



IMS LUXEMBOURG
Inspiring More Sustainability

INFO FLOW SAVVY

DEVENIR SAVANT FACE AUX FLUX D'INFORMATIONS

BAROMÈTRE

.....
The Luxembourg leading network on Corporate Responsibility
.....

Sommaire



| | |
|--|-----------|
| I. LE BAROMÈTRE INFO FLOW SAVVY | 5 |
| Méthodologie d'enquête | 7 |
| Les risques | 8 |
| L'information, les informations, de quoi parle-t-on ? | 9 |
| La digitalisation, c'est l'opportunité d'allier le travail et la vie personnelle différemment | 10 |
| La gestion des emails, une triple action à façonner pour augmenter le bien-être | 14 |
| 2. ANALYSES EXPLORATOIRES | 19 |
| Méthodologie des analyses exploratoires | 20 |
| Le nombre d'appareils et de logiciels numériques utilisés est sans liens avec les indicateurs subjectifs de bien-être | 22 |
| Les indicateurs subjectifs de bien-être sont corrélés avec les facteurs d'infobésité | 24 |
| Quels liens entre l'infobésité et la satisfaction ou la performance professionnelle ? | 28 |
| Satisfaction et performance au travail selon les facteurs d'infobésité | 30 |
| Quels liens entre l'infobésité et la conciliation vie privée et vie professionnelle ? | 32 |
| Conciliation vie professionnelle et vie privée selon les facteurs d'infobésité | 34 |
| 3. CONCLUSION ET PERSPECTIVES | 37 |
| Conclusion | 38 |
| Perspectives | 40 |
| La parole aux financeurs | 42 |
| Annexes | 44 |

1

**LE BAROMÈTRE
INFO FLOW SAVVY**



LE BAROMÈTRE INFO FLOW SAVVY

La digitalisation grandissante des pratiques professionnelles accroît toujours plus la vitesse de circulation de l'information, intensifie les attentes de retours de plus en plus rapides voire immédiats et renforce l'évolution matricielle des systèmes de management. L'information arrive en continu et de toutes parts mettant en exergue le phénomène d'infobésité : mot valise liant le concept d'information à celui de l'obésité. Cette notion désigne une triple surcharge : aux niveaux des informations, des communications et des sollicitations cognitives.

→ **L'infobésité, c'est finalement le fait de recevoir plus d'informations qu'il est possible d'en traiter sans porter préjudice à l'activité ou à la personne.**

Le phénomène n'est pas nouveau : le volume d'informations disponible dans le monde a, depuis bien longtemps, dépassé les capacités humaines d'analyse, de classement et de mémorisation. Cependant, au cours des trente dernières années, il s'est non seulement intensifié grâce aux outils numériques mais il s'est également étendu à tous.

Constatant de fait la nécessité de développer des compétences spécifiques individuelles et collectives pour assurer une force de travail réellement « tech-savvy » et faire en sorte que la digitalisation affecte chacun de manière positive, IMS Luxembourg a imaginé le projet « Info Flow Savvy ».

Financé par le Fonds Social Européen d'une part, le Ministère d'État avec Digital Luxembourg, le Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire, la Chambre de Commerce et la Chambre des Salariés d'autre part, ce projet est construit autour de 3 étapes :

- 1) connaissance
- 2) expérimentation
- 3) sensibilisation

avec pour objectif de faire ressortir des solutions concrètes afin de diminuer l'infobésité professionnelle.

→ Méthodologie d'enquête

IMS Luxembourg, en partenariat avec le LISER, a rédigé, diffusé et analysé une enquête en ligne de 49 questions permettant d'identifier des tendances spécifiques de la gestion des flux d'informations au Luxembourg.

L'enquête, disponible en anglais et en français, a été construite en 5 modules thématiques :

- | | |
|-------------------------------|----------------------|
| 1 - Sphère professionnelle | 4 - Charge cognitive |
| 2 - Charge informationnelle | 5 - Sphère privée |
| 3 - Charge communicationnelle | |

Celle-ci a été diffusée par email aux salariés occupant un emploi à dominante intellectuelle, travaillant pour une organisation installée au Luxembourg et membre du réseau IMS au 31 mai 2019, via la personne référente des échanges avec IMS au sein de l'organisation.

Après les 12 semaines d'enquête, les 1 372 réponses venant de 107 organisations distinctes ont été pondérées par le LISER avec la méthode CALMAR de l'INSEE, grâce aux informations sur la population enquêtée fournies par l'IGSS et relatives à cinq variables : taille d'entreprise, secteur d'activité, genre, nationalité et âge des répondants.

Afin de qualifier la réalité luxembourgeoise de l'infobésité, IMS a souhaité analyser les résultats à partir de profilages. L'objectif est de croiser les différents profils d'utilisateurs d'outils numériques et les profils en situation d'infobésité avec un indicateur de satisfaction et de performance professionnelle et un autre de conciliation entre la vie privée et la vie professionnelle.

Les risques

La spécificité de l'infobésité est d'avoir une forme individuelle mais aussi collective.

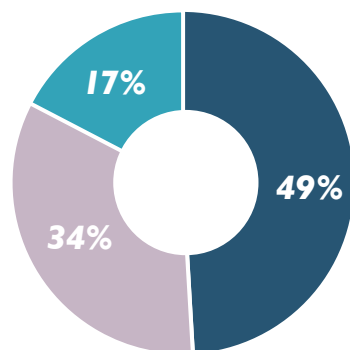
Au niveau individuel, c'est un risque psychosocial de travail avéré. En effet, être surexposé à l'information et aux communications professionnelles de manière générale augmente les risques de stress chronique*, de déficit de l'attention, de baisse de qualité des décisions, de développement d'addictions comportementales,

de peur de l'erreur, de perte de créativité et peut provoquer à moyen terme un désengagement des collaborateurs. Pour les organisations, c'est potentiellement une augmentation des arrêts de travail, un turnover accéléré, une qualité d'informations en baisse, mais surtout des capacités d'agilité, de productivité et d'innovation ralenties.

- Indiquez votre degré d'accord ou désaccord avec la proposition suivante :

« Je reçois trop d'informations sur une journée de travail »

- Tout à fait d'accord ; D'accord
- Ni d'accord ni en désaccord
- En désaccord ; Fortement en désaccord



* Le stress aigu répond à un stressor (menace ou enjeu) ponctuel (situation inattendue, prise de parole en public, changement de fonction, etc.) et provoque la sécrétion d'adrénaline (accélération cardiaque, augmentation de la fréquence respiratoire et de la vigilance, etc.). Lorsque la situation change, les symptômes de stress disparaissent rapidement. Le stress chronique est un état qui fait face à une situation qui persiste dans le temps, il a toujours des conséquences négatives sur la santé, il est très coûteux pour l'organisme et se caractérise par la sécrétion de cortisol qui provoque des pertes de mémoire et à long terme empêche la production de nouveaux neurones.

L'information, les informations, de quoi parle-t-on ?

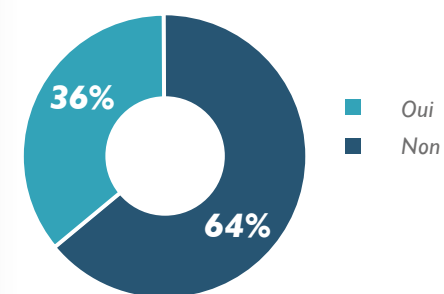
L'information, du latin « informare : façonner, former », est étymologiquement une opération qui donne forme à quelque chose. Aujourd'hui, c'est aussi bien un contenu, une donnée, un renseignement complémentaire, qu'un événement porté à la connaissance d'un public. L'ensemble des communications d'un media l'est également par métonymie. Nous utilisons donc cette notion complexe en acceptant qu'elle peut aussi bien être entendue au sens d'une action, d'une indication, d'un fait, d'une communication que d'un ensemble lié à la connaissance et à la pensée.

Le trop-plein d'informations professionnelles est une préoccupation actuelle et fait petit à petit l'objet d'une prise de conscience collective.

- Vous reconnaissez-vous dans cette phrase qui concerne vos habitudes de gestion de votre messagerie personnelle ?

Déjà, près d'un répondant sur deux (49%) déclare recevoir trop d'informations sur une journée de travail.

« Je passe à côté d'informations ou de messages importants au moins une fois par mois »



Le premier risque lié au volume d'informations conséquent est de perdre de vue ce qui est important pour l'activité professionnelle et plus d'un répondant sur trois (36%) reconnaît passer à côté d'informations ou de messages importants au moins une fois par mois. Cela augmente de 39%* le risque de ressentir du stress au travail et diminue les chances de satisfaction dans la vie en général (-26%) et de satisfaction du temps disponible pour la vie privée (-31%).

* Les facteurs de risques présentés entre cette partie et la partie 'analyses exploratoires' sont obtenus par une analyse 'toutes choses égales par ailleurs' (ou 'ceteris paribus') qui permet d'analyser les liens entre les profils d'usages des emails (14 variables) et les indicateurs subjectifs de bien-être et ce quel que soit le profil sociodémographique des employés (âge, genre, nationalité, niveau d'éducation, occupation, moyens et temps de transport domicile travail) et les caractéristiques de leur employeur (secteur d'activité et taille de l'entreprise).

La digitalisation, c'est l'opportunité d'allier le travail et la vie personnelle différemment

La digitalisation est une véritable source d'opportunités et de progrès pour le monde professionnel et favorise l'apparition de nouveaux modèles organisationnels facilitant la mobilité.

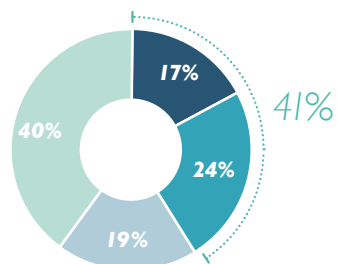
Elle rend notamment possible de nouvelles formes d'emploi dites « à distance » comme le télétravail ou le travail nomade qui sont souvent mises en place pour servir les besoins individuels comme la réduction des temps de trajets, l'économie des frais quotidiens, la flexibilité pour des rendez-vous personnels ou encore le fait de pouvoir travailler dans des lieux plus calmes.

Parmi les répondants, 41% travaillent parfois depuis leur domicile pendant leurs horaires de travail (pour 17% d'entre eux : une fois par semaine et plus). Moins d'un répondant sur cinq (19%) ne télétravaille jamais alors qu'il occupe un emploi qui le lui permettrait.

En effet, considérant les répondants dont l'emploi le permet, ils sont 79% à réaliser des tâches professionnelles depuis leur domicile en dehors des horaires de travail et 86% à réaliser des tâches personnelles ou familiales pendant leurs heures de travail.

Au-delà d'une certaine flexibilité des espaces de travail, la digitalisation entraîne une porosité entre les temps dédiés au travail et ceux dédiés à la vie privée.

- À quelle fréquence vous arrive-t-il de réaliser **des tâches d'ordre professionnel** à votre domicile... pendant votre horaire habituel de travail ?

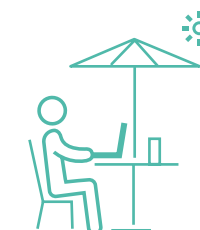
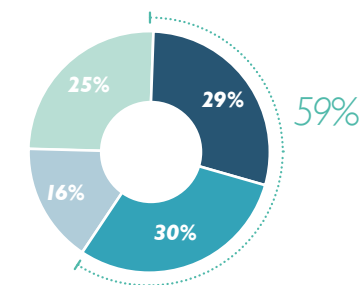


- Souvent (une fois par semaine et plus)
- Rarement (moins d'une fois par semaine)
- Jamais
- Ne s'applique pas à mon emploi



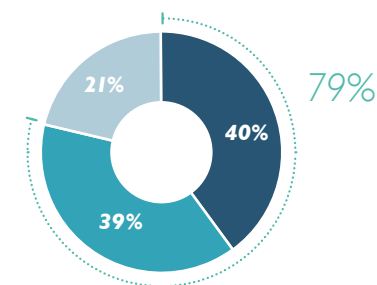
- À quelle fréquence vous arrive-t-il de réaliser **des tâches d'ordre professionnel** à votre domicile... en dehors de votre horaire habituel de travail ?

Résultats sur total des répondants



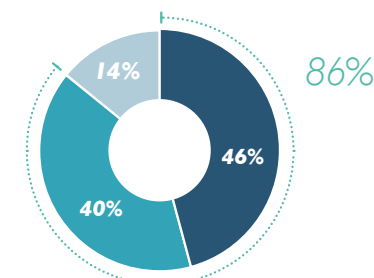
Résultats sur total des répondants dont l'emploi le permet

= Total moins "Ne s'applique pas à mon emploi"



- Souvent (une fois par semaine et plus)
- Rarement (moins d'une fois par semaine)
- Jamais
- Ne s'applique pas à mon emploi

- À quelle fréquence effectuez-vous... **des tâches personnelles ou familiales** pendant vos heures de travail ? (par exemple : par téléphone ou par Internet)



Rendez-vous dentiste confirmé !



Attention cependant à ce que cette modification profonde du paradigme des espaces et des temps privés et professionnels n'encourage pas une hyper connexion non productive.

Certaines habitudes qui semblent faire gagner du temps ont en réalité une incidence négative sur les niveaux de stress et de satisfaction.



À titre d'exemple, lire souvent ses emails au réveil, ce que 39% des répondants font une fois par semaine et plus, diminue de 24% le potentiel de satisfaction dans la vie en général et de 39% celui de satisfaction concernant le temps disponible pour la vie privée.



De même, un répondant sur trois (32%) lit souvent ses emails professionnels pendant son trajet domicile/travail, activité qui augmente le risque de ressentir du stress de 34% et diminue les chances d'exprimer de la satisfaction quant au temps disponible pour la vie privée de 50%.



Enfin, lire souvent ses emails pendant les repas augmente le risque de stress au travail de 31% et diminue les chances d'être satisfait de la vie que nous menons et du temps disponible pour la vie privée (de respectivement 26% et 25%). C'est pourtant une pratique fréquente de 37% des répondants.

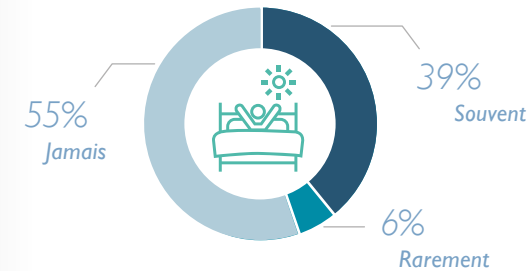
Ces résultats mettent en avant l'importance des temps de pauses qui permettent de distinguer le professionnel du personnel et de garantir la récupération nécessaire à chaque individu. Certains comportements de disponibilités professionnelles peuvent également amener des critiques de l'entourage personnel.

Près d'un tiers des répondants (30%) indique avoir des personnes de leur entourage personnel ayant déjà critiqué leurs habitudes de disponibilité ou de connexion professionnelle au cours des 12 derniers mois.



■ À quelle fréquence vérifiez-vous vos emails professionnels lors des moments de la journée suivants ?

Au réveil



Stress



Satisfaction dans la vie



Satisfaction temps privé

- 24%*

- 39%***

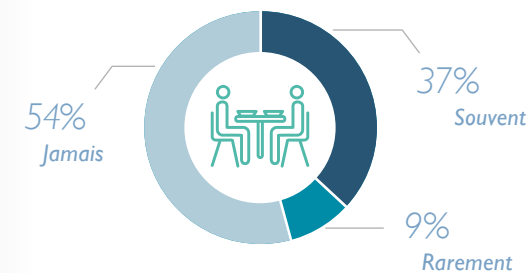
Trajet domicile / travail



+ 34%*

- 50%**

Pendant les repas



+ 31%*

- 26%**

- 25%*

Souvent = une fois par semaine et plus Rarement = moins d'une fois par semaine

*** écart significatif à 99% de confiance ** écart significatif à 95% de confiance * écart significatif à 90% de confiance

La gestion des emails, une triple action à façonner pour augmenter le bien-être

Recevoir

Les répondants reçoivent en moyenne 61 emails par jour, soit, s'ils arrivaient de manière régulière au cours d'une journée de 8 heures de travail, plus d'un message toutes les 8 minutes.

Ils déclarent dédier près de 3 heures par jour au traitement de leurs emails (2h52). 78% des répondants considèrent gérer efficacement leur boîte emails et dans le même temps, ils sont 66% à s'interrompre systématiquement à l'arrivée d'un nouveau message. Cette habitude nie le caractère asynchrone de l'email qui est pourtant son intérêt majeur.

En effet, bien utilisé, le courrier électronique permet d'agir en différé, dans le respect de son organisation et sans être soumis à la disponibilité concomitante d'autrui. Arrêter une activité en cours pour consulter chaque nouvel email, c'est être dérangé de la même manière par une demande importante, une newsletter automatique, un client qui nécessite une expertise directe ou une communication adressée « à tous ».

D'ailleurs, utiliser les fonctions de paramétrage des notifications des outils numériques diminue le risque de stress de 26% et accroît le potentiel de satisfaction au travail de 41%. Rappelons que l'étude* la plus positive estime à 64 secondes le temps nécessaire pour reprendre le fil de notre pensée après la réception d'une notification. Dans le meilleur des cas, la perte de temps liée uniquement aux notifications est donc de 65 minutes par jour (pour 61 emails reçus), donc de près de 5 heures et demie par semaine.

85% des répondants reçoivent des courriers électroniques qu'ils jugent inutiles ou ne les concernant pas (hors spam) une fois par semaine et plus. Presque la moitié (47%) en reçoit tous les jours !

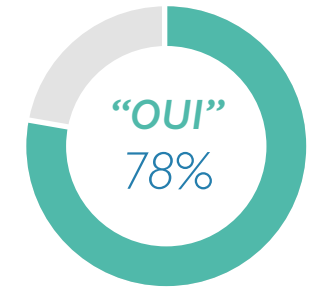


Un salarié est destinataire d'une moyenne de 61 emails par jour soit plus d'un email toutes les 8 minutes pour une journée de 8 heures.

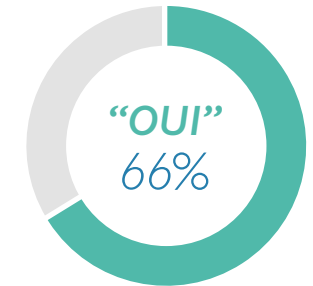
- Vous reconnaissez-vous dans ces phrases qui concernent vos habitudes de gestion de votre messagerie professionnelle ?



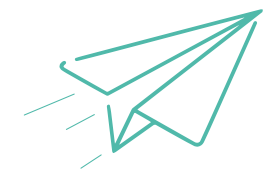
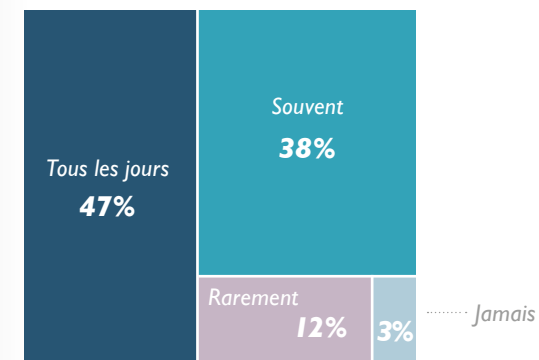
« Je gère efficacement ma boîte emails »



« Je vérifie ma boîte email dès que je vois ou entends qu'un nouveau message est arrivé »



- À quelle fréquence recevez-vous des courriers électroniques que vous jugez inutiles ou qui ne vous concernent pas ? (Hors SPAM)



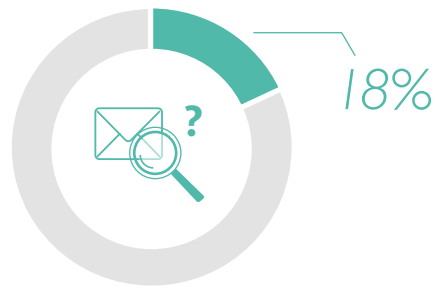
Souvent = une fois par semaine et plus Rarement = moins d'une fois par semaine

Trier

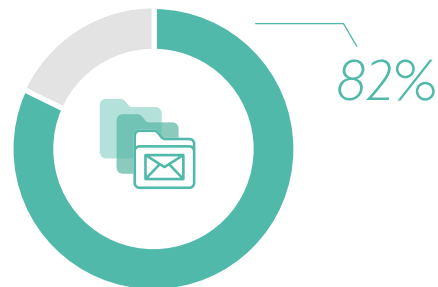
L'organisation interne de sa boîte emails peut également être problématique. En effet, avoir du mal à trouver des informations dans ses emails (problème qui concerne près d'un répondant sur cinq) augmente de 64% le risque de stress lié au travail et diminue la satisfaction au travail (-49%), la satisfaction de la vie que nous menons en général (-46%) et la satisfaction du temps disponible pour la vie privée (-35%).

- Vous reconnaissez-vous dans ces phrases qui concernent vos habitudes de gestion de votre messagerie professionnelle ?

« J'ai du mal à trouver des informations dans mes emails »



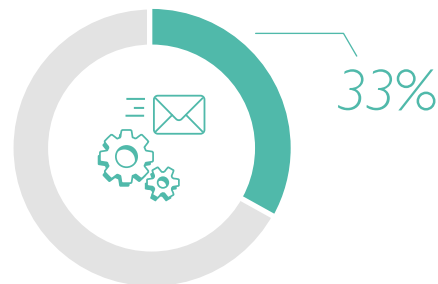
« Je classe manuellement mes messages dans des dossiers séparés »



Classer manuellement ses emails dans des dossiers séparés (habitude partagée par 82% des répondants) diminue les chances d'exprimer de la satisfaction pour le temps disponible pour la vie privée de 29%. Pourtant, seuls 33% des répondants ont paramétré le classement automatique des emails entrants (emails classés par expéditeur, par objet, etc.).

- Vous reconnaissez-vous dans ces phrases qui concernent vos habitudes de gestion de votre messagerie professionnelle ?

« J'ai paramétré le classement automatique des emails entrants »



Envoyer

La gestion des emails nécessite une approche globale prenant en compte non seulement l'arrivée des messages mais également les messages envoyés. Sélectionner les destinataires avec soin, c'est protéger ses collègues de sollicitations cognitives non nécessaires mais c'est aussi se protéger soi-même.

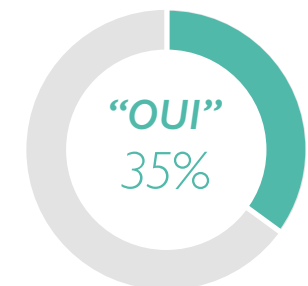
Aussi surprenant que cela puisse paraître, attendre une réponse aux emails le jour même (c'est le cas de près de deux répondants sur trois) diminue de 38% les chances d'exprimer de la satisfaction sur sa vie en général et de 33% le potentiel d'exprimer de la satisfaction concernant le temps disponible pour sa vie privée. Il est intéressant de noter que la baisse de satisfaction ne concerne donc pas que les temps professionnels. À l'inverse, préciser systématiquement quelle réponse est attendue et sous quel délai (un tiers des répondants ont déjà cette habitude), augmente pour l'expéditeur de 38% les chances d'exprimer de la satisfaction au travail.

- Vous reconnaissez-vous dans ces phrases qui concernent vos habitudes de gestion de votre messagerie professionnelle ?

« En général, quand j'envoie un email, j'attends une réponse du ou des destinataire.s dans la journée »



« Lorsque j'envoie un email, je précise si j'attends une réponse, et le délai dans lequel j'en ai besoin »





2

**ANALYSES
EXPLORATOIRES**



ANALYSES EXPLORATOIRES

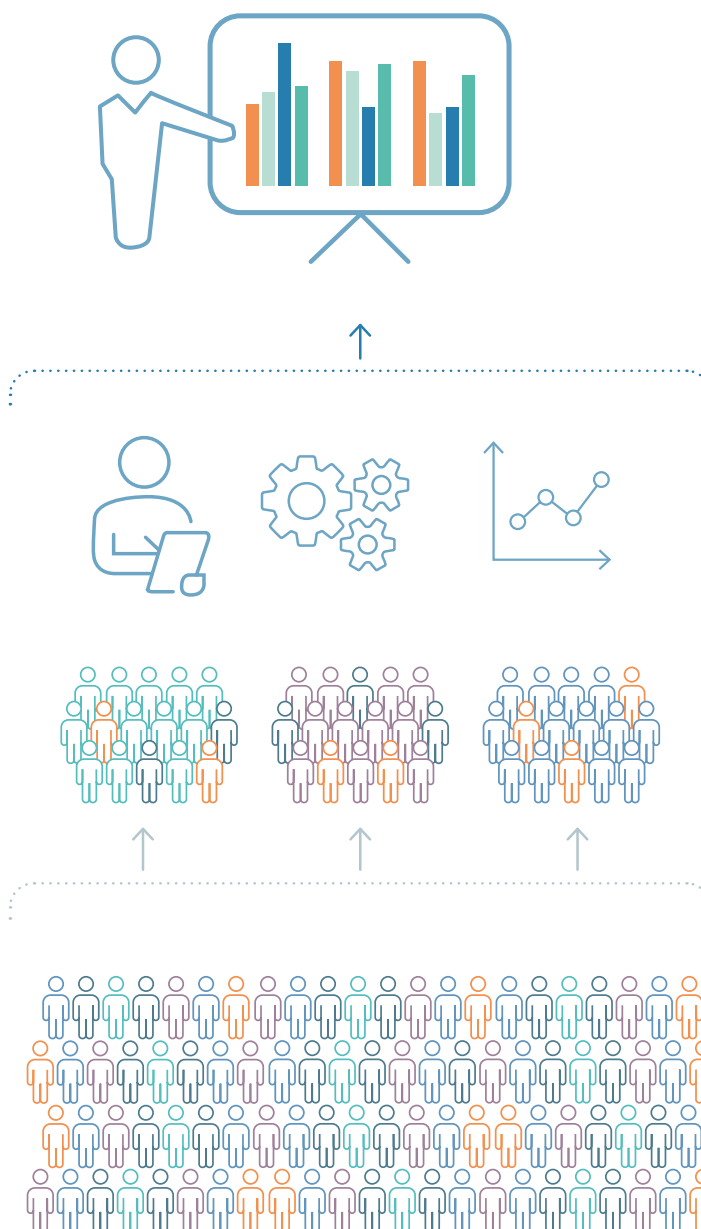
→ Méthodologie des analyses exploratoires

Concernant les analyses exploratoires, il s'agit d'identifier des profils en termes d'usages des outils numériques et de bien-être des salariés. Les variables utilisées pour chaque profil ont été identifiées par IMS et le LISER.

Pour créer une typologie des salariés, le LISER a ensuite réalisé des Analyses Factorielles des Correspondances Multiples (AFCM) associées à des Classifications Ascendantes Hiérarchiques (CAH). Les variables d'usages des outils numériques et de bien-être sont directement utilisées dans les analyses qui suivent tandis que les caractéristiques sociodémographiques interviennent en tant que variables illustratives.

Pour les CAH, nous retenons le critère de l'indice de Ward. Le choix du nombre de classes a été déterminé en fonction de quatre critères : le pseudo T-squared de Duda et Hart (1973), le pseudo-F de Calinski et Harabasz (1974), le Cubic Clustering Criterion de Sarle (1983) et la forme de l'arbre de décisions.

Les différentes typologies sont ensuite confrontées aux indicateurs subjectifs de bien-être (stress, satisfaction au travail, satisfaction de la vie menée en général et satisfaction du temps disponible pour la vie privée). Les graphiques reportent les pourcentages de répondants concernés supérieurs ou inférieurs à la moyenne des répondants. Sans liens, l'hypothèse est écartée. Si les liens entre les typologies et les indicateurs subjectifs de bien-être sont avérés, les typologies sont alors croisées avec deux indicateurs objectivés : la satisfaction et la performance professionnelles puis la conciliation vie privée/vie professionnelle.



Le nombre d'appareils et de logiciels numériques utilisés est sans liens avec les indicateurs subjectifs de bien-être

Dans un premier temps, les répondants ont été profilés selon le nombre d'appareils et de logiciels numériques utilisés plus d'une fois par semaine dans le cadre professionnel.

Sur les 16 variables correspondantes, 2 groupes se distinguent : ceux qui utilisent de nombreux outils et ceux qui en utilisent peu, voire très peu.

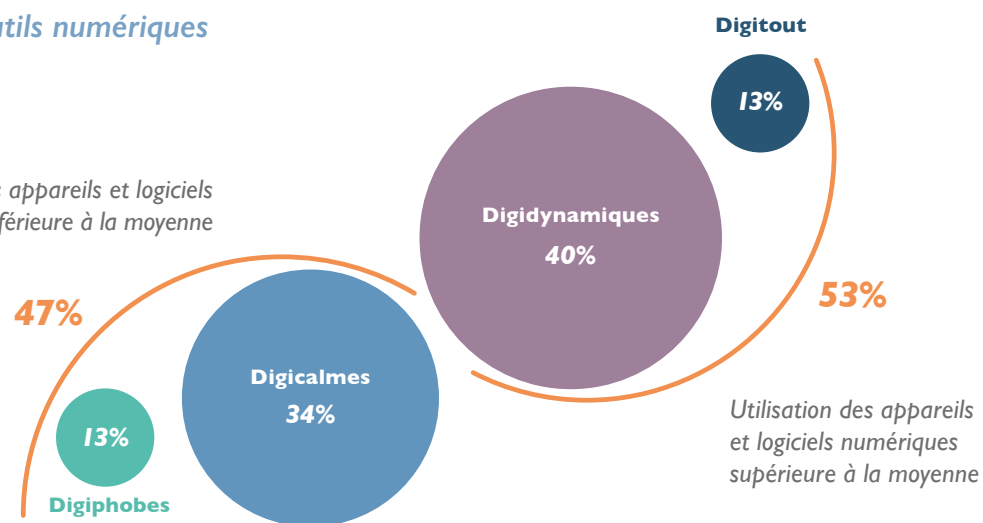
Dans la première catégorie qui compte 53% des répondants, nous observons qu'une part importante jongle avec 13 outils : nous les avons nommés les **Digidynamiques** (40% de l'ensemble des répondants). Ceux qui utilisent tous les

outils proposés, que nous avons nommés les **Digitout** (13% des répondants) se démarquent notamment car ils sont les seuls à utiliser l'intelligence artificielle et la Publication Assistée par Ordinateur (PAO) chaque semaine dans un contexte professionnel.

Dans la seconde catégorie, les 47% restant se divisent également en deux. Ceux que nous avons nommés les **Digiphobes** (13%) se contentent d'un ordinateur fixe professionnel et les **Digicalmes** (34%) y ajoutent seulement l'utilisation de l'Intranet professionnel.

Outils numériques

Utilisation des appareils et logiciels numériques inférieure à la moyenne



Des analyses 'toutes choses égales par ailleurs' permettent d'analyser les liens entre les profils d'utilisateurs et les indicateurs subjectifs de bien-être et ce, quel que soit le profil sociodémographique des employés (âge, genre, nationalité, niveau d'éducation, occupation, moyens et temps de transport domicile/travail) et les caractéristiques

de leur employeur (secteur d'activité et taille de l'entreprise). Le constat de ces analyses est le suivant : peu importe le profil d'utilisateur, il n'existe pas de liens avec les indicateurs de bien-être.

→ Les outils utilisés n'ont donc pas d'influence sur le bien-être.



Guide de lecture :

53% des **Digitout** se déclarent stressés au travail contre 49% des autres sans **Digitout** et 50% en moyenne.

Les indicateurs subjectifs de bien-être sont corrélés avec les facteurs d'infobésité

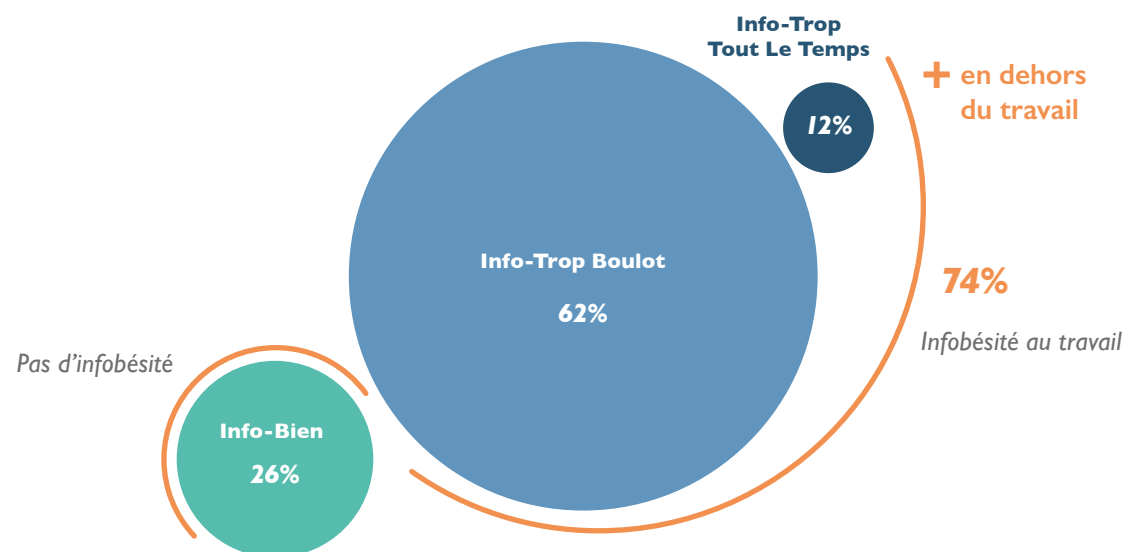
Dans un second temps, les répondants ont été profilés par rapport au phénomène d'infobésité selon 21 variables se rapportant, soit à des situations à risques (ex : recevoir plus d'emails que la moyenne des répondants, recevoir des sollicitations nécessitant des réponses immédiates pendant ou en dehors des horaires de travail), soit à des effets typiques de l'infobésité (ex : passer à côté d'informations importantes au moins une fois par mois, déclarer recevoir trop d'informations sur une journée de travail).

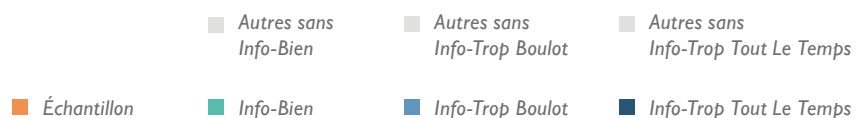
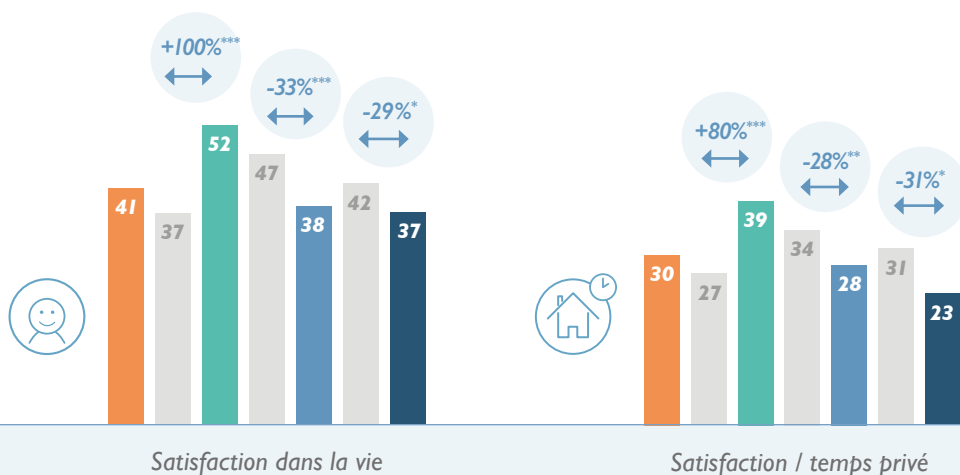
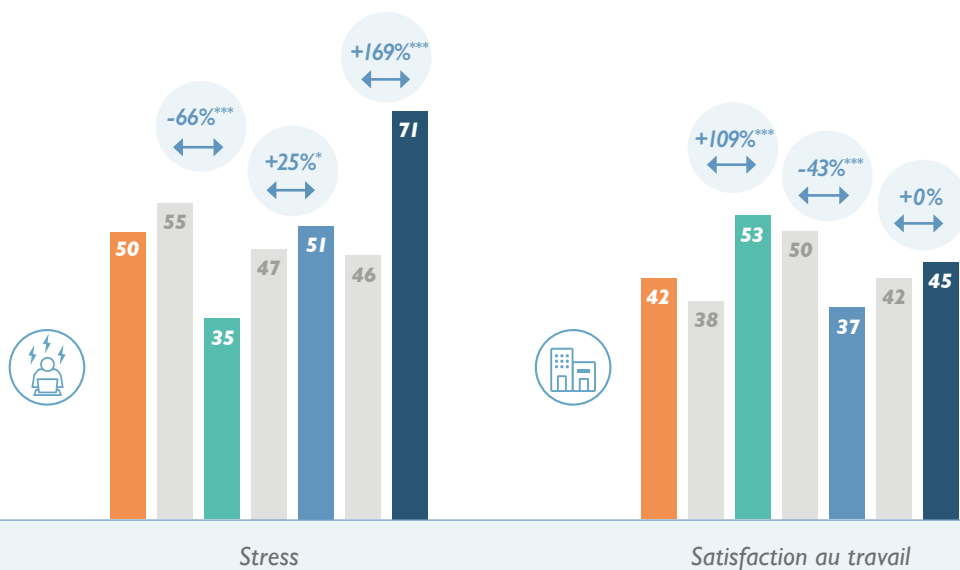
Les 26% du groupe que nous avons appelé les **Info-Bien** ne sont surreprésentés pour aucune des variables définies. Ils ne sont pas en situation d'infobésité. Les 74% restants sont tous en situation d'infobésité, nous les avons donc nommés les **Info-Trop**...

La majorité d'entre eux (62% des répondants) les **Info-Trop Boulot**, sont surreprésentés pour 11 variables mais aucune d'entre elles ne concerne les temps privés.

Les **Info-Trop Tout Le Temps** (12% des répondants) sont concernés par 19 variables dont les 5 se rapportant aux temps privés.

Facteurs d'infobésité





*** écart significatif à 99% de confiance ** écart significatif à 95% de confiance * écart significatif à 90% de confiance

Les constats des analyses ‘toutes choses égales par ailleurs’ sont les suivants :

- Les **Info-bien** ont moins de risques d’être stressés et plus de chances d’être satisfaits que les autres. Le graphique indique même que leurs chances d’être satisfaits au travail ou dans la vie sont multipliées par deux (respectivement +109% et +100%).
- Les **Info-Trop Boulot** et **Info-Trop Tout Le Temps** ont plus de risques d’être stressés et moins de chances d’être satisfaits dans la vie et du temps disponible pour la vie privée.
- En ce qui concerne la satisfaction au travail, les **Info-Trop Tout Le Temps** ne sont pas différents des autres alors que les **Info-Trop Boulot** ont plus de risques d’être insatisfaits au travail. Ces observations suggèrent que les **Info-Trop Tout Le Temps** utilisent le travail en débordement pour compenser leur surcharge de travail ce qui, au final, leur permet de ne pas dégrader leur satisfaction au travail.

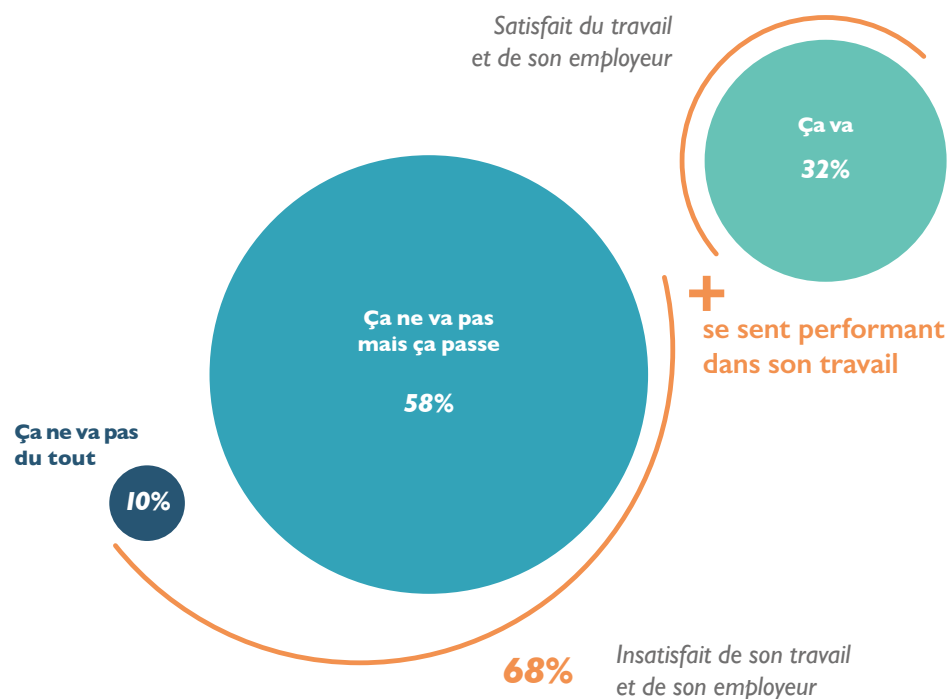
Guide de lecture :

71% des **Info-Trop Tout Le Temps** se déclarent stressés au travail contre 46% des autres sans eux et 50% en moyenne. Après contrôle des profils sociodémographiques des employés et de leur employeur, le risque qu’ont les **Info-Trop Tout Le Temps** d’être stressés au travail est 169% plus élevé que celui des autres avec un écart significatif à 99% de confiance.

Quels liens entre l'infobésité et la satisfaction ou la performance professionnelles ?

Le premier indicateur objectivé concerne la satisfaction et la performance professionnelles. Cet indicateur est basé sur le croisement de 18 variables concernant, soit le **ressenti personnel** (stress au travail, satisfaction au travail, aide disponible auprès des collègues, etc.), soit le **rapport à son employeur** (autonomie dans les tâches, liberté d'horaire, aide en cas de problème, soutien en cas d'erreur, etc.), soit la **performance** (sentiment d'être performant, travail effectué correctement, respect des délais, etc.).

Satisfaction au travail et performance



Les répondants ont été répartis en 3 groupes : pour un tiers des répondants (32%) qui composent le groupe que nous avons appelé les **Ça va**, les 18 variables sont positives. Ils sont satisfaits de leur emploi et de leur employeur et se sentent performants.

Les deux autres groupes (68%), les **Ça ne va pas...** ne sont satisfaits ni de leur emploi, ni de leur employeur. Pour 10% des répondants, les 18 variables sont négatives : nous les avons nommés les **Ça ne va pas du tout**. Pour le groupe majoritaire, les **Ça ne va pas mais ça passe**, près de deux répondants sur trois, 16 variables sont négatives. Les deux variables restantes étant : avoir le sentiment d'effectuer son travail correctement et avoir le sentiment d'être performant.



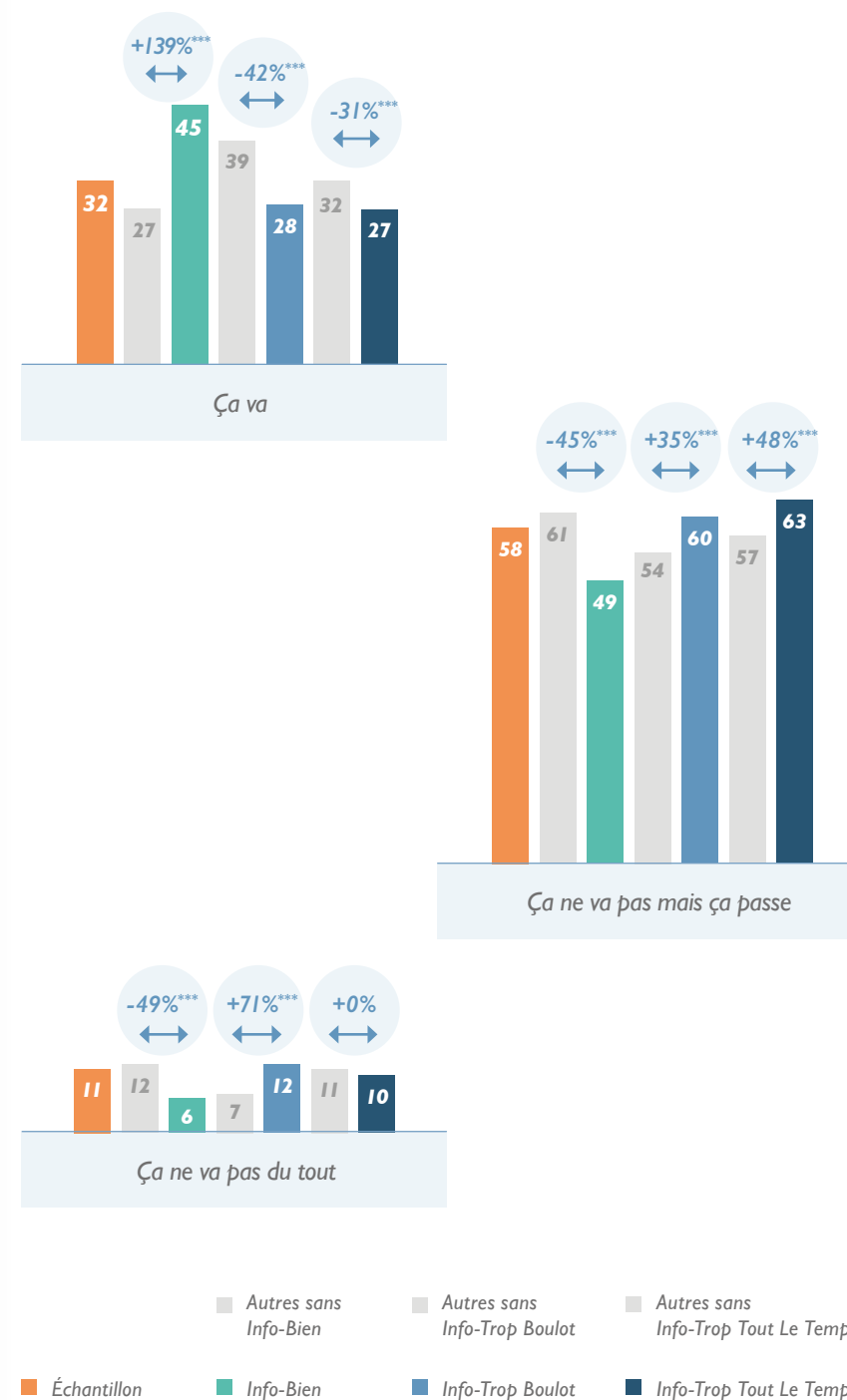
Satisfaction et performance au travail selon les facteurs d'infobésité

Les constats des analyses 'toutes choses égales par ailleurs' sont les suivants :

- Les **Info-Bien** ont plus de chances d'être dans le groupe des **Ça va** et moins de risques d'être dans ceux des **Ça ne va pas...** Ce sont des salariés qui combinent le fait de ne pas être en situation d'infobésité et d'être satisfaits et performants au niveau professionnel.
- Les **Info-Trop Boulot** ont moins de chances d'être dans le groupe des **Ça va** (-42%) et plus de risques d'être dans les groupes **Ça ne va pas du tout** (+71%) ou **Ça ne va pas mais ça passe** (+35%). Ils sont donc en situation d'infobésité sur leur temps de travail et ont de plus grands risques d'être, non seulement insatisfaits professionnellement mais également de ne pas être performants.
- Les **Info-Trop Tout Le Temps** ont plus de risques d'être dans le groupe des **Ça ne va pas mais ça passe**. Ils sont en situation d'infobésité sur les temps professionnels et sur les temps privés, ils ne sont d'ailleurs pas satisfaits de leurs conditions professionnelles mais ils sont performants.

Guide de lecture :

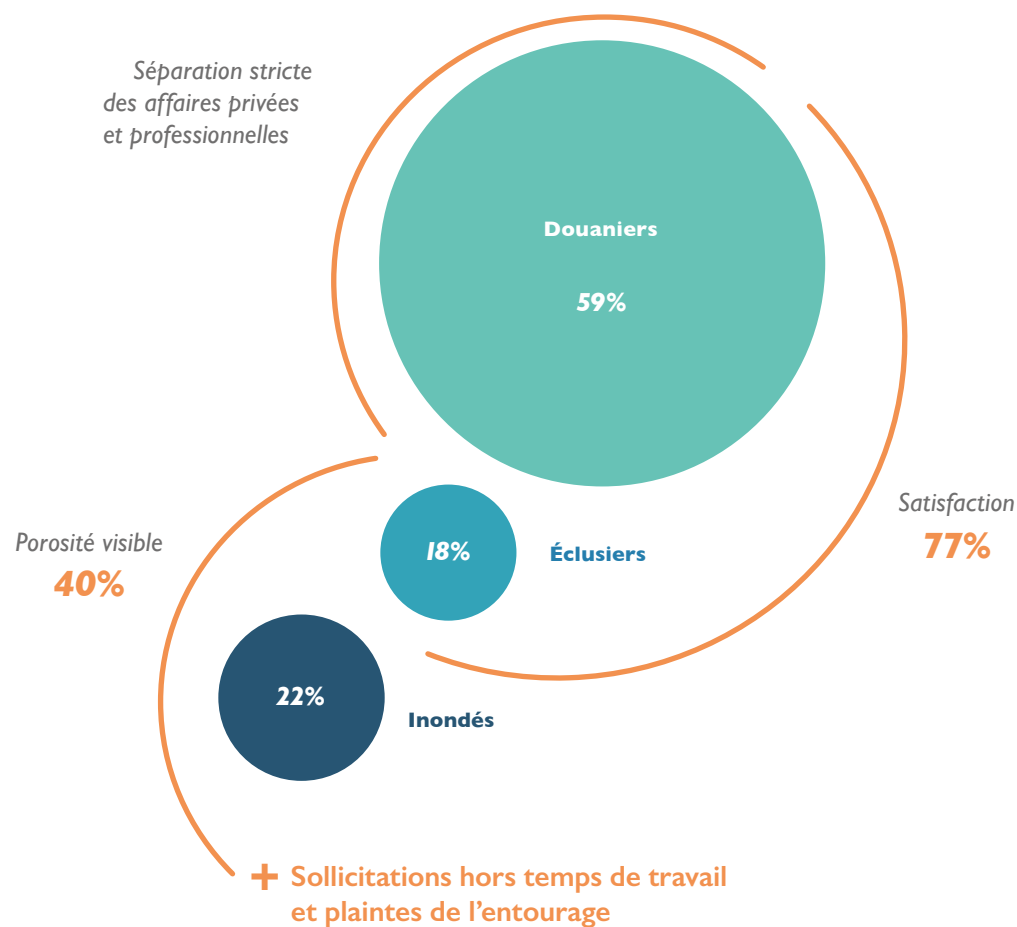
10% des **Info-Trop Tout Le Temps** sont dans la catégorie des **Ça ne va pas du tout** contre 11% des autres sans eux et 11% en moyenne dans l'échantillon. Après contrôle des profils sociodémographiques des employés et de leur employeur, le risque qu'ont les **Info-Trop Tout Le Temps** d'être dans la catégorie des **Ça ne va pas du tout** n'est pas différent de celui des autres (+0%).



Quels liens entre l'infobésité et la conciliation vie privée et vie professionnelle ?

Le second indicateur objectivé concerne la conciliation vie privée et vie professionnelle. Il est créé à partir de 21 variables relatives, soit aux **activités professionnelles en débordement** (ex: utilisation d'appareils personnels pour travailler, lire ses emails au réveil, recevoir des sollicitations nécessitant une réponse immédiate en dehors des horaires de travail, etc.), soit aux **activités personnelles au travail** (ex : réaliser des tâches personnelles sur son temps de travail, autorisation de quitter le travail pour une urgence personnelle, difficultés de concentration professionnelle à cause de la vie personnelle, etc.) ou soit à la **satisfaction dans la vie en général et du temps disponible pour la vie privée**.

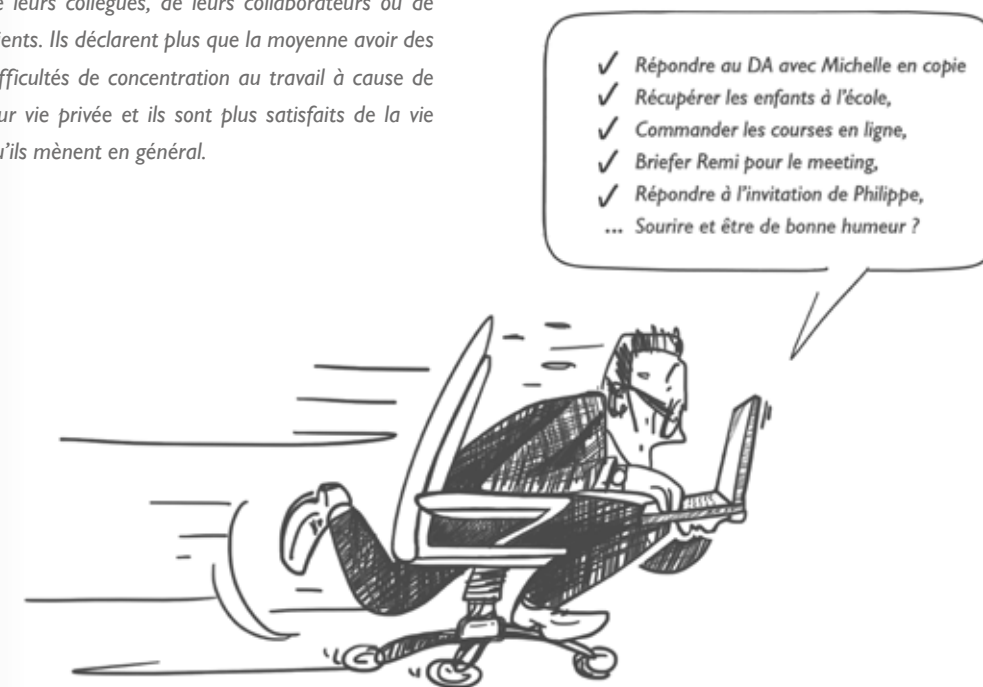
Conciliation vie privée et vie professionnelle



Près des deux tiers des répondants font partie du groupe que nous avons appelé les **Douaniers** : ils utilisent moins d'appareils numériques personnels pour travailler. De même, ils effectuent moins de tâches professionnelles en dehors de leurs horaires de travail ou de tâches personnelles pendant leurs horaires de travail. Enfin, ils sont plus satisfaits du temps dont ils disposent pour leur vie privée.

18% des répondants forment le groupe que nous avons appelé les **Éclusiers**. Ce sont ceux qui utilisent le plus leurs appareils personnels pour travailler. Ils travaillent plus que la moyenne en débordement mais reçoivent moins de sollicitations nécessitant une réponse urgente de leur hiérarchie, de leurs collègues, de leurs collaborateurs ou de clients. Ils déclarent plus que la moyenne avoir des difficultés de concentration au travail à cause de leur vie privée et ils sont plus satisfaits de la vie qu'ils mènent en général.

22% des répondants composent le groupe que nous avons appelé les **Inondés**. Comme les précédents, ils utilisent leurs appareils personnels à des fins professionnelles et travaillent plus en débordement que la moyenne. Cependant, ils reçoivent plus de sollicitations nécessitant une réponse urgente de leur hiérarchie, de leurs collègues, de leurs collaborateurs ou de leurs clients. De plus, ils sont davantage critiqués par leur entourage au sujet de leur disponibilité professionnelle. Enfin, ils réalisent plus de tâches personnelles pendant leurs horaires de travail et sont moins satisfaits de la vie qu'ils mènent en général et du temps disponible pour leur vie privée.



Conciliation vie professionnelle et vie privée selon les facteurs d'infobésité

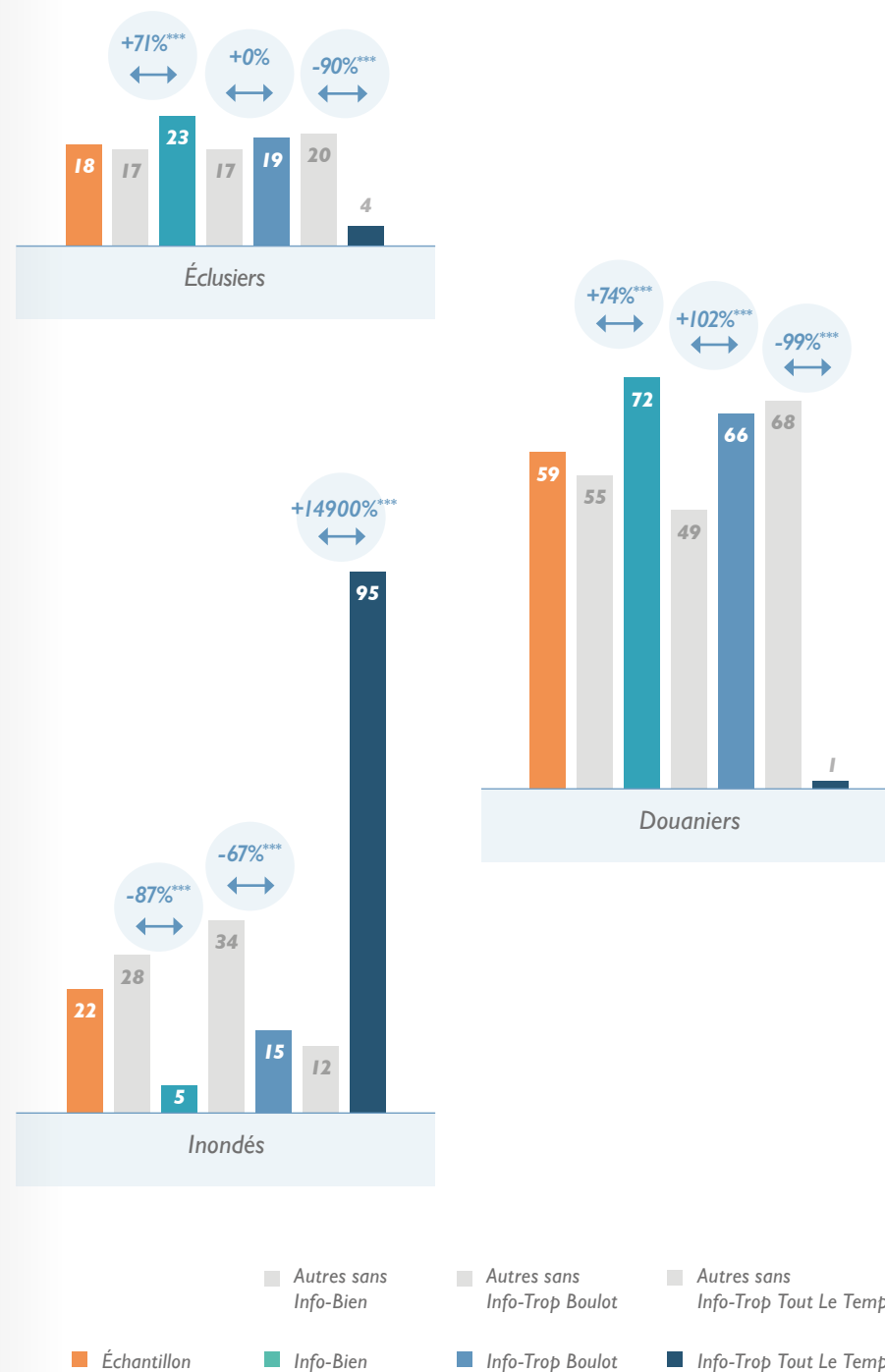
Les constats des analyses 'toutes choses égales par ailleurs' sont les suivants :

- Les **Info-Bien** ont plus de chances d'être **Éclusiers** ou **Douaniers** et donc moins de risques d'être **Inondés**. Ce sont des salariés qui ne sont pas en situation d'infobésité et ils ont statistiquement plus de chances d'être dans les deux groupes avec des indicateurs de satisfaction positifs.
- Les **Info-Trop Tout Le Temps** ont un risque près de 300 fois supérieur aux autres de se trouver dans le groupe des **Inondés**. Ils sont en situation d'infobésité sur les temps professionnels et personnels, le travail en débordement, les sollicitations urgentes sur le temps privé, les critiques de leur entourage personnel. Ce qui est cohérent avec des indices de satisfaction négatifs concernant la vie en général et le temps disponible pour la vie privée.
- Les **Info-Trop Boulot** ont deux fois plus de chances d'être **Douaniers** et moins de risques d'être **Inondés** mais pas de profil d'**Éclusiers**. Ce sont des salariés qui sont en situation d'infobésité pendant leurs horaires de travail. La séparation stricte qu'ils opèrent entre le travail et la vie privée est cohérente avec l'indice positif de satisfaction du temps disponible pour la vie privée.

Guide de lecture :

95% des **Info-Trop Tout Le Temps** sont dans la catégorie des **Inondés** contre 12% des autres sans eux et 22% en moyenne dans l'échantillon. Après contrôle des profils sociodémographiques des employés et de leur employeur, le risque qu'ont les **Info-Trop Tout Le Temps** d'être dans la catégorie des **Inondés** est près de 300 fois plus élevé que celui des autres avec un écart significatif à 99% de confiance. (+14 900%***)

*** écart significatif à 99% de confiance ** écart significatif à 95% de confiance * écart significatif à 90% de confiance



3

CONCLUSION ET PERSPECTIVES



→ Conclusion

L'infobésité est l'affaire de tous





Si le bien-être est sans liens avec le nombre d'outils numériques utilisés dans le cadre professionnel, il est corrélé avec le nombre de situations à risques et de « symptômes » d'infobésité auxquels un salarié est exposé. Être en situation d'infobésité diminue, d'une part les chances d'exprimer de la satisfaction professionnelle et de se sentir performant au travail et d'autre part, cela augmente les risques d'échec pour une conciliation vie professionnelle - vie personnelle harmonieuse.

L'infobésité est bien un enjeu du monde professionnel luxembourgeois et aucun secteur d'activité ne semble épargné. En effet, les bienfaits de la digitalisation se déclinent sur l'ensemble des professions d'une manière ou d'une autre, de fait ses risques également.

L'email est aujourd'hui l'outil professionnel qui cristallise le plus l'infobésité au travail. Et très peu de personnes en ont une utilisation optimale. Chacun a pu développer quelques paramètres positifs mais une grande marge d'optimisation en gestion des emails existe. Les emails pro ont envahi nos espaces privés, ce qui, aussi surprenant que cela puisse paraître, nuit au sentiment de performance et de satisfaction professionnelles. En les remettant à leur place, il est possible d'améliorer les conditions de travail et la productivité. Même si la réduction des emails reçus passe d'abord par une vigilance d'envoi (choisir ses destinataires avec soin et parcimonie, éviter le « répondre à tous » systématique, demander des délais de retour raisonnables et... ne pas hésiter à changer de canal en cas de malentendu), les problématiques d'infobésité sont installées et méritent une attention particulière.

Les réponses à l'infobésité peuvent être individuelles bien sûr. Chacun peut développer une organisation intégrant un équilibre connexion/déconnexion, se réserver des plages de travail de fond ou encore apprendre à maîtriser ses outils pour un paramétrage adéquat... Mais il est impossible de faire face au problème sans intégrer l'enjeu info-communicationnel comme une préoccupation collective et centrale de toutes les organisations professionnelles.

À tester ou à laisser, quelle gestion d'emails est bonne pour moi ?

| Habitudes | Stress  | Satisfaction au travail  | Satisfaction dans la vie  | Satisfaction temps privé  |
|---|--|---|--|--|
| Utiliser les fonctions de paramétrage des notifications des outils numériques | - 26%** | + 41%*** | | |
| À l'envoi d'un email préciser si attente d'une réponse et le délai | | + 38%** | | |
| À l'envoi d'un email attendre une réponse dans la journée | | | - 38%*** | - 33%*** |
| Classer manuellement les emails entrants | | | | - 29%** |
| Vérifier au moins une fois par semaine les emails professionnels au réveil | | | - 24%* | - 39%*** |
| Vérifier au moins une fois par semaine les emails professionnels pendant le trajet domicile/travail | + 34%* | | | - 50%** |
| Vérifier au moins une fois par semaine les emails professionnels pendant les repas | + 31%* | | - 26%** | - 25%* |

→ Perspectives

Exploration

- Formations inédites au Luxembourg en partenariat avec :



- **2 heures en ligne** : chaque apprenant s'organise pour se former à 6 micro compétences en se connectant à sa guise pour des sessions de 15 minutes, sur les thématiques suivantes : la surcharge mentale et ses conséquences, les limites de l'attention face à la sur-information, l'organisation de son temps de travail et ses objectifs au quotidien, l'organisation de son environnement de travail, la récupération efficace pendant la journée et en dehors de ses temps de travail.
- **2 heures en présentiel** : les participants répartis en groupes de managers ou de non-managers, complètent les apprentissages de la formation digitale en présence d'un Docteur en Neurosciences.

- Projets pilotes

En parallèle, certaines organisations membres volontaires vont mettre en place des pilotes pour tester des réponses concrètes pour réduire l'infobésité professionnelle. Chaque pilote est envisagé pour répondre à une problématique liée à l'infobésité et l'hyperconnexion des collaborateurs, identifiée par l'organisation volontaire. Ces tests de terrain pourront porter sur la gestion des emails, l'organisation de l'équipe, l'amélioration des pauses ou le paramétrage de systèmes techniques. L'objectif est d'expérimenter collectivement et temporairement une habitude ou un mode de fonctionnement pour évaluer ses impacts à court et moyen termes.

Sensibilisation

- Septembre 2020 : Luxembourg Sustainability Forum



Table ronde : Le management de la connaissance : l'humain au cœur de l'info
 Considérant la connaissance comme d'une part, l'ensemble des informations connues, et d'autre part, les personnes qui les analysent et les utilisent, comment adapter nos systèmes de management pour garantir à chacun la bonne information au bon moment et permettre l'agilité tant recherchée par les organisations ?

Plateau TV : D'hyperconnectés à techno-futés, faisons le premier pas !

Multiplication des canaux de communication, modes de gestion des emails, management collectif de la connaissance... IMS Luxembourg et une dizaine d'invités partagent des initiatives locales et internationales pour transformer l'infobésité professionnelle en opportunité.

> Retrouvez l'ensemble du plateau TV sur : www.imslux.lu

- Novembre / décembre 2020 : Outil d'auto-évaluation

Lancement du quiz d'auto-évaluation sur la surcharge informationnelle. Il aura pour but de prévenir des risques et de fournir des solutions basées sur les enseignements du projet Info Flow Savvy.

..... La parole aux financeurs

Ministère d'État avec Digital Luxembourg

Le gouvernement veille à maintenir un environnement économique attractif et un niveau élevé d'investissement dans les infrastructures et services digitaux.

Prenant en compte que les nouvelles technologies génèrent une quantité exponentielle de données, il importe de mesurer l'impact que ces nouveaux outils numériques auront sur les droits fondamentaux de l'Homme et sur la vie de nos citoyens.

Les citoyens devront être les acteurs - non pas les observateurs - de cette évolution technologique. C'est pourquoi le gouvernement investit de manière conséquente dans les formations au digital pour les femmes et les hommes qui forment notre société : telles qu'en témoignent nos initiatives « digital skills » de l'initiative Digital Luxembourg du gouvernement.

Pour cette raison Digital Luxembourg a souhaité soutenir les efforts d'IMS Luxembourg, ensemble avec le Ministère du Travail, la Chambre des Salariés et la Chambre de Commerce pour adresser cette problématique de l'infobésité et de l'usage intensif de contenus d'informations numériques.

Chambre de Commerce

La Chambre de Commerce remplit une mission d'intérêt économique général et s'engage, de fait, à créer de la valeur pour les entreprises dont elle défend les intérêts en leur permettant d'accroître leur compétitivité, de relever les défis d'avenir et de développer et pérenniser leurs activités, ainsi que pour la société en contribuant à renforcer l'attractivité du Grand-Duché en tant que place économique dynamique, prospère et durable.

Aussi, et dans la continuité du projet « Troisième Révolution Industrielle » (Ministère de l'Économie, Chambre de Commerce et IMS Luxembourg), la participation de la Chambre de Commerce à Info Flow Savvy allait de soi. En effet, ce projet vise à permettre aux entreprises, grâce à l'acquisition de nouveaux savoirs et aptitudes, de mieux maîtriser l'impact du digital au service d'une productivité et d'un équilibre accrus pour l'organisation et ses salariés. En outre, il est en parfaite cohérence avec la volonté de la Chambre de Commerce de contribuer à promouvoir le développement de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) à travers la sensibilisation et la formation, en son sein comme auprès de ses adhérents, en collaboration avec ses nombreux partenaires.

Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire

Dans le monde d'aujourd'hui, l'outil numérique est essentiel à la réalisation de nos activités personnelles mais surtout professionnelles. Cependant, les flux informationnels numériques ne cessent de s'accroître et de croître. C'est pourquoi, de nouveaux besoins organisationnels et individuels doivent être étudiés pour faire face à cet impact du digital sur notre vie professionnelle. Aussi, de nouvelles aptitudes professionnelles doivent être développées, de sorte à garantir à la fois la productivité, la santé et le bien-être au travail.

Le Ministère du Travail et de l'Emploi accorde une importance toute particulière aux questions relatives aux nouvelles formes de travail et aux adaptations à réaliser du fait de la digitalisation. Il est essentiel de sensibiliser les salariés et les entreprises aux problématiques qui seront liées à la digitalisation. Voilà pourquoi le Ministère soutient ce projet innovant initié par IMS Luxembourg.

Chambre des Salariés

La numérisation et ses nouvelles formes de communication sont devenues la norme dans de nombreux bureaux et métiers et ne sont plus remises en question. Toutefois, on connaît très peu de choses sur leur utilisation et leurs effets sur le rendement et le bien-être des employés.

Les résultats de l'enquête sur l'indice de qualité du travail menée par la Chambre des salariés (CSL) en 2018 montraient déjà que 21% des salariés interrogés des différents secteurs économiques déclaraient souvent ou (presque) toujours répondre à leurs emails professionnels même en dehors de leurs heures de travail, et 16% le font parfois. Cette tendance est encore plus forte auprès des salariés dans les professions intellectuelles et scientifiques et les dirigeants, cadres de direction et gérants où plus d'un tiers en est souvent ou (presque) toujours concerné.

Cependant, la disponibilité pour le travail en dehors des heures de travail n'est qu'une dimension de l'hyper-connectivité. Le baromètre Info Flow Savvy a permis d'en apprendre davantage sur l'utilisation des TIC par les employés et d'utiliser ces informations pour la mise en œuvre de solutions concrètes et d'actions de sensibilisation. Telles étaient les motivations de la CSL pour appuyer ce projet intéressant. Les étapes suivantes, telles que les formations, les campagnes de sensibilisation et les projets pilotes dans les entreprises, méritent l'attention nécessaire et devraient contribuer à promouvoir une utilisation plus réfléchie des TIC.

Annexes

Construction des clusters pour les analyses exploratoires

Nombre d'outils numériques utilisés (appareils et logiciels)

Profilage réalisé à partir de 16 variables

Appareils

Utilisation professionnelle fréquente* ou non : d'un smartphone professionnel ; d'un smartphone personnel ; d'un ordinateur portable professionnel ; d'un ordinateur fixe professionnel ; d'un ordinateur (portable ou fixe) personnel

Logiciels

Utilisation professionnelle fréquente* ou non : d'un calendrier partagé ; de la conception assistée par ordinateur (ex : PAO) ; de l'Intranet ; de logiciels de gestion des relations clients (CRM) (ex : Salesforce, SageCRM) ; d'une messagerie instantanée (ex : Messenger, WhatsApp, Skype) ; d'un outil d'automatisation des processus de type Workflow (ex : Basecamp, Slack, Teamwork, Freedcamp) ; d'un outil de visioconférence ou de web conférences (ex : Skype, Cisco WebEx) ; d'une plateforme de travail collaboratif et de gestion de documents communs (ex : SharePoint, Google Doc, MSO 365) ; d'un progiciel de gestion intégrée (ERP ou PGI) (ex : SAP, Oracle's JD Edwards Entreprise One) ; d'un réseau social d'entreprise, blogs, wikis internes (ex : Yammer, Jive SBS, Bluekiwi) ; de technologies intelligentes et auto-apprenantes (IA)

Facteurs d'infobésité

Profilage réalisé à partir de 21 variables

Situations à risques

Vérification de sa boîte emails à chaque notification ou non · Nombre quotidien d'emails reçus supérieur à la moyenne ou non · Réception fréquente* ou non d'emails inutiles · Rythme de travail imposé ou non par des demandes à traiter rapidement · Recevoir des sollicitations nécessitant une réponse immédiate fréquentes* ou non (de la part : de la hiérarchie ; des collègues ; des collaborateurs ; des clients/patients/usagers/etc.) durant et en dehors des horaires de travail · Se sentir contraint ou libre, coupable ou serein... de répondre à ses emails durant et en dehors des horaires de travail · Temps de travail maximum sans interruptions supérieur à la moyenne ou non

Effets typiques de l'infobésité

Difficulté ou non à trouver des informations dans ses emails · Passer à côté d'informations ou de messages importants au moins une fois par mois ou non · Recevoir des emails qu'on n'a pas le temps de traiter ou non · Recevoir trop d'informations ou non sur une journée de travail

Satisfaction au travail et performance

Profilage réalisé à partir de 18 variables

Ressenti personnel

Pouvoir demander de l'aide à ses collègues ou non · Satisfaction ou non au travail · Stress au travail fréquent* ou non · Trouver que le travail s'accumule plus vite qu'on ne peut le terminer ou non · Devoir se dépêcher pour accomplir son travail ou non · Recevoir trop d'informations ou non sur une journée de travail

Rapport du salarié à son employeur

Penser que l'organisation... se soucie ou non de son point de vue ; se soucie ou non de son bien-être ; autoriserait ou non à quitter brièvement le travail afin de s'occuper d'affaires personnelles ou familiales ; offrirait de l'aide ou non en cas de problème de nature professionnelle ou personnelle ; pardonnerait ou non une erreur honnête · Influence ou non du répondant sur... le choix des tâches ; l'ordre d'exécution des tâches ; les méthodes de travail ; les horaires de travail

Performance professionnelle

Effectuer correctement son travail ou non · Se sentir performant ou non · Respecter les délais ou non

Conciliation vie privée et vie professionnelle

Profilage réalisé à partir de 21 variables

Les activités professionnelles présentes dans la sphère personnelle

Utilisation professionnelle fréquente* ou non des appareils numériques personnels suivants : smartphone ; ordinateur portable ; ordinateur fixe ; tablette · Vérification fréquente* ou non des emails professionnels... au réveil ; durant les trajets domicile-travail ; pendant les repas ; avant le coucher · Travail en débordement fréquent* ou non · Disponibilité de connexion professionnelle critiquée ou non par l'entourage personnel au cours des 12 derniers mois · Heures supplémentaires supérieures ou non à la moyenne · Recevoir des sollicitations urgentes ou non en dehors des horaires de travail (de la part : de la hiérarchie ; des collègues ; des collaborateurs ; des clients/patients/usagers/etc.)

Les activités personnelles présentes dans la sphère professionnelle

Difficultés ou non de concentration au travail à cause de la vie personnelle · Autorisation ou non de quitter brièvement le travail afin de s'occuper d'affaires personnelles ou familiales · Avoir une marge de manœuvre ou non sur les horaires de travail · Réalisation fréquente* ou non de tâches privées durant le travail

Satisfaction

Satisfaction ou non dans la vie en général · Satisfaction ou non par rapport au temps disponible pour la vie privée

Ce projet bénéficie du soutien de :



En partenariat avec :



..... CLOSE ALL WINDOWS X

61 NOTIFICATIONS AWAITING...

SILENT MODE ACTIVATED

LIKED THIS...



Publication IMS Luxembourg
Tous droits réservés IMS Luxembourg, Mars 2020.
N° ISBN : 978-2-9199614-5-0
Ni IMS Luxembourg, ni aucune autre personne agissant pour son compte ne peuvent être tenus pour responsables de l'utilisation qui pourrait être faite des informations contenues dans cette publication.





IMS LUXEMBOURG
Inspiring More Sustainability

BAROMÈTRE INFO FLOW SAVVY

Le projet Info Flow Savvy, devenir savant face aux flux d'informations est articulé en 3 phases : connaissance, exploration, sensibilisation. Complétant la phase de connaissance du sujet, les analyses du baromètre présentent les spécificités luxembourgeoises face au phénomène d'infobésité (contraction des mots « information » et « obésité »).

En collaboration avec le LISER, IMS Luxembourg passe au crible les habitudes digitales des travailleurs dont l'emploi est à dominance intellectuelle et s'interroge... Le volume quotidien d'informations professionnelles est-il déjà trop important ? Quelles habitudes de connexion font réellement gagner du temps ? L'email est-il notre meilleur ami professionnel en toutes circonstances ? Peut-on se protéger de l'hyperconnexion et se sentir performant dans son travail ? Le temps professionnel impacte-t-il la satisfaction du temps privé ?

.....
Luxembourg's leading network for Corporate Responsibility
.....

IMS Luxembourg
B.P. 2085
L-1020 Luxembourg

Siège Social :
33 rue du Puits Romain
L-8070 Bertrange

Tel: +352 26 25 80 13
info@imslux.lu
www.imslux.lu

Retrouvez-nous sur:
LinkedIn, Twitter, Facebook, Youtube, Flickr

