Vers un usage raisonné des outils numériques

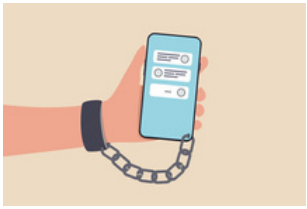
Au cœur de la Révolution numérique, de nouvelles problématiques liées à l'utilisation professionnelle des outils numériques ont émergé. Hyperconnexion, nomophobie, droit à la déconnexion, voire « détox numérique » sont devenus des marqueurs quotidiens pour les agents. Le code du travail s'est emparé du sujet en instaurant, dès 2017, un **droit à la déconnexion** via la loi « dite El Khomri ».

Des dispositions similaires n'ont pas de caractère obligatoire pour les employeurs publics. En revanche, la prise en compte des problématiques induites par le numérique s'inscrit dans le cadre de l'organisation du travail et dans la gestion des ressources humaines, notamment à travers la prévention du surmenage des agents.

Comment **trouver le bon équilibre entre l'efficacité numérique et la dépendance** qui peut conduire au burn-out, à divers troubles psycho-sociaux, et in fine à des absences pour raisons de santé.

L'hyperconnexion, une pratique à risques

L'étude BVA pour la fondation April (2018)[1] a mis en évidence une véritable dépendance aux écrans de la population française, avec un temps moyen d'utilisation de 4h30 par jour. 7 français sur 10 se déclarent susceptibles de souffrir de nomophobie, c'est-à-dire la peur irrationnelle de se retrouver sans leur téléphone mobile, même pendant quelques heures.



Les cadres particulièrement exposés

Chez les cadres, le temps moyen passé devant un ou plusieurs écrans s'établit à 7h13 par jour, ce qui traduit **une véritable « vampirisation » de la relation interpersonnelle par les outils numériques.**

280 milliards de mails circulent chaque jour sur la planète. **80% d'entre eux** sont échangés en interne dans le cadre professionnel. Si la majorité des cadres refusent d'établir des « journées sans mail », leur travail n'en reste pas moins perturbé par l'arrivée d'un mail, d'un sms, d'une notification, en moyenne toutes les 7 minutes. **Ces interruptions permanentes finissent par impacter la productivité et l'efficacité.** La gestion des mails grignote jusqu'à 30% de la **journée de travail.** Nombre de salariés se connectent en dehors de leur temps de travail réglementaire pour tenter de réduire le retard cumulé (37% des actifs déclarent « avoir du mal à se déconnecter en dehors des heures de travail[2] »).

[1] Enquête BVA réalisée les 4 et 5 avril 2018 auprès d'un échantillon de 1033 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

[2] Enquête Eleas «Pratiques numériques des actifs en France en 2016»

"Ce ne sont pas les outils, simples médiateurs, qui provoquent cela [Ndlr : le surmenage, voire le burn-out], mais bien les usages, qui peuvent en fait cacher une mauvaise organisation du travail. Les problèmes de surcharge d'activité, par exemple, peuvent souvent venir d'un manque de réflexion sur les horaires, sur un ajout de tâche… qui provoque, par compensation, un usage d'e-mails intensifié, et le débordement du travail sur la vie privée".

Cindy Felio, Pratiques communicationnelles des cadres : usage intensif des TIC et enjeux psychosociaux, thèse soutenue en 2013 (Bordeaux 3, École doctorale Montaigne-Humanités).

CDG 70
Centre de gestion de la fonction publique territoriale de la Haute-Saône
Pôle Qualité de vie au travail Service Prévention

Création : 06/02/2024

Les marqueurs de l'hyperconnexion dans l'environnement professionnel

- altération de la créativité (tendance à reproduire toujours les schémas de pensée, des procédures similaires, à mettre en œuvre des méthodologies similaires pour résoudre des problèmes pourtant différents).
- délitement du lien social,
- augmentation de la charge mentale,
- baisse de la confiance en autrui. Les outils numériques accroissent les possibilités pour les manageurs de contrôler l'avancée des tâches confiées aux agents. De même, la multiplication des destinataires d'un mail révèle davantage « un besoin de se protéger que de partager l'information » selon Rodolphe André, porteur de projet de l'Université April.
- porosité (plus ou moins acceptée) entre vie privée et vie professionnelle,
- "Multitasking" (voir test ci-dessous).

Référence réglementaire
Art. 55 de la loi du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels

Depuis le 1er janvier 2017, est prévue l'obligation pour les entreprises de plus de 50 salariés de négocier avec les partenaires sociaux des dispositifs de régulation de l'utilisation des outils numériques, en vue d'assurer le respect des temps de repos et de congé, ainsi que de la vie personnelle et familiale. Les partenaires sociaux doivent aborder ce thème dans le cadre des négociations annuelles sur la qualité de vie au travail.

Le droit à la déconnexion n'est pas reconnu au sein de la Fonction Publique, l'obligation de continuité du service public prévalant. Il constitue cependant un enjeu de santé au travail tant pour les agents, les cadres que pour les élus sur lesquels pèsent également une surcharge numérique.

TESTEZ-VOUS !

Êtes-vous sujet au « Multitasking » ?

Au cours des 15 dernières minutes – tout en lisant cette fiche-info – avez-vous ?

- ☐ remarqué que vous aviez reçu un nouveau mail ?
- ☐ répondu à un SMS ?
- ☐ pris un appel téléphonique ?
- ☐ lu le titre d'une notification émise par un site ou une application ?
- ☐ noté que vous aviez oublié un point important dans un dossier ou un achat pour la maison/les enfants ?
- ☐ été interrompu par l'un ou plusieurs de vos collaborateurs ?

Si vous cochez **au moins 2 des propositions** ci-dessus, vous souffrez vraisemblablement de Multitasking. Vous avez pris l'habitude de faire plusieurs choses en même temps, de passer d'un dossier à l'autre sans pouvoir maintenir votre concentration.

Apprenez à **vous déconnecter pour réduire votre stress et gagner en efficience.**

« Le cerveau n'est pas dessiné pour répondre aux multiples sollicitations du monde digital sursaturé d'informations instantanées ».
Douglas Merrill, ex-vice-président chargé des services d'information de Google.

CDG 70
Centre de gestion de la fonction publique territoriale de la Haute-Saône
Pôle Qualité de vie au travail Service Prévention

Création : 06/02/2024

Quelques pistes pour profiter des outils numériques sans les subir

Privilégier la communication directe

certains encadrants en viennent à interdire l'envoi de mails au sein d'un même service pour favoriser les échanges directs entre les collaborateurs.
Cette pratique nécessite la mise en place de quelques règles de "savoir-vivre" pour éviter les débordements (établissement de plages horaires ouvertes aux échanges, organisation à intervalles réguliers de réunions pour traiter les dossiers et les questions non urgents…).

Organiser des **plages horaires de consultation des mails** :
en évitant de se jeter sur chaque courriel entrant, le travail ne se trouve plus haché. 2 à 3 plages de consultation par jour suffisent dans la majorité des cas. Pensez à en **informer vos équipes** pour leur éviter l'attente de réponses.

Limiter le nombre de destinataires en copie :
une pratique d'autant plus importante que la sauvegarde des mails et des pièces jointes est source d'un impact environnemental non négligeable.

Se réserver un temps quotidien de déconnexion

Pour aller plus loin, quelques idées pour parvenir collectivement à un meilleur usage des outils numériques stopper la vague

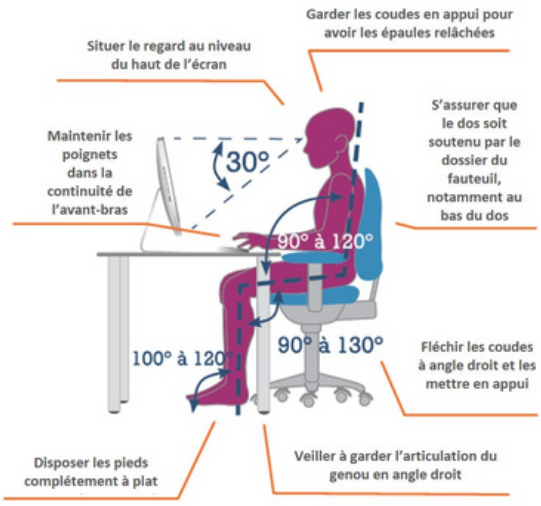
- stopper la vague des mails en programmant par exemple :

- des journées de « détox numérique »,
- le «No e-mails Friday » (équivalent numérique du « Friday Wear »)
- l'interruption des serveurs de mails aux horaires de repos et/ou pendant le week-end.

- convenir que les réunions se déroulent sans téléphone portable à portée de main, sans consultation de mails,
- privilégier le travail collaboratif « en face à face » aux échanges de mails,
- proposer la rédaction d'une charte de déconnexion au sein de votre collectivité.

Les troubles liées à l'hyperconnexion

- difficultés d'endormissement,
- obésité causée par la sédentarité (par ailleurs, la sur-sollicitation du cerveau nuit à l'apparition du signal de satiété),
- distractibilité numérique (incapacité à fixer son attention),
- baisse de la concentration,
- frustration due au sentiment permanent d'inachevé, anxiété, angoisse,
- difficultés à consolider les nouvelles connaissances.



CDG 70
Centre de gestion de la fonction publique territoriale de la Haute-Saône
Pôle Qualité de vie au travail Service Prévention

Création : 06/02/2024