



PRÉFET
DE LA RÉGION
PROVENCE-ALPES
CÔTE D'AZUR

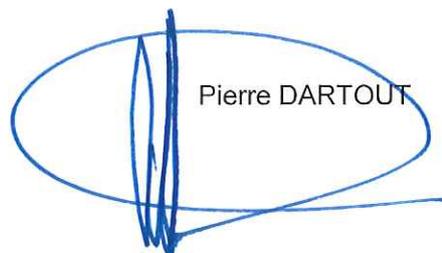


ZÉRO MAIL INUTILE

La surcharge d'information (*infobésité* pour les québécois) décrit la situation d'abondance d'informations ainsi que l'incapacité d'assimilation et/ou de réemploi de cette dernière. Surcharge de mails, sms, réseaux sociaux, notifications,... les conséquences de cette connexion continue - comme l'incapacité à prioriser, la déperdition d'énergie, de temps et d'efficacité - génèrent un stress considérable.

Face à ce constat, la *Préfecture de région Provence-Alpes-Côte d'Azur* a souhaité repenser les process de gestion de l'information à travers une expérimentation s'étalant de fin mai à septembre 2018 auprès de 7 agents. Durant quatre mois, de nouveaux usages permettant de développer une meilleure hygiène informationnelle ont été mis en place. Portée par le Laboratoire d'innovation publique *le Lab Zéro*, cette expérimentation est un des 32 projets soutenu par le *Fond d'innovation RH* en 2018.

Les résultats de cette expérimentation *Zéro Mail Inutile* sont éloquents. Ils démontrent, à travers cette présente évaluation, la possibilité de mettre fin à la surcharge d'information tout en bâtissant un environnement collaboratif de qualité propice à aider les agents à gérer efficacement le flux continu d'informations. Les pratiques présentées sont simples, répliquables, efficaces.


Pierre DARTOUT

ZÉRO MAIL INUTILE



7 participants de services de l'État ont participé à l'expérience de ...



... désactiver toutes les notifications inutiles sur leur smartphone, mettre en place des filtres automatiques sur leur messagerie, changer plusieurs pratiques dans leur manière d'utiliser les e-mails.



Les résultats et les impacts ont été suivis sur 4 mois. À 2 semaines, 5 semaines, à 4 mois. Les résultats sont éloquentes et révèlent des leviers intéressants.

Quelques chiffres clés

<p>17 heures 45 minutes temps moyen libéré par chaque agent, par mois, en coupant les notifications inutiles + en mettant en place des filtres de tri automatiques des messages. Soit 11,7% du temps total de travail.</p>	<p>6 kg de CO2 et 3 kg de Fer d'économies mensuelles d'énergie et de matériaux réalisé par une seule participante</p>	<p>86% pourcentage d'agents qui ont démontré que ne plus être joignable dans l'instantanéité favorise non seulement la productivité individuelle mais aussi la qualité des réponses</p>
<p>100% pourcentage d'agents qui avaient leur smartphone allumé le week-end et qui ont déclaré qu'ils vivent maintenant leur week-end avec "beaucoup plus de sérénité bien qu'on puisse tout autant les contacter".</p>	<p>70% pourcentage d'agents qui ont utilisé avec humour le mot "addiction" pour décrire leur ancienne relation avec les notifications du smartphone. Cette évaluation a été réalisée une fois que les notifications avaient été désactivées depuis 2 semaines.</p>	<p>86% pourcentage d'agents pour qui cela a favorisé "un sentiment de détente" ou "un sentiment de sérénité", "moins de stress" au long de leur journée.</p>

Si je désactive toutes les notifications inutiles sur mon smartphone professionnel et ma messagerie, que va t il va se passer?



7 participants ont participé à l'expérience



Ils ont désactivé **toutes** les notifications inutiles sur leur smartphone et messagerie



Les résultats et les impacts ont été suivis sur 4 mois. À 14 jours, 40 jours et 4 mois.

Résultats

 <p>AMÉLIORATION DU CADRE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL DES AGENTS</p>	 <p>AMÉLIORATION DE L'EFFICACITÉ ET DE LA PERFORMANCE DU SERVICE PUBLIC</p>
<p>Au bout de 2 semaines seulement 100% des agents déclarent vivre leurs journées avec moins de stress et de la sérénité</p> <p>100% des agents ont trouvé un meilleur équilibre vie privée/ vie professionnelle et ont ressenti cette amélioration comme allant de pair avec de la sérénité</p> <p>Pour plus de 2 tiers des participants cela leur a permis de retrouver de la concentration dans les actions tout au long de la journée</p> <p>5 agents ont tiré de l'expérience une satisfaction à pouvoir rester concentrer sur des dossiers de fond sans être dérangé par des notifications</p> <p>5 agents ont utilisé le mot "liberté" pour parler de ce qu'ils avaient vécu en coupant les notifications</p> <p>1 agent considère que couper les notifications lui a permis de sortir d'une fatigue physique qui était liée à la fatigue mentale due à la surcharge d'informations.</p>	<p>100 % des agents qui considèrent que "oui indéniablement" couper les notifications favorise l'efficacité</p> <p>6 agents sur 7 considèrent que ne plus répondre dans l'instantanéité à nettement amélioré la qualité de leurs réponses et leur a évité des erreurs</p> <p>6 agents sur 7 considèrent pour autant être tout aussi joignables par leurs collègues, et ceci sans subir les aspects indésirables de la culture de l'instantanéité</p> <p>4 agents ont observé que la pratique percolée sur leurs collègues</p> <p>1 agent considère qu'en réagissant moins dans l'instantanéité cela favorise la prise de de responsabilité de ses collègues</p> <p>1 agent considère qu'en étant moins épuisés physiquement par la fatigue mentale, cela favorise un bien meilleur travail.</p>
 <p>LIBÉRATION DU TEMPS</p>	 <p>RÉDUCTION DES COÛTS ÉCOLOGIQUES</p>
<p>6 h libérées chaque mois en moyenne par les agents soit 4% de leur temps total de travail.</p>	<p>0,16 kg de CO2 et 0,08 kg de Fer. Économies mensuelles d'énergie et de matériaux réalisés par chaque participant.</p>
 <p>POUVOIR DE PROPAGATION</p>	
<p>100% des agents ont parlé de cette pratique à leurs collègues qui l'ont soit bien pris, soit très bien pris. 2 agents ont même organisé une réunion de service spécifique. 100% des agents ont créé la démarche "Ambassadeur Zéro Mail Inutile". Devant les résultats une après-midi a été organisée dans les salons de la Préfecture PACA en présence de Monsieur le Préfet de Région et des administrations du territoire.</p>	

Si je mets en place des filtres sur ma messagerie qui trient automatiquement mes e-mails, que va t il se passer?



6 participants ont participé à l'expérience



Ils ont mis en place des filtres automatiques sur leur messagerie professionnelle



Les résultats et les impacts ont été suivis sur 4 mois. À 14 jours, 40 jours et 4 mois.

Résultats

 <p>AMÉLIORATION DU CADRE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL DES AGENTS</p>	 <p>AMÉLIORATION DE L'EFFICACITÉ ET DE LA PERFORMANCE DU SERVICE PUBLIC</p>
<p>Pour 100% des agents ayant des tâches de secrétariat à réaliser dans le cadre de leurs missions cela a apporté un gain de temps important, moins de stress - de la sérénité et de la lisibilité.</p> <p>Pour 100% des agents n'ayant pas de tâches de secrétariat à réaliser dans le cadre de leurs missions cela a apporté de la lisibilité et un petit gain de temps.</p> <p>À cinq semaines de l'expérience, pour 1 agent, cela lui a fait perdre beaucoup de temps (10 heures) et a généré du stress. Cela était dû à un mauvais paramétrage des filtres.</p>	<p>Pour 100% des agents ayant des tâches de secrétariat à réaliser dans le cadre de leurs missions cela a apporté une lisibilité accrue des e-mails prioritaires et un gain de temps grâce aux e-mails dispatchés automatiquement.</p>
 <p>LIBÉRATION DU TEMPS</p>	 <p>RÉDUCTION DES COÛTS ÉCOLOGIQUES</p>
<p>14 h 26 mn libéré chaque mois en moyenne par les agents soit 9,5% de leur temps total de travail.</p>	<p>3,06 kg. de CO2 et 1,53 kg. de Ter. Économies mensuelles d'énergie et de matériaux réalisés par chaque participant.</p>
 <p>POUVOIR DE PROPAGATION</p>	
<p>Mettre en place des filtres de messages peut être technique et c'est pourquoi à 2 semaines seuls 50% des agents ont aidé leurs collègues à mettre en place des filtres. À 4 mois ils étaient 80% à expliquer/montrer à leurs collègues comment faire et à faciliter la diffusion de la pratique. 2 agents ont même organisé une réunion de service spécifique. 100% des agents ont créé la démarche "Ambassadeur Zéro Mail Inutile". Devant ces résultats une après-midi a été organisée dans les salons de la Préfecture PACA en présence de Monsieur le Préfet de Région et des administrations du territoire.</p>	

La démarche d'évaluation

Profil des stagiaires

- 5 agents de catégorie A ayant tous des usages différents du numérique
- 2 agents de catégorie B ayant tous des usages différents du numérique

Comment ça marche?

Un groupe d'expérimentateur a été réuni pour expérimenter des pratiques nommées "Zéro Mail Inutile". A chaque rencontre, ils sont invités à répondre avec précision à des questions qui visent à évaluer les pratiques sous l'angle:

- de l'amélioration du cadre et des conditions de vie des agents
- de l'amélioration de l'efficacité et la performance du service public
- de la libération du temps de travail
- de la réduction des coûts écologiques
- de la promotion de valeurs d'innovation

Les temps phare de la démarche d'évaluation sont:

- avant le début de l'action. Cette première évaluation a pour objectif de proposer un **diagnostic avant la réalisation de l'action**. Pour la majorité des participants cette première évaluation a eu le 29 mai 2018.
- durant l'action. Ces évaluations ont pour objectif d'**analyser les résultats sur 4 mois à différents intervalles** (2 semaines, 5 semaines et 4 mois) et réorienter l'action au besoin. Pour la majorité des stagiaires ces évaluations ont eu lieu les 11 juin, 2 juillet et 24 septembre.
- à la fin de l'action. Cette évaluation a pour objectif de **faire le bilan du projet**.

Pour les évaluations qui ont lieu avant le début de l'action et durant l'action, ce sont les stagiaires qui réalisent eux-mêmes leur auto-évaluation.

Les différents indicateurs

- Les **indicateurs de contexte** - aussi appelés indicateurs de diagnostic initial. Ils répondent à la question suivante: avant le début de l'action, quelle est la réalité professionnelle des participants? Rencontrent-ils des difficultés? Ont-ils déjà mis en place certaines des pratiques?
- Les **indicateurs de réalisation**. Ils répondent à la question suivante: les participants ont-ils changé leurs pratiques?
- Les **indicateurs de résultat**. Ils répondent à la question suivante: si les participants ont changé leurs pratiques, qu'est-ce que cela a provoqué? Quels résultats pour eux?

Les calculs: références

- 1 mois travaillé = 21 jours ouvrés = 151,7 heures mensuelles
- amplitude journalière moyenne nommée "journée de travail": 7 heures
- "poids moyen" d'un e-mail: calculé sur la base de 5 messageries Outlook/Pablo/Mélanie: 160ko
- "poids moyen" d'une notification sur smartphone: 10 ko
- coût écologique: un message de 1000ko équivaut à 15g de CO2 émis et 7,5g de Fer consommé (ADEME, 2014)

Accéder aux données brutes de l'expérience



Vous avez la possibilité d'accéder aux données brutes (questions et réponses, calculs, ...), stockées en ligne sur un tableur virtuel. L'accès à ce tableur vous permettra notamment d'étudier les formules / calculs utilisés.

Cliquez sur le lien suivant pour accéder à toutes données brutes: [ici](#)

Aller encore plus loin

Vous avez consulté 2 des 5 pratiques étudiées dans le cadre de l'expérimentation *Zéro Mail Inutile*. Pour toute question sur la présente évaluation ou les autres pratiques merci nous contacter:



Julie SIFRE, directrice adjointe modernisation à la Préfecture PACA

Pilote le projet Zéro Mail Inutile au sein du Lab Zéro.
Anime la communauté des Ambassadeurs du Zéro Mail Inutile.
Une boîte à outils spécifique des Ambassadeurs est en train d'être construite

<julie.sifre@paca.gouv.fr>

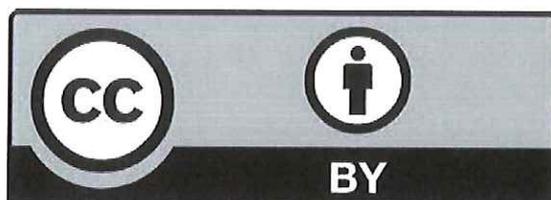


Thomas WOLFF, accompagnateur d'innovations publiques

Accompagnateur technique et pédagogique sur le projet Zéro Mail Inutile.
A formé plus de 150 agents de la fonction publique d'État sur cette thématique (PFRH Occitanie, PFRH Paca, IRA de Bastia).
Enseignant en écoles d'ingénieurs et universités

<thomas@lesvigies.fr> <06.42.45.97.81>

Autorisation de diffusion et de réutilisation



Le présent rapport est publié sous la [licence Creative Commons BY 4.0 International](#).

Vous êtes autorisés à diffuser, réutiliser, réadapter l'oeuvre. En intégralité ou en partie. Le fichier modifiable est accessible en [cliquant sur le lien suivant](#). Vous êtes dans l'obligation de créditer l'Oeuvre, c'est à dire d'indiquer son origine et d'intégrer un lien vers la licence. Et indiquer si des modifications ont été effectuées à l'Oeuvre. Vous devez indiquer ces informations par tous les moyens raisonnables, sans toutefois suggérer que l'Offrant vous soutient ou soutient la façon dont vous avez utilisé son Oeuvre.

Vous êtes invités à citer la présente oeuvre de la manière suivante:

Extrait de l'expérimentation [Zéro Mail Inutile](#) mis à disposition par la Préfecture PACA et le FIRH selon les termes de la [licence Creative Commons BY](#).