

# LES OUTILS NUMÉRIQUES (ON) AU TRAVAIL À L'USAGE DES HONNÊTES GENS :

CONNAÎTRE LES IMPACTS DE LA NUMÉRISATION DU TRAVAIL POUR MAÎTRISER LES RISQUES DE L'HYPERCONNEXION

## CONTEXTE GÉNÉRAL

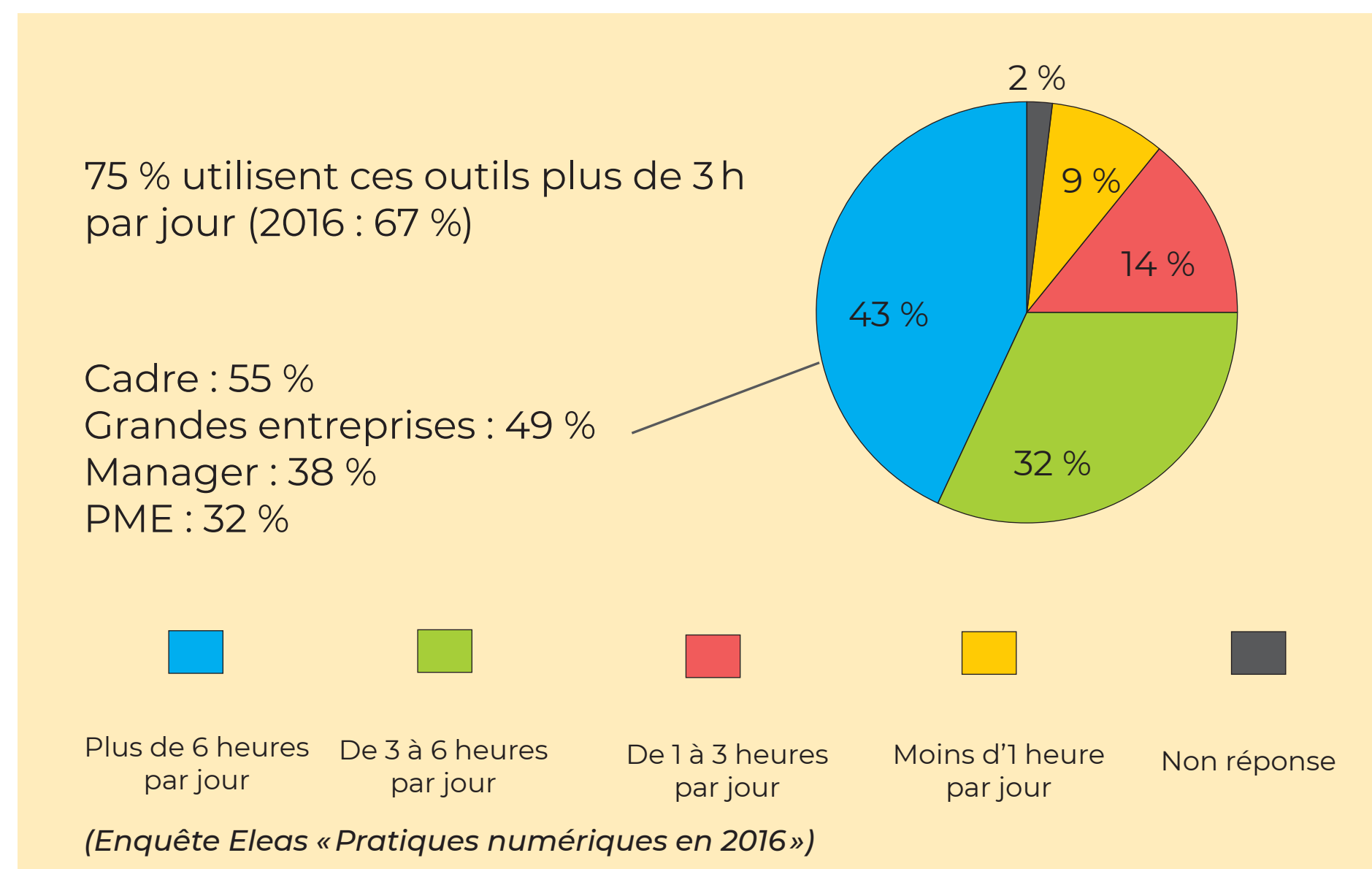
### Usage des ON =

- ▶ L'immatérialité : le point convergeant entre addiction sans produit, RPS et ON
- ▶ Utilisation banalisée dans la vie pro et perso générant une dépendance
- ▶ Impact sur l'organisation et les relations au travail
- ▶ Diverses conséquences sur la charge mentale, les relations interpersonnelles, la limite entre la vie professionnelle et personnelle
- ▶ Augmentation du télétravail à prévoir avec les préconisations du ministère du Travail

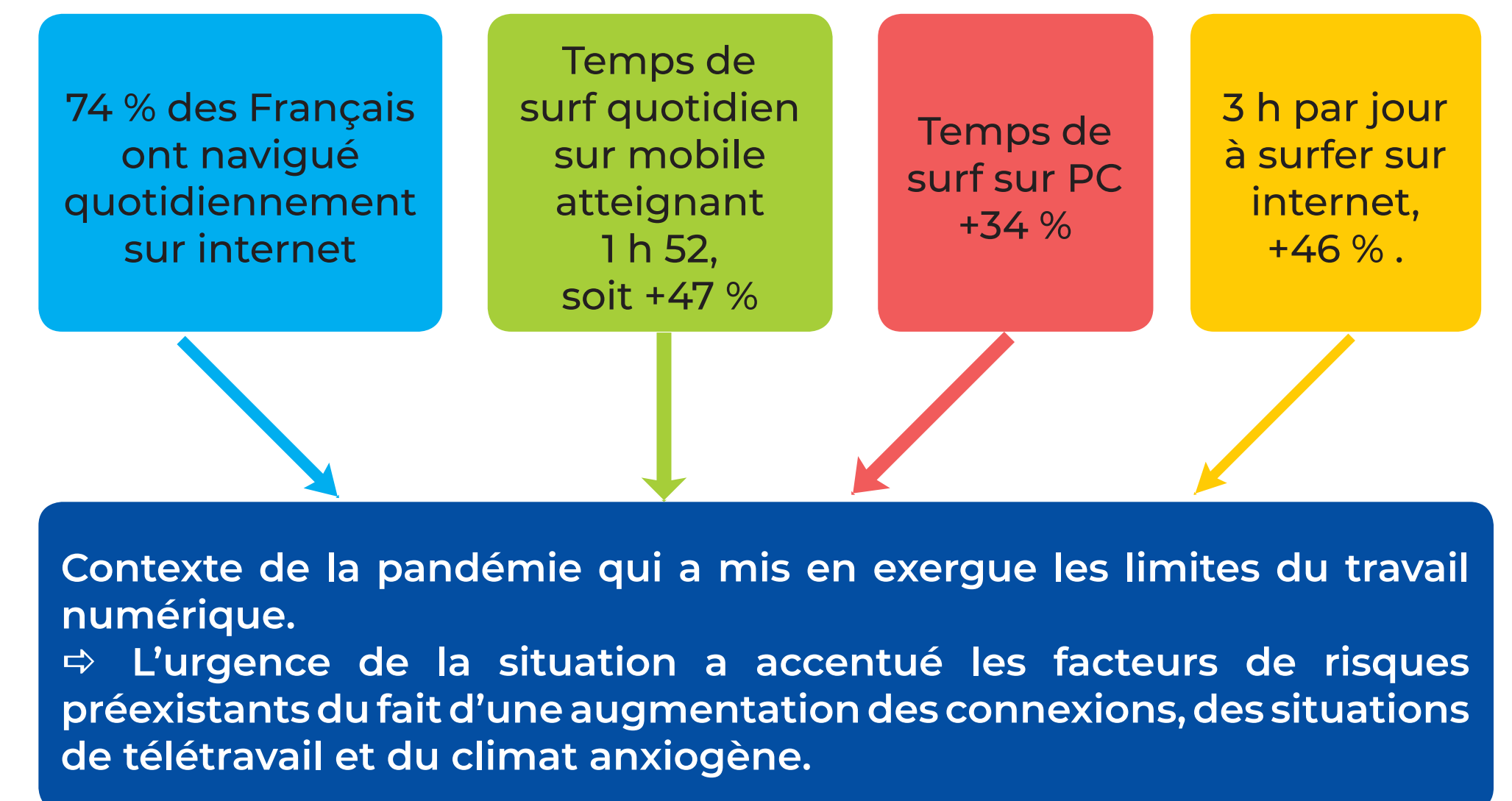
62 % des salariés français expriment une forte attente quant à la régulation de l'utilisation des ON. Dont :

- ◊ 75 % pour les cadres et
- ◊ 76 % pour les jeunes âgés de 15-24 ans

(Enquête Eleas « Pratiques numériques en 2016 »)



## CONTEXTE PANDÉMIQUE RÉVÉLATEUR ET ACCÉLÉRATEUR DE LA SUR-UTILISATION DES ON



Enquête Médiamétrie France, avril 2020 vs avril 2019

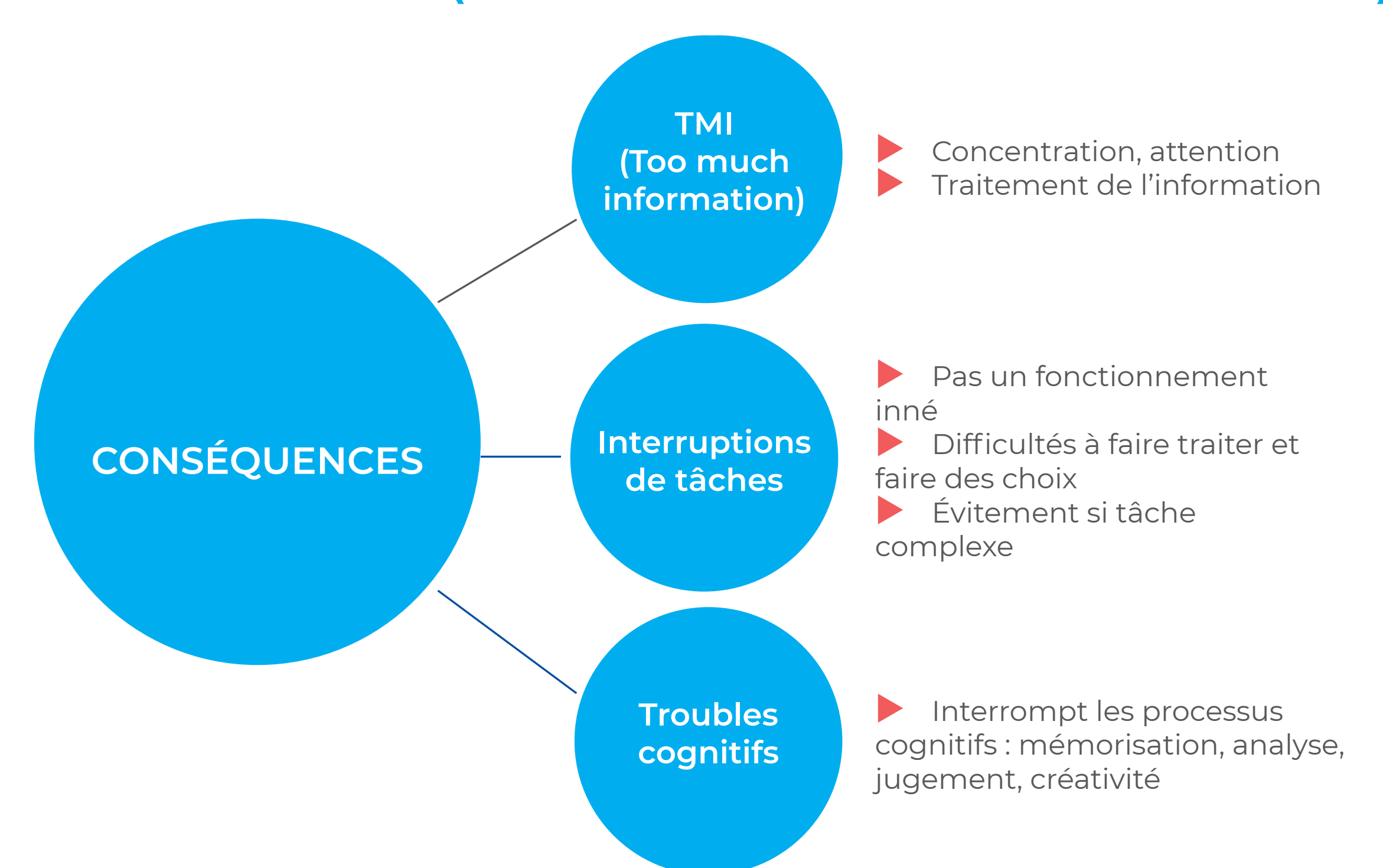
## RISQUES LIÉS À L'UTILISATION MAL RÉGULÉE DES ON :

FACTEURS HUMAINS ET ORGANISATIONNELS (APPORTS DES SST)

FACTEURS DE RPS					
Exigences au travail	Exigences émotionnelles	Autonomie	Rapports sociaux dégradés	Conflits de valeurs	Insécurité socio-économique
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Rythme et intensité du travail ++</li> <li>▶ Hyper-sollicitation et temps de connexion ++</li> </ul>	<p>Risque de contamination, de la peur à la psychose en passant par l'anxiété</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Renforcement du contrôle de l'activité pouvant réduire l'autonomie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Le sentiment d'isolement ou manque d'intimité lié au confinement, au télétravail, au chômage partiel ou total</li> <li>▶ Affaiblissement des relations professionnelles ou des collectifs de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Perte du sens du travail par manque de moyens ou à travers la modification des pratiques professionnelles</li> </ul>	<p>L'insécurité économique réelle ou crainte</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Intrusion de la vie pro dans la vie personnelle et inversement</li> <li>▶ Double journée de travail</li> <li>▶ Injonctions paradoxales</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ou au contraire absence de directive laissant les salariés livrés à eux-mêmes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Manque de régulation des équipes et individuelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Activité en mode dégradé, dans un contexte inédit, incertain, très évolutif</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Surcharge informationnelle</li> <li>▶ Pression temporelle ++</li> <li>▶ Charge mentale et psychologique ++</li> </ul>		<p>Conséquences : santé psychique fragilisée, détresse psychologique (stress, anxiété, panique, altération de l'humeur, troubles du sommeil, etc.)</p>			

\* Spécifique au contexte pandémique

CHARGE MENTALE (APPORTS DE LA PSYCHOLOGIE COGNITIVE)



## PATHOLOGIES : ENTRE VIEILLES CONNAISSANCES ET NOUVELLES VENUES

### TROUBLES PHYSIOLOGIQUES

- ▶ TMS : tension au cou (« text neck » ?), douleurs aux pouces...
- ▶ Favorise la sédentarité : obésité, HTA, maladies cardiaques...
- ▶ Troubles du sommeil : effet de la lumière bleue, insomnies liées au travail et tentation de travailler la nuit

1 personne sur 3

### PATHOLOGIES LIÉES AU STRESS

- ▶ Le stress numérique est la conséquence de l'amplification des mécanismes de stress par un environnement numérique omniprésent
- ▶ Dépression, stress et burnout numérique au travail
- ▶ Ringxiety - vibrations fantômes
- ▶ Stress du smartphone

1 pers. sur 3 jusqu'à 40x/h

### DÉVELOPPEMENT DE CONDUITES ADDICTIVES

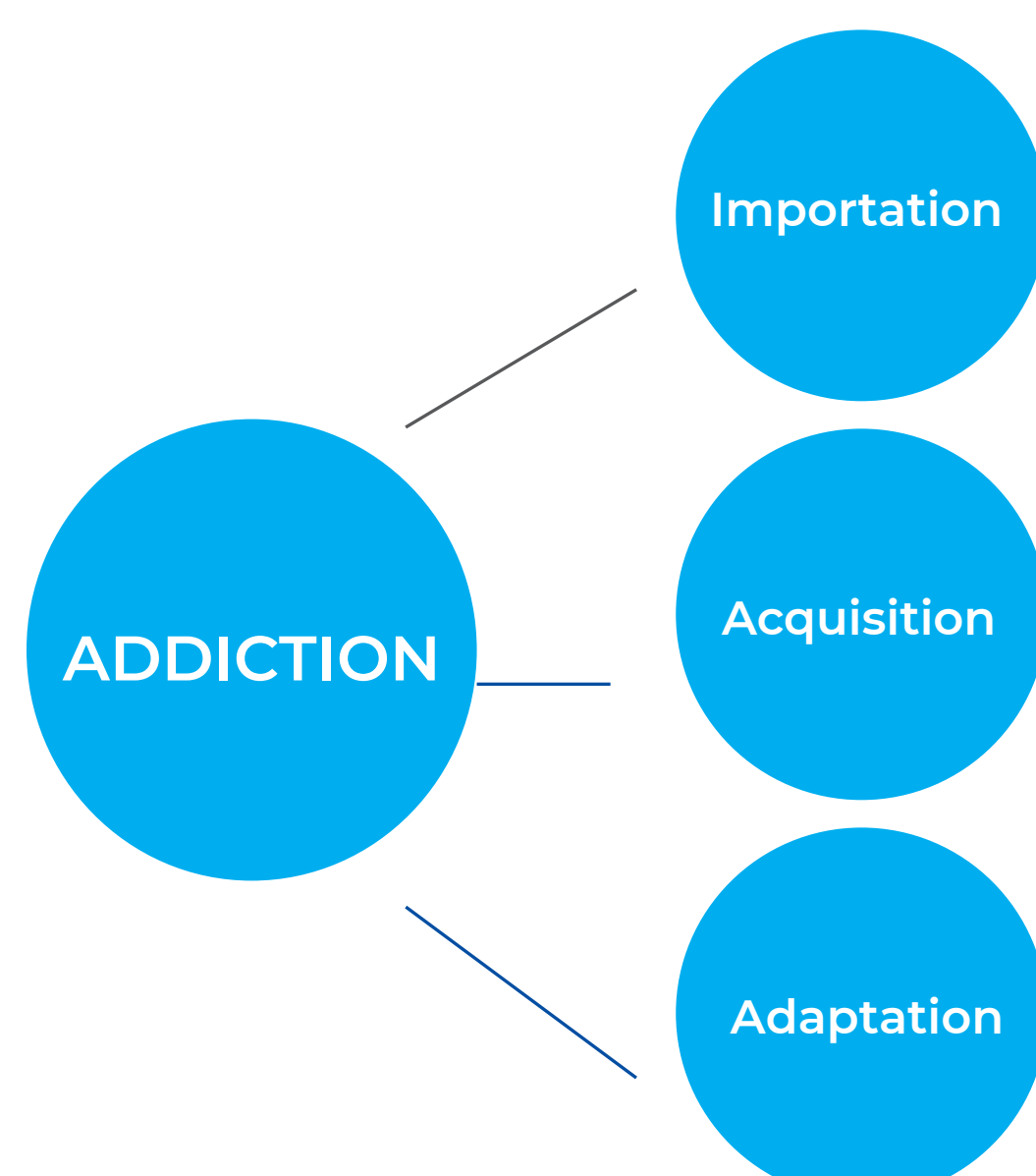
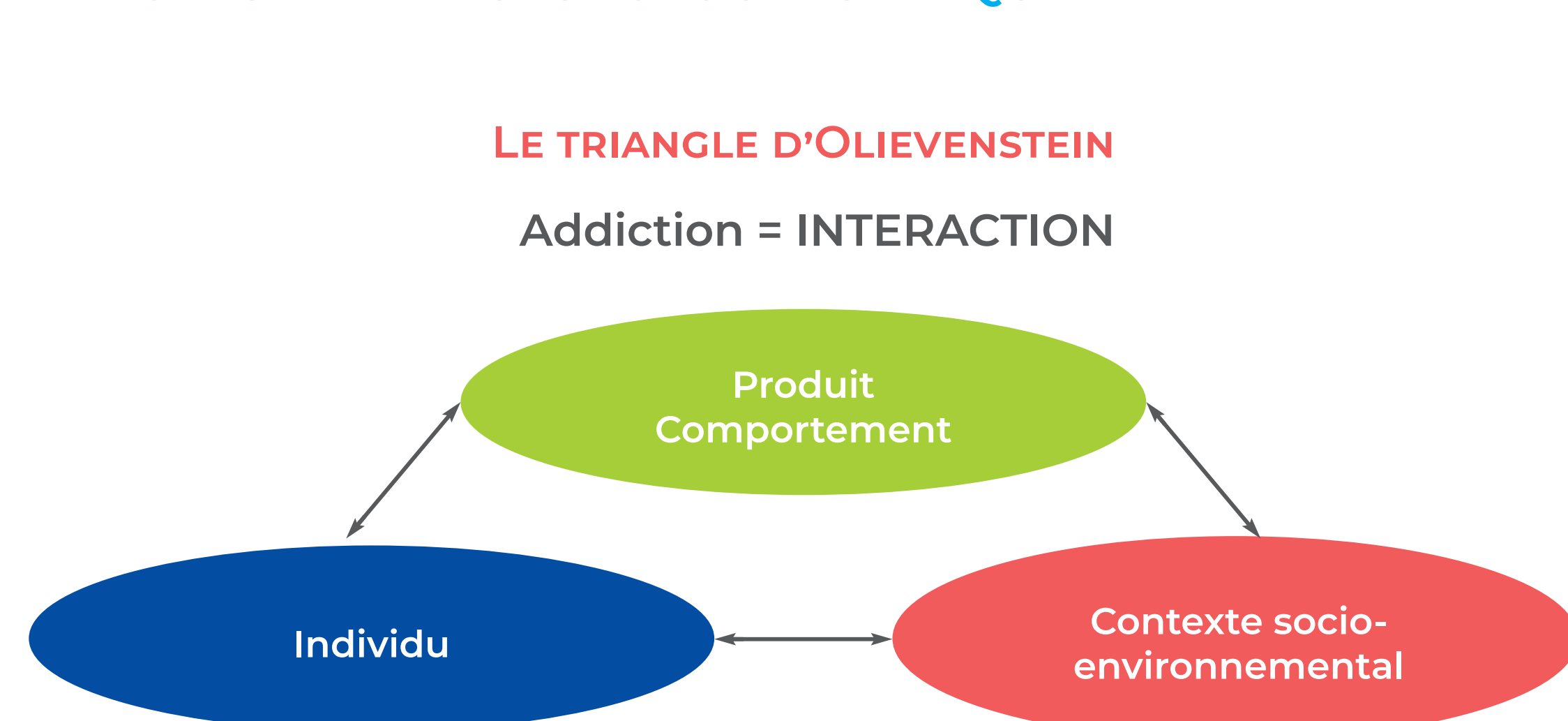
- ▶ Stress de l'e-mail : besoin compulsif de consulter sa messagerie
- ▶ Nomophobie : anxiété démesurée à l'idée de se retrouver sans son téléphone portable
- ▶ Symptôme : anxiété voire crises d'angoisse et stratégie d'évitement des situations sans smartphone



© Freepik

## EXPLICATION DE LA (SUR)UTILISATION DES ON : SORTIR DE L'APPROCHE EXCLUSIVE DE L'ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE ET LA RESPONSABILITÉ INDIVIDUELLE

APPORTS DE LA PSYCHOLOGIE CLINIQUE



▶ La personne avait déjà développé la conduite addictive (CA) avant le travail ou en parallèle.

▶ CA développée dans le milieu professionnel (par ex. : valorisée et véhiculée par la culture d'entreprise).

▶ La CA permet à l'individu de tenir face aux exigences organisationnelles, de poste.

APPORTS DE LA PSYCHOLOGIE SOCIALE

Plusieurs mécanismes sont en œuvre dans l'utilisation des ON :

- ▶ Conformisme
- ▶ Suivismes
- ▶ Effet pygmalion
- ▶ La soumission librement consentie
- ▶ La soumission à l'autorité
- ▶ Dissonance cognitive

## 2 CAS PRATIQUES

### COMPAGNIE D'ASSURANCE SANTÉ :

Surveillance du sommeil des salariés via un bracelet connecté avec récompense financière

### EFFET BÉNÉFIQUE :

Productivité augmentée de 69 min / salarié / mois

### EFFETS PERVERS :

- ▶ Addiction d'acquisition (valorisée et récompensée) / suivismes / dissonance cognitive / soumission à l'autorité
- ▶ Discriminant pour certaines populations (jeunes parents, salariés à pathologie)

### QUESTIONNEMENT :

Quid de la séparation vie pro et perso. Est-ce le rôle de l'entreprise ? L'entreprise peut-elle tout faire pour améliorer la productivité ?

### SECTEUR DE LA GRANDE DISTRIBUTION

Utilisation d'un réseau social pour créer un groupe de discussion et transmettre les consignes de travail entre tous les collaborateurs

### EFFET BÉNÉFIQUE :

- ▶ Amélioration de la communication, connaissance partagée, développement du sentiment d'appartenance
- ▶ Retour favorable des salariés quand le climat social et les conditions de travail sont bons

### EFFETS PERVERS :

- ▶ Addiction d'importation ou d'adaptation ou d'acquisition
- ▶ Conformisme / effet pygmalion / dissonance cognitive / soumission à l'autorité
- ▶ Sentiment d'être « contraint » d'utiliser l'appli y compris en dehors des temps de travail
- ▶ Reproche en cas de non réponse, absence de rupture vie privée/vie professionnelle
- ▶ Normalisation de modalité d'expression propre aux réseaux sociaux

## QUELQUES OUTILS POUR PRÉVENIR

### ACTIONS COLLECTIVES

- ✓ Faire un diagnostic interne
- ✓ Réflexion collective sur le droit à la déconnexion et la bonne utilisation des ON dans l'entreprise
- ✓ Définir des périodes blanches pour des temps d'échanges interpersonnels, des réunions « déconnectées »
- ✓ Former et sensibiliser à un usage raisonnable des ON
- ✓ Respecter des temps de travail et des temps de pause en télétravail
- ✓ Définir les plages horaires durant lesquelles les collaborateurs peuvent habituellement être contactés
- ✓ Prévoir un échange téléphonique régulier entre le manager et chaque collaborateur
- ✓ Former et sensibiliser les managers à l'encadrement de collaborateurs en télétravail

### ACTIONS INDIVIDUELLES

- ✓ Faire le test IAT
- ✓ Faire une seule chose à la fois
- ✓ Résister à la tentation de faire autre chose si le temps de réponse de l'ordinateur est un peu lent
- ✓ Découper le planning de la journée en regroupant les tâches de même nature
- ✓ Ne pas surestimer ceux qui donnent l'impression de pouvoir faire plusieurs choses à la fois
- ✓ S'interroger sur son propre usage