

TIC : état des lieux, impacts sur le monde du travail et sur la vie privée

Hyperconnectivité et travail: Quel est le problème?

Congrès d'Addiction Suisse

Jeudi 5 octobre 2017 - Hôtel Alpha-Palmiers - Lausanne

Christian Voirol – PhD, Professeur HES, HES-SO // University of Applied Sciences
Western Switzerland, Haute Ecole Arc Santé, Neuchâtel
Christian.voirol@he-arc.ch – Tél. 032 930 2554

Mon positionnement

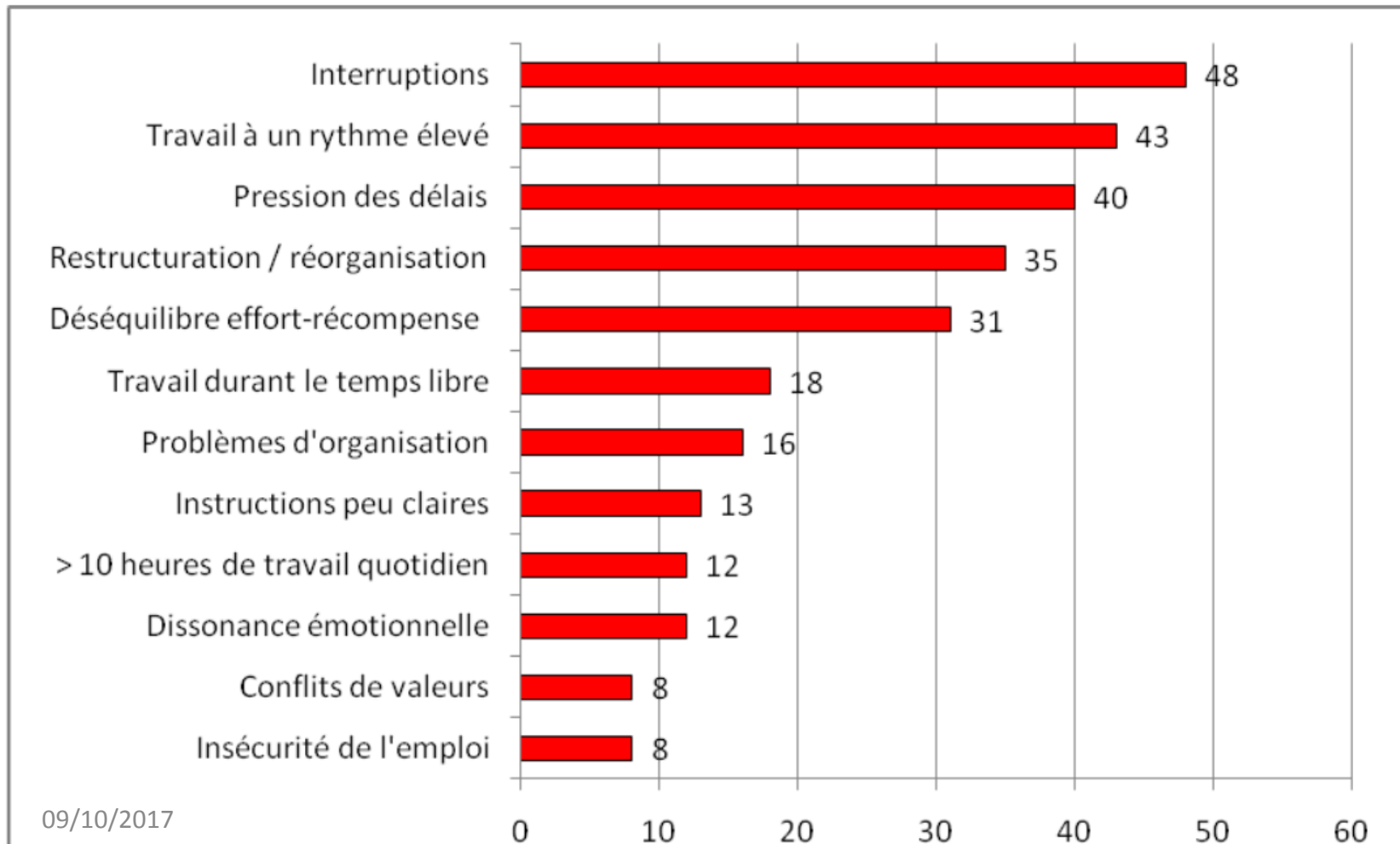
- En tant qu'ingénieur en informatique, psychologue du travail, ergonomiste et conseiller RH, mon positionnement est « Comment favoriser une organisation du travail qui soit salutogène malgré ou grâce aux TIC! »

Facteurs de risque et de protection psychosociaux en Suisse

Facteurs de risque

Source : *Le stress chez les personnes actives occupées en Suisse, SECO, 2011*

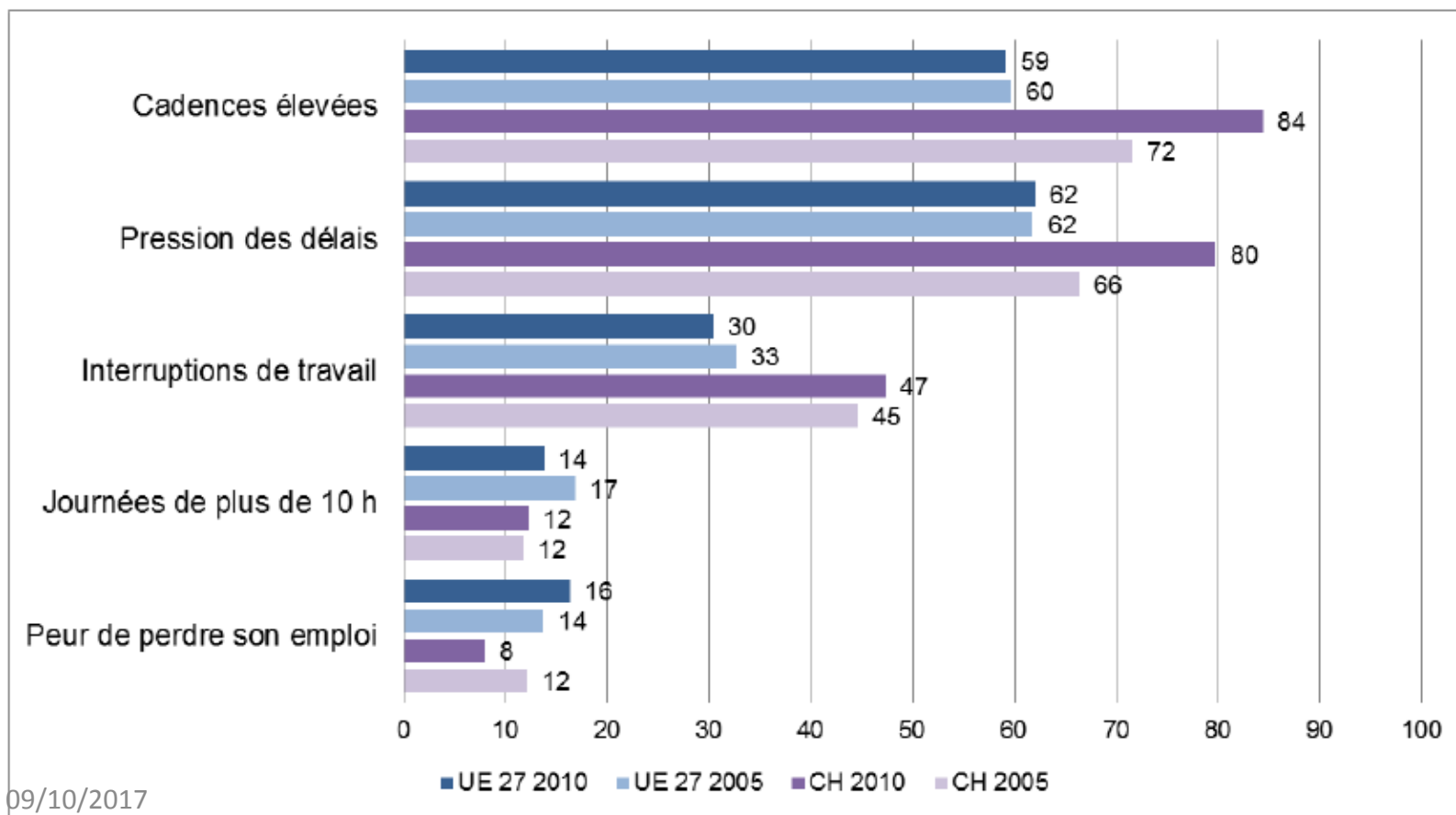
Graphique 4 : Facteurs de stress chroniques (« stresseurs »), en pourcentage des personnes actives occupées (N=709-1 005)



Contraintes psychiques

Source : cinquième enquête européenne sur les conditions de travail en 2010

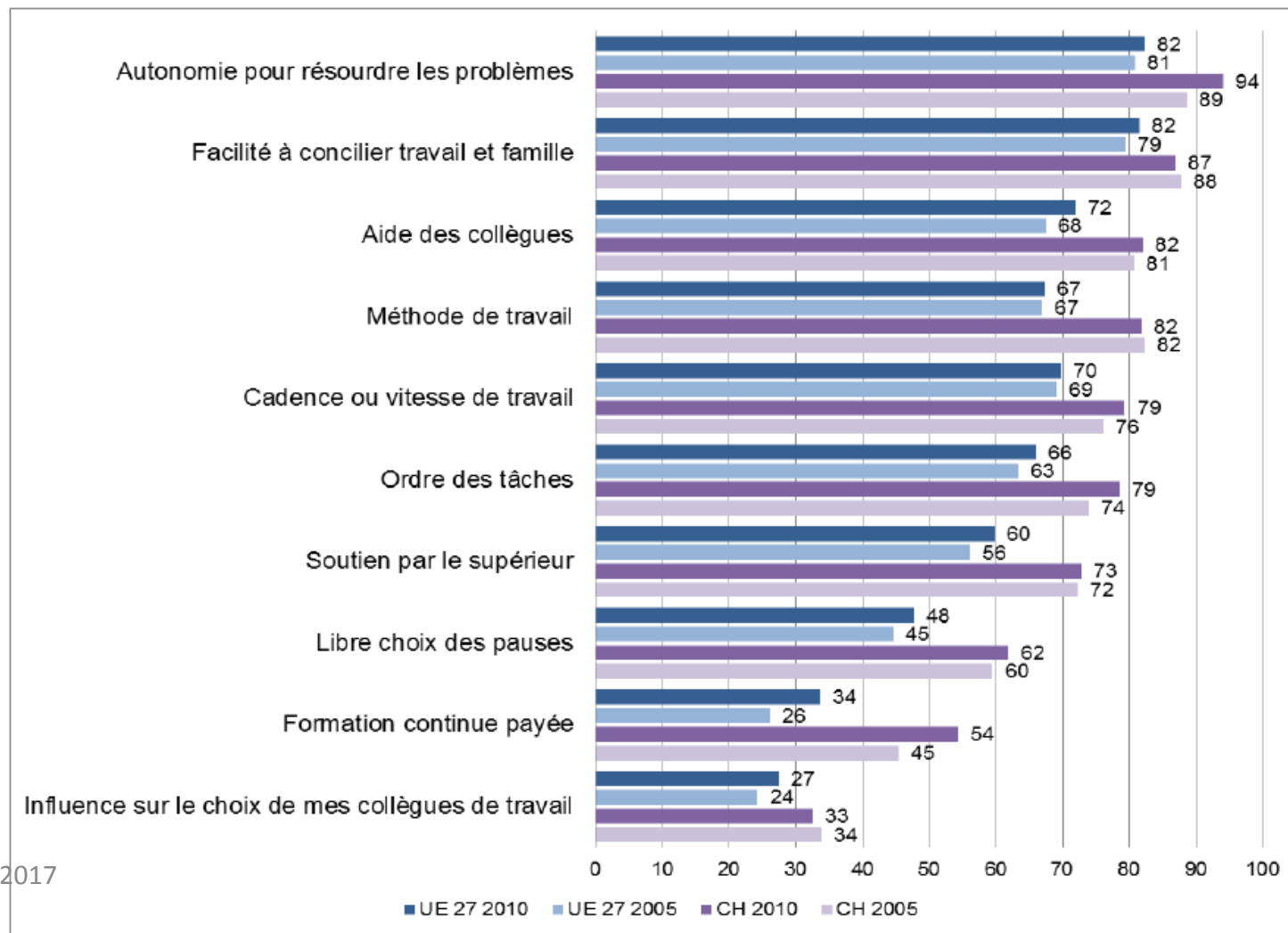
Graphique 10: Contraintes psychiques en 2005 et 2010 (Suisse, UE-27), en pourcentage de la population active occupée



Facteurs de protection

Source : cinquième enquête européenne sur les conditions de travail en 2010

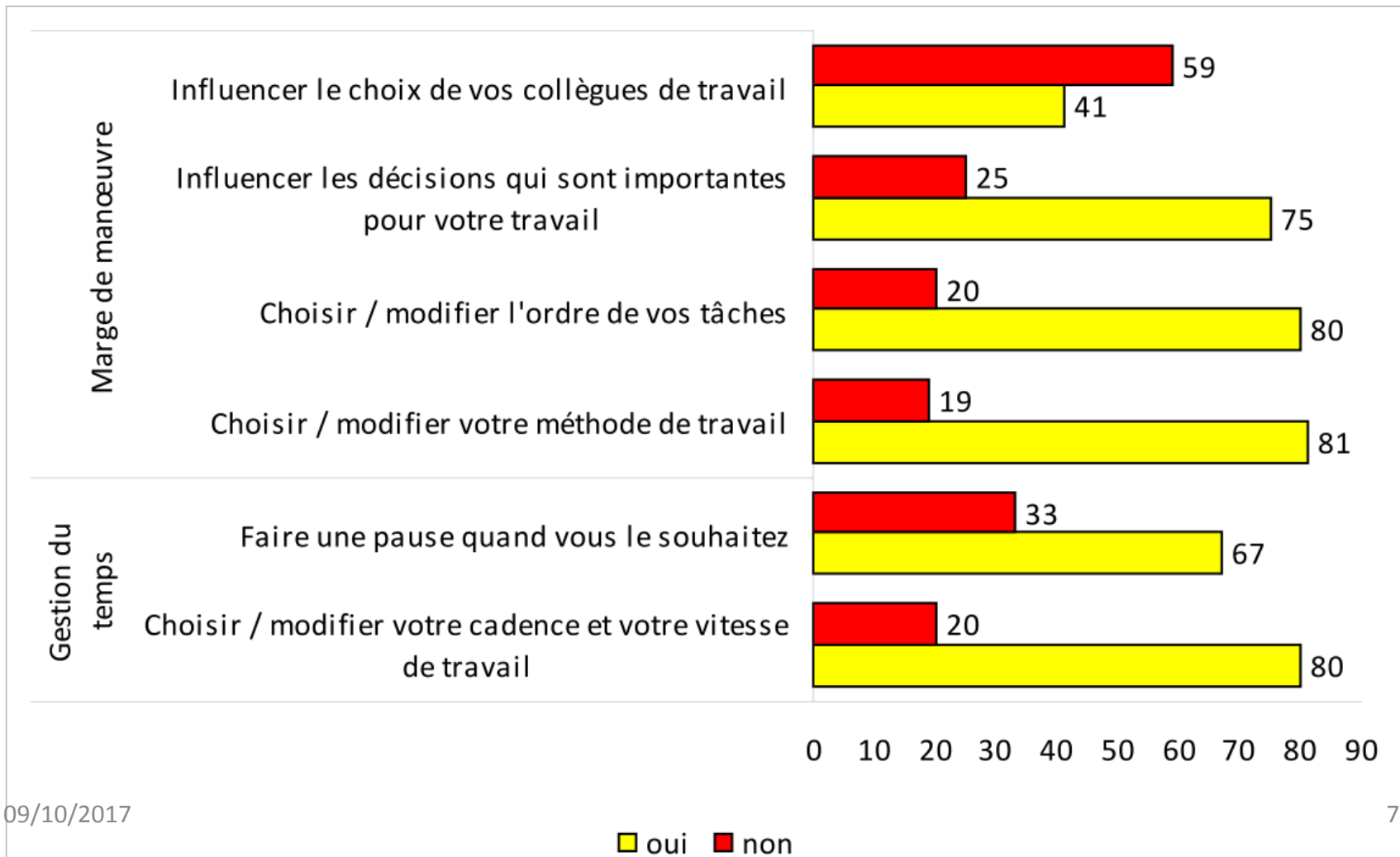
Graphique 11: Facteurs de protection, en Suisse et en moyenne UE 2005 et 2010, en pourcentage de la population active occupée



Facteurs de protection

Source : *Le stress chez les personnes actives occupées en Suisse, SECO, 2011*

Graphique 8 : Marge de manœuvre et gestion du temps, en pourcentage des personnes actives occupées (N = 714 – 1 000)



Références

- Graf, M., Vanis, M., Semmer, N. K., Ragni, T., & Krieger, R. (2011). *Le stress chez les personnes actives occupées en Suisse - Liens entre conditions de travail, caractéristiques personnelles, bien-être et santé*. Berne, Suisse: Département fédéral de l'économie DFE, Secrétariat d'Etat à l'économie SECO.
- Krieger, R., Pekruhl, U., Lehmann, M., & Graf, M. (2010). *Cinquième enquête européenne sur les conditions de travail en 2010 - résultats choisis selon la perspective suisse*. (Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO), Ed.). Berne, Suisse: Département fédéral de l'économie DFE, Secrétariat d'Etat à l'économie SECO. Retrieved from www.seco.admin.ch

Quels sont les principaux risques influencés par l'émergence massive des TIC dans la vie des travailleurs?

Source : Centre d'analyse stratégique & Direction générale du travail (CAS&DGT) (2012). *L'impact des TIC sur les conditions de travail (rapport no 49)*. (T. Klein & D. Ratier, Eds.). Paris, France: La documentation Française.

5 principaux risques (CAS&DGT, 2012, p. 4)

- Augmentation de l'intensité et du rythme de travail.
- Une surcharge informationnelle (→ demande↗)
- Renforcement du contrôle de l'activité pouvant conduire à une réduction de l'autonomie des travailleurs (→ autonomie décisionnelle↘)
- Le brouillage des frontières spatiales et temporelles entre travail et hors-travail (→ équilibre privé-prof↘)
- Un affaiblissement des relations interpersonnelles et/ou des collectifs de travail (→ soutien social↘)

En synthèse

- L'arrivée des TIC risque d'accroître l'importance des facteurs de risque et de diminuer les facteurs de protection.
- Peut-on compter sur les capacités individuelles des travailleurs pour gérer ces «nouveaux» risques?

**«C'est à chaque travailleur de
gérer ça individuellement»**

Horaires de travail flexibles en Suisse (2012)

Dorsemagen, C., Krause, A., Lehmann, M., & Pekruhl, U. (2012). *Les horaires de travail flexibles en Suisse - Evaluation des résultats d'un sondage représentatif auprès de la population active suisse*. (Haute école spécialisée du Nord-Ouest de la Suisse, Ed.). Berne, Suisse: Secrétariat d'Etat à l'économie - Direction du travail - Centre de prestations Conditions de travail.

Les horaires de travail flexibles en Suisse (2012)

- 61% des salariés ont des horaires flexibles dont 17% ne comptabilisent pas les heures travaillées (26% chez les cadres et personnel hautement qualifié).
- Ils font TOUS davantage d'heures que stipulé dans leur contrat; une partie du travail est accompli pendant les loisirs ou lors d'un congé maladie.

Les horaires de travail flexibles en Suisse (2012)

- 45% des personnes travaillant à domicile ne comptabilisent pas systématiquement leur temps de travail.
- La direction par objectifs se concentre sur les résultats à atteindre en ignorant souvent le nombre d'heures nécessaire pour parvenir au but fixé. D'où un risque de surcharge et de stress, avec des effets négatifs sur la santé.

Nouvelle ordonnance sur l'enregistrement de la durée du travail (OLT1, art. 73a et 73b)

- **Systematique** : Tous les travailleurs qui sont soumis aux dispositions concernant le temps de travail.
- **Simplifié** : Les travailleurs qui peuvent déterminer eux-mêmes une part significative de leurs horaires de travail (25% au moins fixé librement).
- **Pas enreg.** : Les travailleurs qui disposent d'une grande autonomie dans leur travail et peuvent dans la majorité des cas fixer eux-mêmes leurs horaires de travail (50% au moins fixé librement) et dont le salaire annuel brut est supérieur à 120'000 CHF.

Using mobile technologies for work linked to higher stress (Gallup, 2014)

Daily Stress by Email Usage and Remote Working Habits

"Did you experience stress a lot of the day yesterday?"

Mobile technology behavior	Lowest frequency	Second lowest frequency	Second highest frequency	Highest frequency
Checks email outside of working hours:	Never	Rarely	Occasionally	Frequently
	36%	40%	41%	48%
Hours spent per week working remotely:	None	1-2 hours	3-6 hours	7+ hours
	37%	41%	43%	47%

Gallup-Healthways Well-Being Index

Controlling for age, gender, race/ethnicity, income, education, region, marital status, and children in household

Using mobile technologies for work linked to higher stress (Gallup, 2014)

Life Evaluation "% Thriving" by Email Usage and Remote Working Habits (prospère)

Mobile technology behavior	Lowest frequency	Second lowest frequency	Second highest frequency	Highest frequency
Checks email outside of working hours:	Never	Rarely	Occasionally	Frequently
	54%	56%	61%	63%
Hours spent per week working remotely:	None	1-2 hours	3-6 hours	7+ hours
	52%	61%	61%	63%

Gallup-Healthways Well-Being Index

Controlling for age, gender, race/ethnicity, income, education, region, marital status, and children in household

Using mobile technologies for work linked to higher stress (Gallup)

Mobile Technology Use Among Workers by Employer Expectations

	Employer expects mobile use	Employer does not expect mobile use
Frequently	62%	23%
Occasionally	23%	23%
Rarely	9%	20%
Never	5%	30%

Gallup-Healthways Well-Being Index

Controlling for age, gender, race/ethnicity, income, education, region, marital status, and children in household

Source : Witters, D., & Liu, D. (2016). Using mobile technologie for work linked to higher stress. *Gallup Online*, 1–5. Retrieved from www.gallup.com/poll

Using mobile technologies for work linked to higher stress (Gallup)

- Le fait d'être connecté est une source de stress... Et de satisfaction / prospérité! (sentiment d'en être → addiction)!
 - Il existe une pression sociale à se conformer à une norme en terme de réactivité et de disponibilité.
- Ce n'est plus un choix personnel.

**«Ce sont les plus vieux
travailleurs qui sont à risque...
Les jeune savent gérer
l'utilisation des TIC»**

Hyper-Connexion... Hyper-Attention... Hyper-performance?

- Etude à UCLA en 2010.
- Perturbation d'une tâche par des e-mails.

Résultats

« Students who are managing busy lives may think they are accomplishing more by multitasking, but our findings suggest they will actually need more time to achieve the same level of performance on an academic task ».

Hyper-Connexion... Hyper-Attention... Hyper-performance?

- «The students who e-mailed during reading averaged 22–59% greater than the reading time for other students »



Cognitivement, nous restons
fondamentalement mono-tâche!

- Source : Bowman, L. L., Levine, L. E., Waite, B. M., & Gendron, M. (2010). Can students really multitask? An experimental study of instant messaging while reading. *Computers Education*, 54(4), 927–931. <http://doi.org/10.1016/j.compedu.2009.09.024>

Ok... On fait quoi?

Propositions

- Evaluer régulièrement l'usage fait des TIC dans l'organisation.
- Impliquer les RH-SST dans l'intégration des TIC dans l'organisation du travail afin de considérer le facteur humain.
- Former et accompagner les travailleurs (... et les étudiants) dans l'utilisation des TIC.

Et c'est à l'employeur de faire ça?

« [...] les travailleurs [...] soient informés et instruits [...] des risques auxquels ils sont exposés » (art. 5 - OLT3)

Principaux impacts des TIC sur les contenus du travail

1. Savoir gérer les changements permanents.
2. Savoir gérer la numérisation et l'abstraction.
3. Savoir gérer les infos écrites.
4. Savoir gérer l'interactivité et l'instantanéité.
5. Savoir gérer la vulnérabilité et la cybercriminalité.
6. Savoir gérer la traçabilité et la transparence.

Source : Centre d'analyse stratégique & Direction générale du travail (CAS&DGT) (2012). *L'impact des TIC sur les conditions de travail (rapport no 49)*. (T. Klein & D. Ratier, Eds.). Paris, France: La documentation Française, p.87.

Principaux impacts des TIC sur les contenus du travail

7. Savoir gérer la surabondance des informations.
8. Savoir gérer la logique contractuelle.
9. Savoir gérer le temps et l'urgence.
10. Savoir gérer l'espace et le travail à distance, les équipes virtuelles, les collectifs à distance.

Source : Centre d'analyse stratégique & Direction générale du travail (CAS&DGT) (2012). *L'impact des TIC sur les conditions de travail (rapport no 49)*. (T. Klein & D. Ratier, Eds.). Paris, France: La documentation Française, p.87.

Principaux impacts des TIC sur les contenus du travail

7. Savoir gérer la surabondance des informations.
- 8. Savoir gérer la logique contractuelle.**
- 9. Savoir gérer le temps et l'urgence.**
- 10. Savoir gérer l'espace et le travail à distance, les équipes virtuelles, les collectifs à distance.**

8. Savoir gérer la logique contractuelle

- Standardisation, normalisation excessive et rigidification des processus imposées par les logiciels (p.ex. ERP, BPMN, etc.)



- Quid du maintien d'une distance raisonnable entre le travail prescrit et le travail réel?
- Quid de l'autonomie décisionnelle et du contrôle sur son travail?

9. Savoir gérer le temps et l'urgence

- Apprendre à gérer son temps et à prioriser adéquatement le traitement des multiples sollicitations (p.ex. grille d'Eisenhower – Urgent x Important)
- TIC: Quels sont les horaires et les délais de réponse attendus par l'employeur (p.ex. Doodle, e-mails, téléphones, etc.)?

9. Savoir gérer le temps et l'urgence

- Expliciter des attentes institutionnelles et le droit à la déconnexion...



- Limites du droit de l'employeur à la surveillance du travailleur?
- Responsabilités de l'employeur en ce qui concerne une organisation du travail salutogène?

Droit à la déconnexion – Limites de la surveillance par l'employeur

- La « smart factory » ou Usine 4.0 permet la mise en commun de données normalement distinctes et stimule la tentation du contrôle parce que ça devient possible (p.ex. GPS)... La sphère privée individuelle est-elle menacée?
→ Quelles-sont les limites légales en Suisse?

Droit à la déconnexion – Limites de la surveillance par l'employeur

- RS 820 - Code des Obligations – Contrat de travail – Art. 328a (protéger l'employé-e) et 328b (tt des données → aptitudes).
- RS 822.113 - Ordonnance 3 relative à la loi sur le travail OLT3 - Section 5 - Art. 26 (interdiction de surveiller, sauf SST).
- Jurisprudence : justes motifs (fraudes, vols, etc.) - durée limitée – prévu dans le règlement interne – proportionnalité.

Droit à la déconnexion – Aspects sanitaires

- RS 822.11: Loi du travail (LTr) - Art. 6 (obligation de préserver des dangers)
- RS 822.113 - OLT3 – Art. 2 (garantir santé physique et psychique) et Art. 5 (instruire le personnel aux risques)
- RS 832.30 Ordonnance sur la prévention des accidents (OPA) – Art. 11 (coresponsabilité)

9. Savoir gérer le temps et l'urgence

Le droit à la déconnexion est légitime,
donc:

- Désactiver la réception professionnelle aux horaires de fermeture (p.ex double SIM).
- Séparer ses messageries personnelles et professionnelles.
- Etc.

10. Savoir gérer l'espace et le travail à distance, les équipes virtuelles et les collectifs à distance.

- Perte du collectif réel au profit d'un collectif virtuel (p.ex. cycles de «centralisation \leftrightarrow décentralisation» des fonctions transversales)



- Perte du contact direct et du soutien social de proximité avec les pairs.
- Perte de l'harmonisation des pratiques.
- Isolement, marginalisation.

10. Savoir gérer l'espace et le travail à distance, les équipes virtuelles et les collectifs à distance.

- Dé-Spatialisation, perte de l'ancrage physique et suppression de la personnalisation de l'espace de travail (p.ex. «free-seating»).



- Sentiment d'appartenance à l'organisation.
- Conditions ergonomiques non contrôlées (trains, voitures, avions, etc.).

10. Savoir gérer l'espace et le travail à distance, les équipes virtuelles et les collectifs à distance.

- Porosité croissante des sphères privées et professionnelles via les TIC et exigences d'une autorégulation individuelle.



- Mise en danger de l'équilibre Vie professionnelle – Vie personnelle.
- Diminution du trajet Maison-Travail



10. Savoir gérer l'espace et le travail à distance, les équipes virtuelles et les collectifs à distance.

A faire:

- Organiser des rencontres dédiées à la gestion des relations et à l'harmonisation des pratiques de travail entre professionnels du même domaine et/ou de la même équipe naturelle.
- Offrir un soutien à la gestion de l'équilibre vie personnelle – vie professionnelle (p.ex. Programmes d'Aide aux Employés – PAE).

Conclusions

- La dérégulation du travail au nom d'un libre arbitre individuel n'est pas nécessairement une bonne idée → horaires flexibles et objectifs de résultats sont à risque.
- Comme toujours, les normes implicites favorisent ceux qui maîtrisent et contrôlent ces normes → Expliciter les attentes institutionnelles.

Conclusions

- L'hypothèse «sociale» selon laquelle les (jeunes) employé-e-s maîtrisent les «Principaux impacts des TIC sur les contenus du travail» est un leurre! Il est urgent de former systématiquement la population active à ces nouvelles compétences.

Conclusions

- Les entreprises devraient instituer une collaboration formelle entre les experts des TIC et les experts RH-Santé dans l'organisation du travail, afin de prendre en compte l'ergonomie et le facteur humain et favoriser une détection précoce des risques.

Remerciements

- Nous remercions Madame Noelia Abad Estarlich qui a collaboré à la préparation de cette conférence dans le cadre de son stage BNF au sein de la Haute Ecole Arc Santé à Neuchâtel.

Références

- Centre d'analyse stratégique & Direction générale du travail (CAS&DGT) (2012). *L'impact des TIC sur les conditions de travail (rapport no 49)*. (T. Klein & D. Ratier, Eds.). Paris, France: La documentation Française.
- Secrétariat d'Etat à l'économie SECO - Conditions de travail. (2016). *Enregistrement de la durée du travail - Enregistrement de la durée du travail - Qu'est-ce qui reste, qu'est-ce qui change? Révision de l'ordonnance 1 relative à la loi sur le travail (OLT 1)*. Berne, Suisse: Confédération suisse - Département fédéral de l'économie - Secrétariat à l'économie SECO.

Merci de votre attention!

Questions? Commentaires?
