

---

N° 3 | 2017

**Bricolages, improvisations et résilience organisationnelle face aux risques informationnels et communicationnels**

---

# **Surcharge du courriel et pratiques de contournement dans les environnements numériques de travail : quelques pistes de solution inspirées de la sémiotique organisationnelle**

**Inge ALBERT** *Professeur Adjoint*  
*Faculté des arts*  
*University of Ottawa*

---

**Édition électronique :**

**URL :**

<https://revue-cossi.numerev.com/articles/revue-3/59-surcharge-du-courriel-et-pratiques-de-contournement-dans-les-environnements-numeriques-de-travail-quelques-pistes-de-solution-inspirees-de-la-semiotique-organisationnelle>

**DOI :** numerev\_1593

**Date de publication :** 15/11/2017

Cette publication est sous licence **CC BY-NC-ND** (Attribution - No commercial - No derivatives).

---

Pour **citer cette publication** : ALBERT, I. (2017) Surcharge du courriel et pratiques de contournement dans les environnements numériques de travail : quelques pistes de solution inspirées de la sémiotique organisationnelle. *Revue COSSI*, (3). [https://doi.org/10.34745/numerev\\_1593](https://doi.org/10.34745/numerev_1593)

La surcharge du courriel constitue un défi de taille dans les organisations d'aujourd'hui. Cet article présente les résultats d'une étude qualitative visant un examen des difficultés associées à l'utilisation du courriel en milieu de travail. En vue de proposer des pistes de solution théorique et pratique au sentiment de surcharge qui découle de l'utilisation des systèmes de messagerie, une application des concepts empruntés à la sémiotique organisationnelle est proposée. De manière générale, l'étude révèle que la nécessité d'effectuer un suivi efficace des tâches générées par le courriel force les employés à mettre en place des stratégies complexes pour contourner les lacunes des systèmes de messagerie. Ces pratiques nous amènent à concevoir une nouvelle approche de l'interaction humain-ordinateur, au sein de laquelle l'analyse technique de l'interaction est enrichie d'une perspective pragmatique.