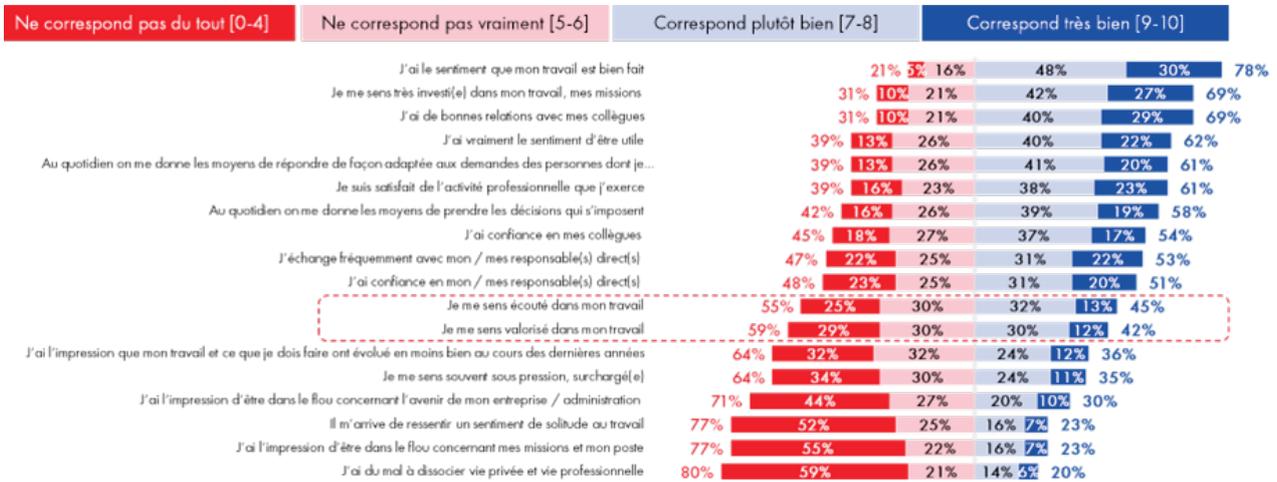
QVT globale

Concernant la qualité de votre vie au travail, diriez-vous que vous êtes ... ?

Base : actifs en emploi, n=2405



QVT détaillée



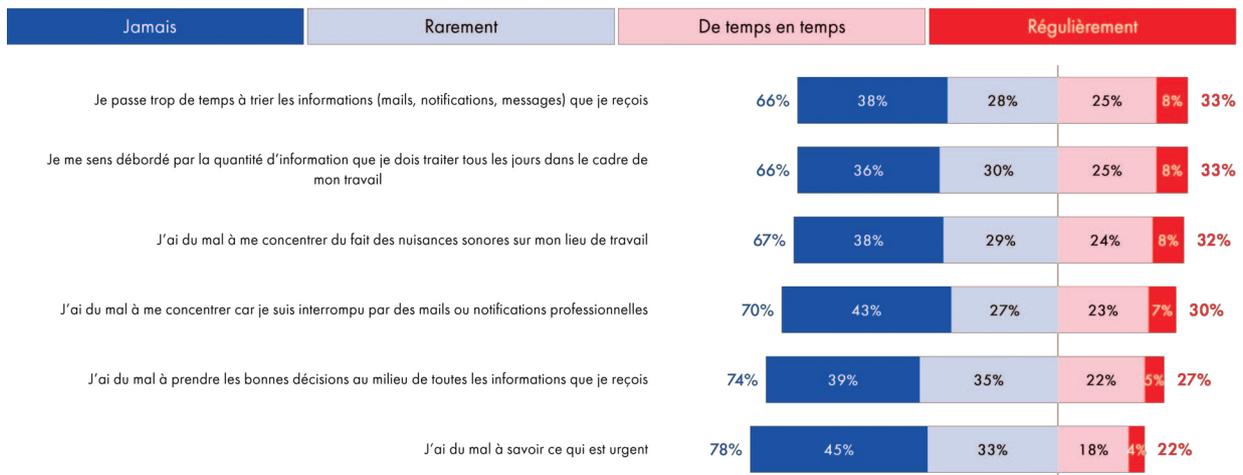
À ce constat s'ajoute donc celui de l'émergence croissante de la surcharge cognitive. Les données montrent que 33 % des travailleurs passent un temps excessif à trier les informations qu'ils reçoivent quotidiennement. La même proportion indique être

débordée par la quantité d'informations à traiter tous les jours, tandis que 30 % affichent des problèmes de concentration du fait d'interruptions par des mails ou des notifications.

FIT détaillée

Pour chacune des propositions suivantes pouvez-vous dire à quelle fréquence il vous arrive de ressentir ce qu'elle évoque ?

Base : actifs en emploi, n=2405



La surcharge cognitive s'installe ainsi comme un facteur clé de mal-être au travail. Les chiffres parlent d'eux-mêmes : 27 % des actifs pointent les difficultés qu'ils éprouvent à prendre de bonnes décisions au

milieu de toutes les informations qu'ils reçoivent, tandis que 22 % éprouvent des difficultés à distinguer ce qui est urgent de ce qui ne l'est pas. Cette confusion face à l'accumulation d'informations devient une

source de frustration et de désorganisation. Il n'est pas étonnant dès lors de constater que les individus qui sont soumis à une forme de FIT ont ainsi tendance à évaluer leur QVT avec un regard plus critique que leurs collègues qui ne le sont pas. 36 % déclarent être insatisfaits par leur qualité de vie au travail, pour 28 % des actifs qui ne ressentent pas de FIT.

Motivation et évaluation de son avenir en entreprise

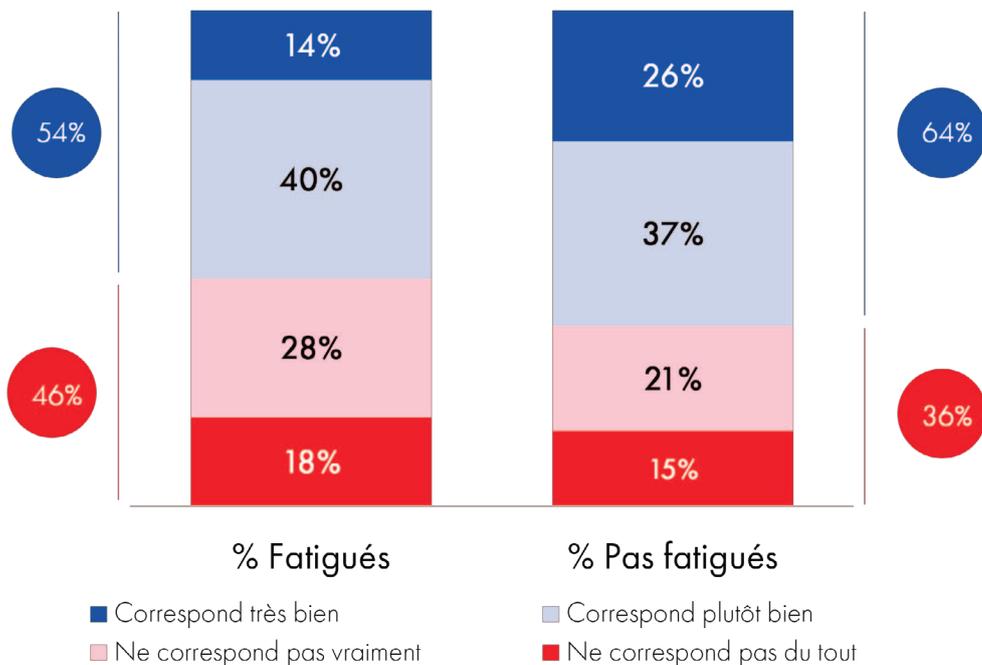
En toute logique, la dégradation des conditions de travail ressentie par les personnes atteintes de FIT se répercute sur leur capacité à rester motivées en

entreprise et à percevoir leur avenir professionnel. Ainsi, les personnes qui souffrent d'une forme de FIT (26 % des actifs en emploi) ont souvent une perception plus négative de leur métier : 46 % témoignent être insatisfaits par l'activité professionnelle qu'ils exercent, c'est 10 points de plus que le reste des travailleurs.

Ce phénomène contribue à une baisse de la motivation et un désengagement progressif. 35 % ne se sentent pas investis dans leur travail et leurs missions (*versus* 30 % chez les non-fatigués) et 28 % n'ont pas le sentiment de faire du bon travail (*versus* 19 %). En outre, ces actifs sont plus pessimistes quant à l'avenir de leur métier et de leur entreprise. 50 % d'entre eux estiment que leur travail se dégrade (*versus* 31 %) et 42 % nous confient être dans le flou concernant l'avenir de leur entreprise (*versus* 25 %).

Fatigue informationnelle et engagement au travail

« Je suis satisfait(e) de l'activité professionnelle que j'exerce »
en fonction de l'intensité de la fatigue informationnelle au travail



Impacts sur la santé

La FIT a également des impacts significatifs sur la santé mentale et physique des employés. Les données montrent que les actifs souffrant de FIT sont davantage sujets aux affections psychologiques par rapport à l'ensemble de la population active. En effet, 69 % de ceux touchés par la fatigue informationnelle déclarent ressentir du stress, pour 56 % de l'ensemble

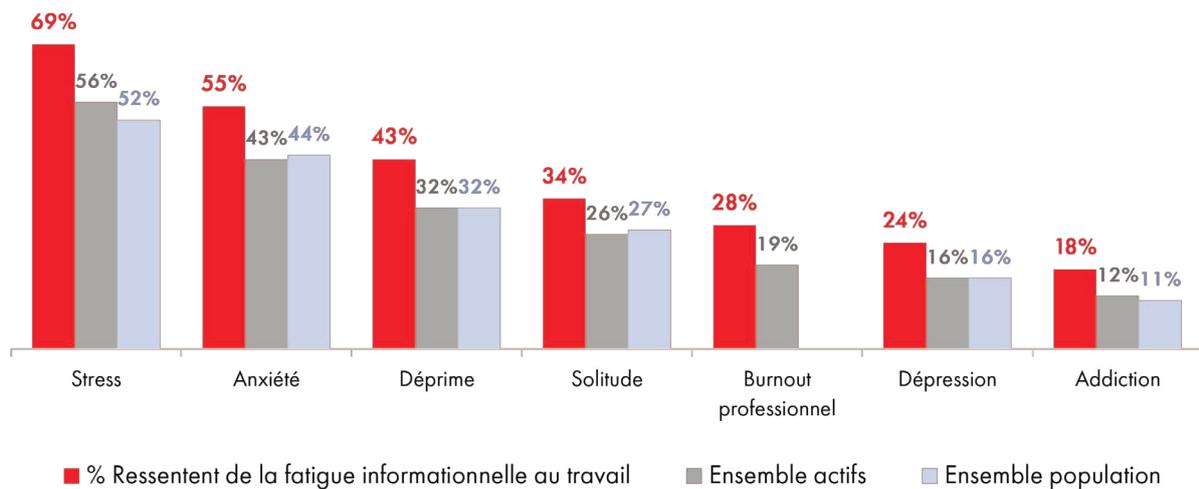
des actifs et 52 % de la population globale. De même, 55 % souffrent d'anxiété et 43 % de déprime, des taux nettement supérieurs à ceux observés dans la population générale. Cette surcharge cognitive peut aussi conduire à une situation de burnout professionnel : 28 % des personnes touchées par la fatigue informationnelle ont connu un épisode de burnout, pour 19 % de la population active globale. Ce qui, dans les deux cas, est, on en conviendra, considérable.

Fatigue informationnelle et troubles psychiques

Au cours du dernier mois, avez-vous souffert de...?

Base : actifs en emploi, n=2405

% Oui



Stratégies individuelles de lutte contre la fatigue

En somme, la FIT a des implications profondes sur la qualité de vie, la motivation, les interactions sociales, l'équilibre vie professionnelle-vie personnelle et la santé des employés. À leur échelle, les actifs disant en souffrir élaborent un certain nombre de stratégies pour réguler le flux d'information auquel ils font face. Ils sont, par exemple, 49 % à mettre leur téléphone en mode avion de manière à se concentrer

plus facilement. 36 % désactivent les notifications liées à leur travail au moins « de temps en temps ». Et, résultat d'un trop-plein, 41 % mettent directement les mails de communication interne à la corbeille sans même les lire.

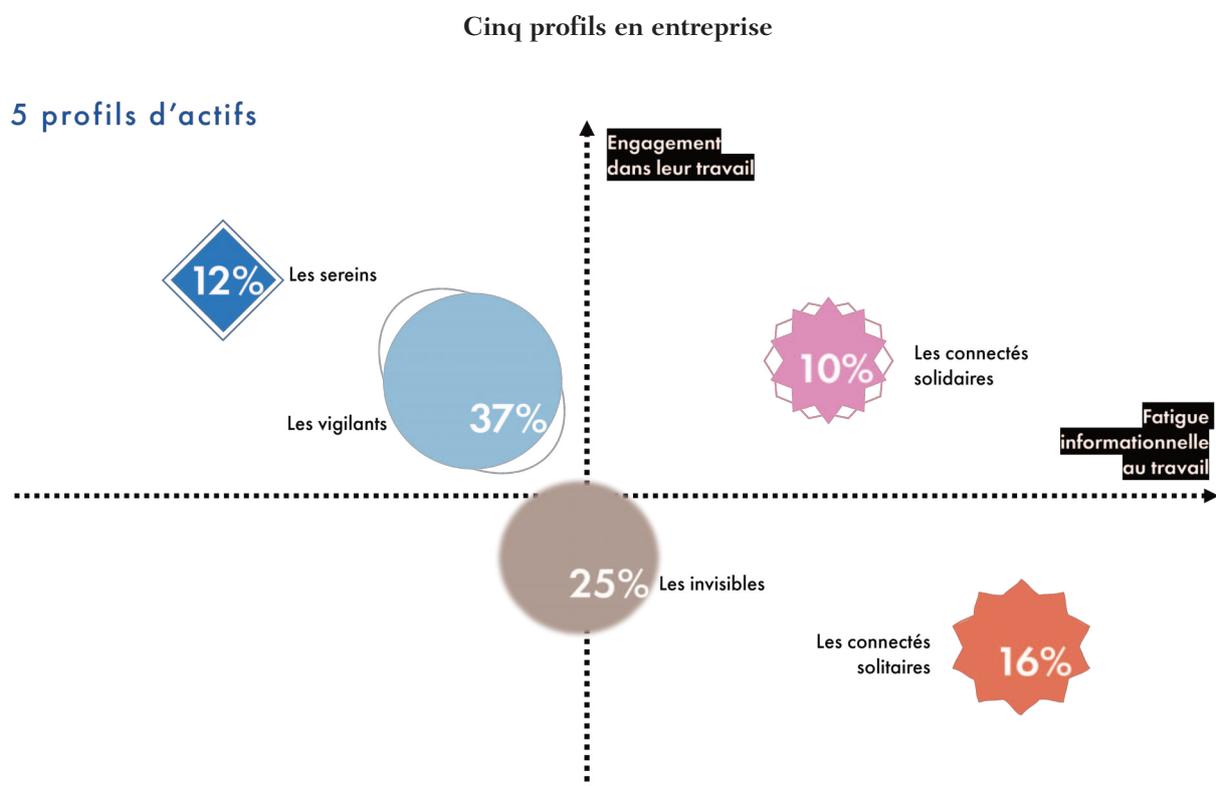
Ces stratégies, bien que probablement indispensables aux travailleurs touchés par la fatigue informationnelle, ne peuvent être uniquement réfléchies au niveau individuel. C'est un défi sociétal qui nous oblige à repenser collectivement nos méthodes de travail et notre définition même du progrès et du bien-être professionnel.

FIT et engagement : cinq profils en entreprise

De manière à mieux comprendre comment la FIT affecte les individus, nous avons réalisé une typologie des actifs en emploi. Elle nous offre un nouvel outil pour appréhender la diversité des expériences au sein des entreprises et met en exergue l'importance des relations sociales dans l'atténuation des symptômes de FIT.

Parmi l'ensemble des actifs, deux profils présentent une forme de pénibilité au travail liée à la fatigue

informationnelle : les connectés solidaires (10 %) et les « connectés solitaires » (16 %). Deux autres groupes : les sereins (12 %) et les vigilants (37 %) ne présentent aucune forme de FIT et sont, au contraire, plutôt satisfaits par leur QVT en général. Enfin, le dernier groupe, les invisibles (25 %), n'est pas non plus soumis à la FIT, mais présente toutefois des signes inquiétants de mal-être en entreprise.



Les « connectés solidaires » (10 %)

Représentant 10 % des actifs en entreprise, ce groupe se compose principalement d'urbains très diplômés, souvent cadres supérieurs et managers, avec des revenus élevés. Ces professionnels connectés utilisent intensivement les outils numériques au quotidien, ce qui les expose à un épuisement lié à la surcharge informationnelle. Pourtant, malgré cette pression, leur QVT reste globalement satisfaisante. Cette capacité de résilience est à mettre en lien avec les bonnes relations qu'ils entretiennent avec leurs collègues et leur hiérarchie. Le soutien social joue ici un rôle clé : se sentir soutenu et valorisé peut agir comme un véritable bouclier face à la fatigue informationnelle et, plus largement, face à ce qui pourrait ne pas aller en entreprise.

Les connectés solitaires (16 %)

Composant 16 % de la population active, ce groupe ressemble fortement aux connectés solidaires dans une version plus jeune, comme s'il s'agissait de la nouvelle génération d'actifs connectés. Tout comme leurs aînés, les connectés solitaires se démarquent par un fort recours aux outils numériques et présentent un haut niveau de FIT. En revanche, ils apparaissent solitaires car, confrontés à cette nouvelle forme de pénibilité, ils ne se sentent pas soutenus et peu entourés par leur hiérarchie. En conséquence, et bien qu'ils soient en début de carrière, ils présentent déjà des formes d'essoufflement dans leur motivation et leur rapport au monde du travail s'en trouve affecté. Cette insatisfaction concernant leurs conditions de travail génère en eux un pessimisme marqué quant à leur avenir professionnel.

Les sereins (12 %)

Représentant 12 % des actifs, les sereins sont très satisfaits de leur QVT et ressentent peu de fatigue informationnelle malgré l'usage d'outils numériques. Ils se sentent écoutés et valorisés par leur hiérarchie, ce qui contribue à leur bien-être au travail. Actifs diplômés, aux revenus confortables, ils exercent rarement des fonctions de management et parvien-

ent à maintenir un équilibre positif dans leur vie professionnelle.

Les invisibles (25 %)

Les invisibles, représentant 25 % des actifs, souffrent d'une très mauvaise QVT. Ils sont peu soumis à la fatigue informationnelle, et pour cause : ce sont les actifs qui utilisent le moins d'outils numériques. Leur organisation de travail reste « traditionnelle » avec peu de télétravail et de responsabilité d'encadrement. Leur qualité de vie dégradée résulte principalement d'un manque de considération ressenti. Ils ne se sentent ni valorisés, ni écoutés dans leur travail. De plus, ils ont peu confiance en leur hiérarchie, ce qui renforce leur sentiment d'isolement et de frustration au travail.

Les vigilants (37 %)

Ce groupe, le plus large avec 37 % des actifs, présente une QVT satisfaisante et est peu soumis à la fatigue informationnelle. Bien entourés par leurs collègues et leur hiérarchie, les vigilants restent toutefois méfiants quant à l'avenir. Ils estiment que leur travail et leurs missions se dégradent, ce qui pourrait affecter leur confiance et leur engagement à long terme. Un groupe donc qui demande une attention accrue au risque de basculer soit chez les connectés solitaires, si leurs usages des TIC venaient à s'intensifier, soit du côté des invisibles, si leurs hiérarchies ne prenaient pas la mesure de leurs angoisses à l'égard de leur avenir professionnel.

Rôle des interactions sociales et hiérarchiques en entreprise

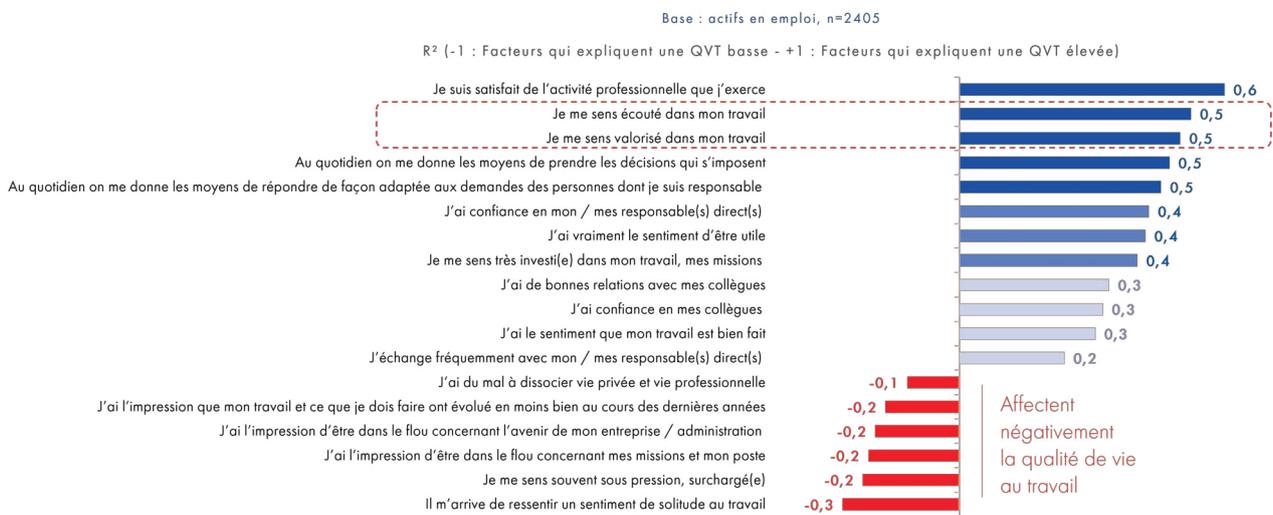
Un des enseignements majeurs de l'étude réside donc dans l'importance d'être bien entouré au travail. En effet, juste après le fait d'aimer son métier, « se sentir écouté/valorisé dans son travail » et « disposer du soutien et de moyens pour travailler

La fatigue informationnelle : une nouvelle forme de pénibilité au travail

efficacement » sont les facteurs les plus déterminants d'une bonne QVT. Dans le même sens, un soutien social fort de la part de la hiérarchie, une bonne entente avec ses collègues, un sentiment de valorisation et d'encouragement peuvent atténuer les effets négatifs de la FIT. Ce phénomène s'illustre particulièrement bien au sein des deux groupes « connectés ». Les connectés solidaires, soutenus et valorisés,

ont une meilleure QVT, malgré leurs syndromes de FIT, que les connectés solitaires, qui se sentent plus isolés et/ou négligés par leurs pairs. Il est donc essentiel de souligner l'importance d'un environnement de travail collaboratif et solidaire. C'est une condition cruciale et pourtant encore déplorée aujourd'hui par un actif sur deux qui ne se sent pas suffisamment écouté et valorisé par sa hiérarchie.

Les facteurs contributifs de la QVT



Conclusion :

un équilibre numérique à trouver

Le développement des technologies numériques semble donc avoir créé une nouvelle forme de pénibilité au travail, source de fatigue informationnelle. Ce phénomène, plus subtil qu'il n'y paraît, s'immisce dans les routines professionnelles et peut affecter bien-être et implication. Il crée un climat de réactivité permanente, accélérant le temps tout en achevant de désespacialiser le travail – loin de l'unité de temps, de lieu et d'action que constituait jusqu'ici l'entreprise. Paradoxalement, l'abondance d'information censée rendre plus productifs et efficaces finit par produire pour certains un effet inverse, altérant leur capacité à se concentrer, mais aussi à trouver du sens à leur travail. Et, dans les cas les plus graves, elle contribue à des conséquences alarmantes : stress chronique, anxiété, dépression, burnout...

Face à ce défi, tout indique qu'il conviendrait de repenser fondamentalement notre relation à l'information et à la technologie au travail. Réfléchir non seulement à la gestion, mais à une écologie de l'information en entreprise. Après le droit à la déconnexion, limiter le trop-plein d'informations inutiles (e-mails, notifications, réunions...), instaurer des

moments/réunions sans notifications, encourager les pauses régulières pourraient constituer des pistes de réflexion amélioratives. Mais ces solutions techniques ne suffiront sans doute pas. Ce que révèle aussi notre étude est une piste d'autant plus vertueuse qu'elle consiste à s'appuyer sur l'importance des relations humaines au travail. Car dans un monde de plus en plus numérisé, le contact humain devient paradoxalement plus précieux que jamais.

Le défi pour les dirigeants et managers est ainsi double. Non seulement il s'agit de trouver des moyens de mesurer et d'atténuer la fatigue informationnelle chez leurs employés, mais ils doivent aussi faire face à leur propre surcharge cognitive. Un peu comme si les capitaines de navire, chargés de guider leur équipage à travers une tempête, étaient eux-mêmes les plus exposés aux éléments déchaînés.

Apprendre à gérer les flux de l'information plutôt que de se laisser submerger par elle est un défi de taille. Mais c'est aussi une opportunité de redéfinir ce que signifie travailler et vivre à l'ère numérique.

Table des matières

- 01 Introduction
- 02 Un indicateur de fatigue informationnelle au travail
- 04 Un intérêt déclinant pour les médias
- 08 Les racines de la fatigue : des outils et des pratiques professionnelles à l'origine d'une surabondance d'informations
- 12 La FIT : des implications négatives dans son quotidien
- 14 FIT et engagement : cinq profils en entreprise
- 15 Conclusion : un équilibre numérique à trouver

Collection dirigée par Laurent Cohen et Jérémie Peltier

© Éditions Fondation Jean-Jaurès
12, cité Malesherbes - 75009 Paris

www.jean-jaures.org

Réalisation : REFLETS GRAPHICS
DÉCEMBRE 2024

Derniers rapports et études :

12_2024 : L'exode informationnel

Sébastien Boulonne, Guénaëlle Gault, David Médioni

11_2024 : Face à la « grange transmission », l'impôt sur les grandes successions

Alexandre Ouizille, Théo Iberrakene, Boris Julien-Vauzelle

11_2024 : Consommation énergétique : comment arbitrent les Français ?

Mathieu Alapetite, Corin Blanc, Daniel Boy, Antoine Bristielle, Mathieu Perona, Claudia Senik

11_2024 : Fraternité nationale : penser une politique nationale pour rendre aux maires leur pouvoir de fraternité

Olivia Fortin, Tarik Ghezali, Guillaume Hermitte

11_2024 : Des enfants à protéger. 70 propositions pour agir vite

Collectif, préface d'Adeline Hazan

10_2024 : Faut-il en finir avec l'aide alimentaire ?

Louis Cantuel

09_2024 : Monographie des pratiques médiatiques et sympathies politiques en France

Guénaëlle Gault, Simon Ginolin, David Médioni

09_2024 : Démocratiser les classes « prépa ». Le mythe à l'épreuve des politiques publiques

Tom Porcedo-Zimmermann, avant-propos de Pierre Mathiot

09_2024 : La préférence française pour les inégalités scolaires. Repenser l'éducation prioritaire comme projet de société

Timothée Berenguier

09_2024 : Le pari rwandais

Serge Dupuis

08_2024 : France 2040. Explorer les scénarios possibles

Dylan Buffinton

 [fondationjeanjaures](https://www.facebook.com/fondationjeanjaures)

 [@j_jaures](https://twitter.com/@j_jaures)

 [fondation-jean-jaures](https://www.linkedin.com/company/fondation-jean-jaures)

 www.youtube.com/c/FondationJeanJaures

 [fondationjeanjaures](https://www.instagram.com/fondationjeanjaures)

 [fondationjeanjaures](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Abonnez-vous !



www.jean-jaures.org


Fondation
Jean Jaurès
ÉDITIONS