

LA DISPERSION AU TRAVAIL



Caroline Datchary
(LISST-Université de Toulouse 2)



INSTABILITÉ CROISSANTE DES ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL

Diffusion massive des technologies de l'information et de la communication

Déstandardisation, remontée du client dans la chaîne de production

Part croissante de la communication au travail

Nouvelles formes de management

→ Des situations relativement fréquentes

COMPARER LES SITUATIONS DE TRAVAIL



Des situations de travail où les personnes sont amenées, notamment sous la pression d'un environnement particulièrement changeant, à **fréquemment reconfigurer leur activité**, à la réajuster en permanence.

PRISE EN COMPTE DE LA DISPERSION AU TRAVAIL



- Mettre en évidence le **caractère très sollicitant pour l'attention** de l'environnement de travail immédiat
- Ne pas isoler artificiellement le travailleur de son **environnement de travail**
- Mettre en évidence tout le travail mis en œuvre par le salarié pour **maintenir la cohérence de son activité**

CHARGES

Charges cognitives

vigilance, coût associé aux interruptions, surcharge informationnelle, entretien du réseau relationnel, pression temporelle

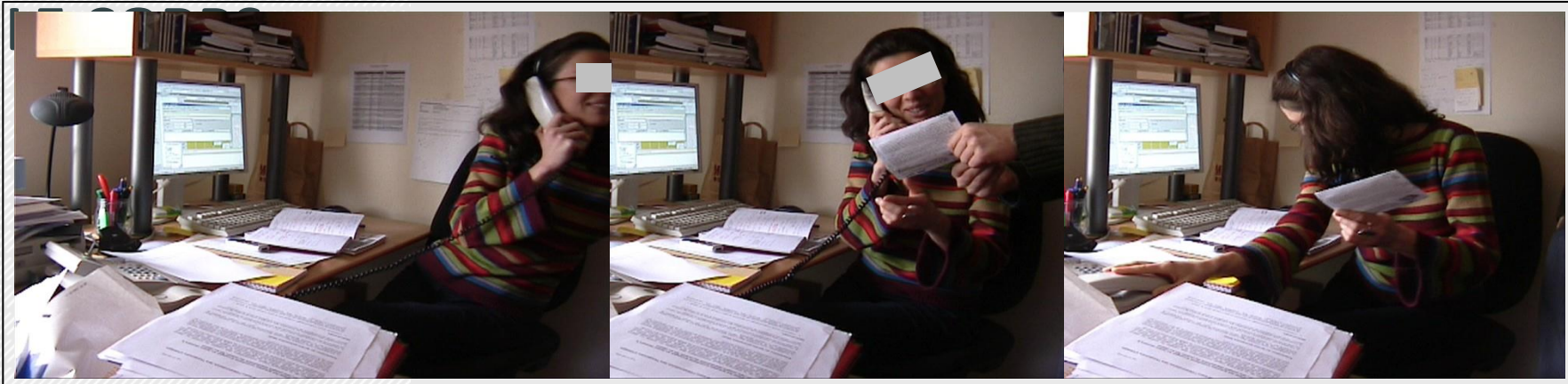
Charges psychiques

préoccupation lancinante, hantise d'avoir fait un mauvais choix, sentiment de culpabilité

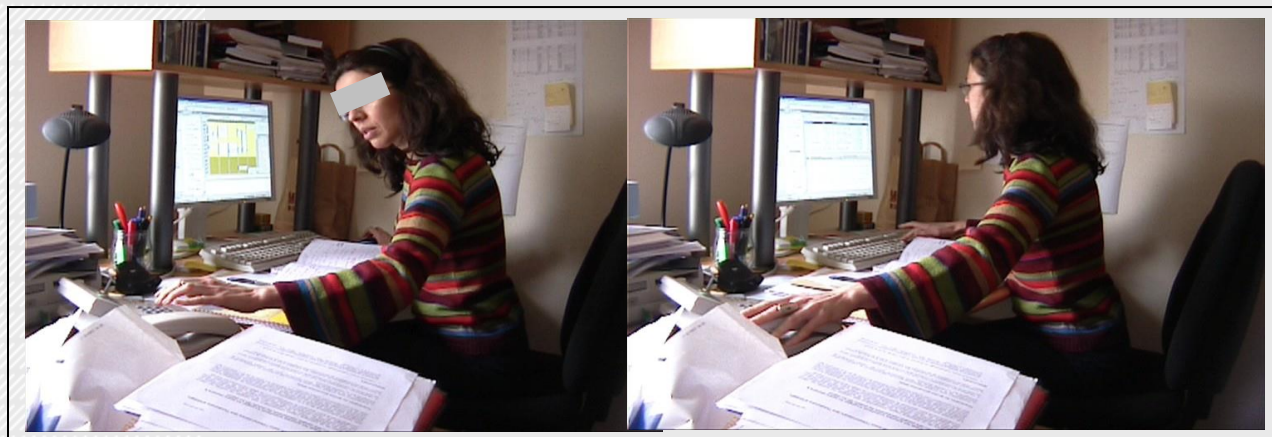
Charges physiques

fatigue, torsions et étirements





Torsions et étirements répétés pour gérer les emboîtements et superposition d'activité



COMPÉTENCES



- Agilité temporelle
- Maîtrise émotionnelle
- Compétence à évoluer dans un collectif
- Agilité numérique

COMPÉTENCES NUMÉRIQUES



Un usage compétent d'un même outil diffère selon :

- la nature des activités
- l'environnement de travail
- le collectif de travail
- les variables individuelles

Une approche individualisante ne saurait suffire pour accompagner la numérisation des environnements de travail

UNE ENQUÊTE COMMANDITÉE

« Pour adapter nos métiers et nos compétences à la digitalisation :
quelles compétences transverses et communes à tous nos métiers devons-nous développer ? »

Recherche collective

École des Mines, Nantes
LISST, Université de Toulouse
PREFIcs, Université de Rennes
LabSic, Université de Paris 13
FING

Méthodes

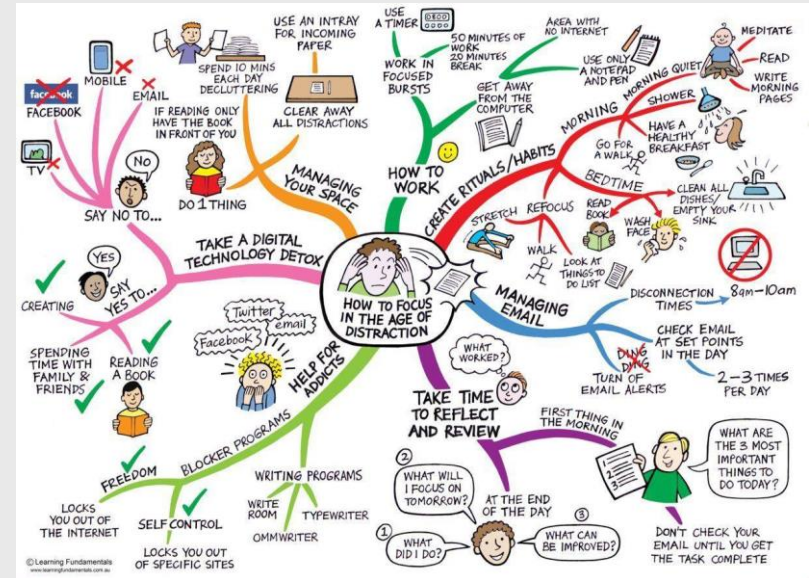
Entretiens
Observations
Analyse de documents

RECONFIGURATION DE L'ATTENTION

→ Prendre en considération les sollicitations de l'attention au travail

→ Le développement des supports techniques de communication qui augmentent la quantité d'informations en circulation qui entraîne une pénurie d'attention

→ Chaque outillage numérique doit être considéré comme un dispositif qui reconfigure notre attention en servant de prothèse et d'extension à nos sens



LES 3 NIVEAUX ATTENTIONNELS

L'attention individuelle

surcharge informationnelle, gestion de la multiplication des canaux, modulation de la disponibilité, rôle de l'expérience

L'attention collective

attention conjointe: l'attention est tout autant quelque chose que l'on fait (par soi-même) que quelque chose que l'on prête (à autrui)
rôle des collectifs de travail stable dans la régulation de l'attention dans des environnements urgents.

L'attention organisationnelle

L'attention s'organise...(choix d'équipement pour les attentions individuelles et collectives)
synchronisation des attentions
à quoi l'organisation prête attention (ce qu'elle mesure)