



97 % des entreprises sont connectées.

7 conseils pour être bien !

Près de 70 % des salariés travaillent sur écran et plus de 30 % d'entre eux ont un outil connecté mobile au travail (tablette, téléphone, smartphone, ordinateur portable, informatique embarquée...). Ceci est variable en fonction de la branche d'activité et du métier. Avec le développement rapide des outils mobiles et de la croissance exponentielle des applications disponibles, on peut imaginer qu'à court terme plus de 90 % des salariés soient connectés pour tout ou partie de leur travail. Selon le baromètre 2013¹ Orange/Terrafemina : 61 % des sondés estiment que l'impact est positif sur la qualité du travail, 60 % que l'impact est positif sur la relation avec les clients, usagers ou administrés ; 40 % estiment que l'impact est négatif (57 % chez les cadres) pour l'équilibre entre vie privée et professionnelle, 42 % que l'impact est négatif (60 % chez les cadres) sur le niveau de stress au travail.

Aujourd'hui :

« Le commercial ne "voit" plus le client, le vendeur ne "voit" plus le stock, l'opérateur ne "touche" plus la vanne... Il ne s'agit plus d'agir directement mais de recueillir, traiter et transformer des volumes d'information toujours plus importants. Cette transformation du travail aboutit à modifier les notions de temps et d'espace : les délais sont raccourcis par l'instantanéité des échanges numériques, le travail à distance est possible.

Les utilisateurs de TIC doivent en outre s'adapter à la rapidité des évolutions de ces technologies »

(Source : L'impact des TIC sur les conditions de travail, Paris, 2010, Rapport coordonné par Tristan Klein et Daniel Ratier, Comité d'Action Stratégique, Direction Générale du Travail, Note de synthèse n°266, Février 2012, www.strategie.gouv.fr).

1 Partir de l'usage et non de l'outil, respecter la vie privée

La tendance est de s'équiper du dernier outil, du dernier logiciel ou de la dernière application disponible... Outre le fait d'apporter des changements en permanence avec nécessité de réapprentissage récurrent, il n'est pas sûr qu'une « plus value » économique soit apportée. Une réflexion préalable sur l'usage est nécessaire : utilité réelle, agrément et désagrément apportés... L'approche ergonomique est ici très précieuse ! L'usage adéquat demande de respecter la vie privée et les temps de « non travail ».

2 Préserver le dialogue direct entre les personnes

Pour le bien-être de chacun, il est nécessaire de préserver les échanges directs et classiques : entretiens, réunions, moments de pauses. La relation interpersonnelle directe, sans média, est nécessaire à notre équilibre psychique. Elle concourt à la cohésion et la cohérence du collectif de travail.

3 Préserver l'équilibre entre l'autonomie et le contrôle

Chacun d'entre nous a besoin d'autonomie et de confiance dans la réalisation des tâches qui lui sont confiées. Les systèmes d'information peuvent faciliter cette autonomie. Ils peuvent également la réduire dans un souci de contrôle permanent. Ce contrôle permanent peut conduire à une perte d'adaptabilité et d'initiatives, avec souffrance sur le plan psychique.

1. Sondage en ligne effectué par l'institut CSA auprès de 803 personnes actives âgées de plus de 18 ans, du 12 au 14 février 2013.

4 Eviter les situations de surcharge informationnelle

Un des principes de base est : « la bonne information, au bon moment, à la bonne personne ». L'analyse des situations de travail montre souvent que de nombreuses informations sont disponibles sans « plus value » réelle par rapport à la tâche à effectuer. Des informations peuvent être utiles pour se repérer et se situer dans le processus de travail. D'autres peuvent concourir à un sentiment de désorientation.

5 Attention aux interventions intempestives et aux «urgences»

L'observation des situations de travail révèle que, dans de très nombreux cas, des informations ou des questionnements sont adressés immédiatement aux collègues, dès qu'ils émergent. Les collègues pensent devoir répondre immédiatement. Cette « instantanéité permanente » est génératrice de pressions psychologiques fortes, sans utilité réelle. Cette pression permanente est génératrice de stress inutile.

6 Former et informer, accompagner les changements

L'appropriation des usages adéquats est essentielle pour une utilisation optimale des systèmes de communication et d'information. Cette appropriation passe par des temps d'information, de formation et de dialogue. Ces temps font figure de véritables investissements, évitant les dérives ultérieures dans l'usage des différents supports de communication et d'échanges. Ils renforcent la cohésion du collectif de travail. Ils concourent à la réduction des angoisses individuelles ou collectives.

7 Anticiper les situations de panne et d'incidents

Pannes et incidents surviennent sans prévenir. Souvent dans un contexte de pression temporelle ou de contact avec les clients... Ils sont générateurs de stress importants. Ces situations de travail en « mode dégradé » doivent être envisagées avec les opérateurs concernés, afin de les tranquilliser et de leur permettre de développer les habiletés et les attitudes adéquates. Il est essentiel de prévoir les procédures à adopter face à ces situations.

En conclusion :

Un dialogue constructif avec les salariés et leurs représentants est gage de succès dans le déploiement d'un système d'information et d'échanges. Ce déploiement doit être progressif et validé en situation réelle de travail.

CHAQUE
ENTREPRISE
bénéficie d'une
expertise
indépendante en
santé au travail,
grâce à son médecin
du travail et ses
collaborateurs.
Je note ses
coordonnées.

Prénom et nom :

Adresse :

Mail :

Téléphone :