

## QU'EST-CE QUE L'HYPERCONNEXION ?

Il n'existe pas encore de définition officielle de l'**hyperconnexion**, mais on pourrait la définir comme une connexion aux outils numériques perçue comme excessive au niveau temporel et au niveau quantitatif.

L'intérêt pour le sujet de l'hyperconnexion a été renforcé par l'émergence du travail à distance, et encore plus depuis la crise sanitaire.

Elle est en lien avec le développement des **Techniques de l'Information et de la Communication (TIC)**, ces « *outils qui permettent de produire, transformer ou échanger de l'information. Ils peuvent être matériels comme les ordinateurs et les téléphones portables, ou logiciels. Les réseaux, physiques ou virtuels, ainsi que les systèmes informatiques embarqués sont également considérés comme des TIC.* »<sup>1</sup>

Ils offrent de nombreux avantages : instantanéité, gain de productivité, de réactivité, automatisation de certaines tâches, sources d'information, outils collaboratifs... Mais la manière dont on les utilise, et en particulier les mésusages de ces outils, par exemple des mails (recours systématique, répondre à tous), ou du travail à distance (possibilité d'accéder au travail à toute heure ou en tout lieu) comprend des risques.

## QUELS RISQUES ?

L'hyperconnexion génère des **facteurs de risques psychosociaux** :

- **Exigences au travail** : intensification du travail, augmentation des rythmes et de la pression temporelle (sentiment d'urgence), hyper-sollicitation et augmentation du temps de connexion, interruptions et fragmentations répétées du travail, porosité entre vie privée et vie professionnelle...
- **Autonomie au travail** : renforcement du contrôle de l'activité pouvant entraîner une baisse d'autonomie ou à l'inverse absence de limites dans les usages ou les directives...
- **Relations au travail** : diminution des contacts réels, troubles dans la communication (incompréhensions et mauvaises interprétations), délitement du collectif de travail, dégradation des relations de travail...
- **Conflits de valeurs** : Perte du sens du travail par manque de moyens ou à travers la modification des pratiques professionnelles...

L'hyperconnexion contribue aussi à l'infobésité (ou surcharge informationnelle), qui désigne le « fait de recevoir plus d'informations qu'il n'est possible d'en traiter »<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> (L'impact des TIC en question, Travail & Sécurité, juin 2013)

<sup>2</sup> (Infobésité, gros risques et vrais remèdes)

Ces risques sont susceptibles d'entraîner des **troubles** :

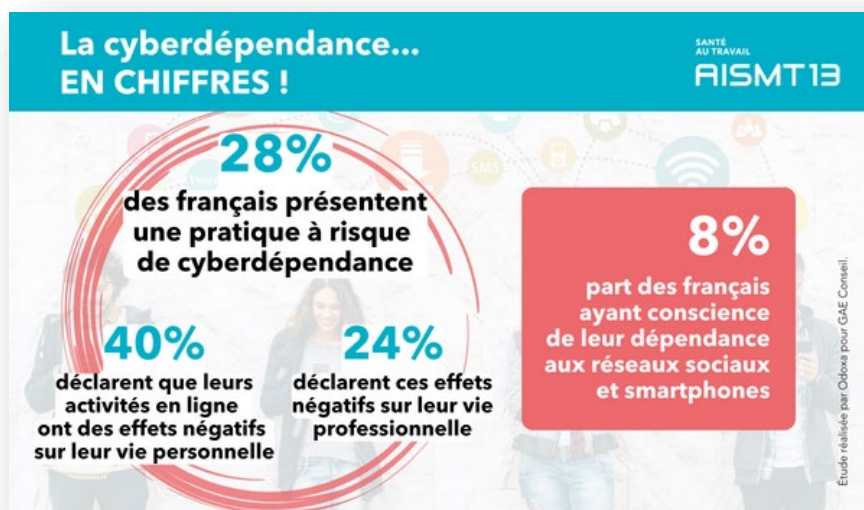
- **Physiques** : troubles musculo-squelettiques ; sédentarité (réduction de la pratique d'activités physiques, prise de poids) ; troubles du sommeil (lumière bleue et informations anxiogènes) ; troubles visuels ; troubles de l'hygiène alimentaire ; fatigue...
- **Psychologiques** : stress chronique ; burn out ; dépression ; angoisse ; dépendance ; diminution de la confiance et de l'estime de soi (par exemple si les outils ne sont pas maîtrisés)...
- **Cognitifs** : troubles de l'attention, de la concentration ; troubles du traitement de l'information (diminution des capacités de mémorisation avec « l'effet Google ») ; baisse du pouvoir de prise de décisions...
- **Sociaux** : repli sur soi ; isolement ; altération de la communication ; déséquilibre vie professionnelle /vie personnelle ...

L'hyperconnexion augmente également le risque routier et les risques liés à la conduite de machines dangereuses.

## FOCUS ADDICTION

L'usage excessif d'Internet et des outils numériques est souvent comparé à une addiction, même si c'est un phénomène émergent qui ne fait pas encore consensus au niveau scientifique. On parle ainsi de « **cyberdépendance** » pour qualifier l'impossibilité de contrôler son usage d'Internet entraînant une perturbation de la santé de l'individu.

Les conduites addictives sont issues de la rencontre entre un individu, un produit, et un environnement donné. En ce sens l'environnement professionnel peut favoriser le développement d'une conduite addictive à travers une incitation aux usages numériques, par exemple par une pression sur les objectifs, une culture de l'entreprise, des relations internationales avec un décalage horaire...



C'est pourquoi les risques liés aux usages numériques doivent absolument être évalués, suivis et intégrés dans le [Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels](#) (DUERP). Ce sera le moteur vers une véritable démarche de prévention, avec à l'appui l'application de mesures de prévention individuelles et collectives.

## QUI EST CONCERNÉ ?

Les TIC sont aujourd'hui présents dans tous les secteurs d'activités et concernent toutes les fonctions. Certaines catégories sont toutefois plus exposées aux risques :

- **Plus les tâches de travail sont reliées aux outils numériques**, plus le risque d'hyperconnexion est grand. C'est le cas par exemple des services d'informatique ou de communication, des postes à qui l'on demande une grande réactivité ou qui ne peuvent pas se passer de ces outils (mail...).
- Le risque est également accru avec le **niveau hiérarchique et le nombre d'interactions**.
- **La taille de l'entreprise compte également** : plus elle est grande, plus le salarié est connecté à des systèmes et sous systèmes d'information, et donc à un risque de surcharge informationnelle.<sup>3</sup>

## RÈGLEMENTATION

Le même règlement s'applique que pour tous les autres risques : l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs ([article L 4121-1 du Code du Travail](#)), et il se doit d'évaluer les risques en termes de résultats et plus seulement de moyens ([article L 4121-3 du Code du Travail](#)).

La [Loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels](#) apporte une spécificité en introduisant le droit à la déconnexion.

Le **droit à la déconnexion** est le droit pour le salarié de ne pas utiliser ses outils numériques en dehors de son temps de travail.

Les modalités d'exercice de ce droit doivent être définies :

- Soit à travers les **négociations avec le délégué syndical** pour les entreprises qui en disposent,
- Soit dans les **dispositions de la charte** mise en place spécifiquement pour en prévoir sa mise en œuvre.

## MESURES DE PRÉVENTION

Les mesures de prévention et les pistes d'actions doivent s'articuler avec le travail réel : il est nécessaire de les **adapter aux spécificités de l'organisation**, des postes de travail, de la culture d'entreprise...

Voici quelques **exemples** de mesures à mettre en place :

### Au niveau de l'employeur

---

<sup>3</sup> (Infobésité, gros risques et vrais remèdes)

- **Former et sensibiliser** aux usages des outils numériques.
- Réaliser un **diagnostic interne** des usages numériques.
- **Réfléchir aux mesures organisationnelles** dans la mesure où l'hyperconnexion peut aussi être le symptôme d'exposition RPS (relation client, obligation d'immédiateté...)
  - Exemple : ouvrir des espaces d'échanges avec un tiers permet de questionner aussi les conditions de travail, de faire le lien avec l'organisationnel.
- **Privilégier une régulation par le collectif de travail** : susciter des échanges en interne et de manière participative sur les bonnes pratiques d'usages numériques afin de mettre en place des stratégies de régulation entre l'individu et le collectif. Les règles sont plus facilement acceptées lorsqu'elles ont été déterminées au regard du fonctionnement et de l'activité du collectif de travail.
  - Exemple : Règle d'utilisation de la messagerie (favoriser le téléphone, cibler les destinataires, ne pas faire répondre à tous...); Respect des temps de travail et des temps de pause en télétravail ; Horaires de connexion/déconnexion...
- Établir une **charte de déconnexion** ou un accord.
- Privilégier des **modes de communication présentiels**.
  - Exemple : proposer des « réunions déconnectées », privilégier les réunions en présentiel, limiter les réunions visio. Si réunions visio : les faire plus courtes, moins fréquentes, établir un ODJ, définir des objectifs clairs et les transmettre en amont aux participants.

### Au niveau individuel

Attention à ne pas réduire l'hyperconnexion à une question d'usage individuel, la priorité est de penser la prévention au niveau collectif. Néanmoins il existe des moyens de prévention individuels :

- Le **filtrage**, pour empêcher certaines sollicitations d'arriver via les TIC. Il s'agit par exemple d'épurer son courrier électronique, activer le mode « silencieux », désactiver le mode push, retourner son smartphone ou renvoyer directement l'interlocuteur à son répondeur, répondre uniquement aux sollicitations en fonction du sujet ou de l'expéditeur du message, en se basant sur son expérience professionnelle (on sait qui ou, quoi, est pertinent)...
- La **préservation**, à travers des temps sans technologie ou sans connexion, qui permettent de se recentrer sur son activité ou sur sa vie privée. Il s'agit de s'accorder un temps sans autoriser l'émergence de sollicitations, virtuellement (mode absent des logiciels de communication instantanée) ou physiquement (pièce sans téléphone)<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> (Félio, 2013), Boudokhane-Lima & Felio, 2015)