



Mohamed LAHYANI

Expert-comptable & Commissaire
aux comptes
Fondateur du cabinet Audit & Analyse

COVID-19: NOUVELLES TECHNOLOGIES ET STRESS AU TRAVAIL

Chronique de

Les nouvelles technologies peuvent être sources d'amélioration des conditions de travail, d'accès plus facile et plus rapide à l'information. Néanmoins, les changements qu'elles induisent dans l'organisation des entreprises peuvent également représenter de nouveaux facteurs de stress : polyvalence accrue, remise en question des compétences, augmentation des flux d'informations, interruptions régulières, fiabilité du système, isolement,.... Les études mettent en évidence que le stress impacte la performance des entreprises. Aussi, il est nécessaire, aujourd'hui, de repenser les règles de bon usage des nouvelles technologies pour une organisation plus efficiente.

Les changements que les nouvelles technologies induisent ont fait émerger de nouveaux facteurs de stress dans le monde du travail.

Alors que le 20e siècle s'est caractérisé par une amélioration régulière de la santé et de la sécurité (baisse des taux de fréquence d'accidents, diminution des maladies professionnelles,...), des rapports internationaux confirment que d'importants changements survenus dans le monde du travail ces dernières décennies ont entraîné l'émergence de risques nouveaux dans le domaine de la sécurité et de la santé au travail : les risques psychosociaux, dont le stress fait partie, changements liés aux nouvelles technologies.

Faisons un point sur les principaux changements induits par les nouvelles technologies et leurs liens possibles avec des facteurs de stress.

1. Au niveau de l'organisation et de la charge de travail

L'évolution des nouvelles technologies demande une polyvalence grandissante des individus et une remise en question constante de leurs compétences. Elle peut entraîner des résistances aux changements et une perte de confiance des utilisateurs qui ont l'impression de moins maîtriser leur outil de travail (ex : lors de l'utilisation de la visioconférence lors du confinement...). De plus, les outils de communication accroissent le flot des informations. De ce fait, les activités des professionnels sont continuellement coupées par des interruptions (surtout l'internet), et cela à un point tel que certaines personnes ont l'impression que leur travail semble consister à "zapper" ou à "sauter" d'une activité à l'autre. Cet état d'interruption augmente à la fois la charge de travail qualitative et quantitative, car il devient en permanence nécessaire de s'adapter

rapidement à la diversité et à la complexité des demandes et des informations à traiter. Certains employés, essentiellement les cadres, se trouvent alors face à une telle masse d'informations et de demandes qu'ils n'ont matériellement pas le temps de tout traiter. Ils se voient alors contraints d'établir des listes de priorités, de sélectionner et de ne pas répondre à toutes les demandes. Enfin, on constate que la frontière entre la vie privée et la vie professionnelle est devenue moins hermétique (e-mails sur le téléphone mobile, ordinateur portable nomade) : mais il est vrai qu'il s'agit aussi bien d'une intrusion de la vie professionnelle dans la vie privée que d'une intrusion de la vie privée dans la vie professionnelle.

2. Au niveau des schémas et des formes de communication

Nous pouvons envoyer et recevoir à distance des données dans un délai très court. Implicitement, cette possibilité d'échanger en temps réel des informations a entraîné des changements dans les comportements et a parfois altéré un outil essentiel à la bonne gestion de son temps de travail : l'anticipation. Il arrive que les clients, par exemple, envoient par e-mail les informations au dernier moment sachant que, grâce à internet, l'entreprise peut envoyer les réponses en une "fraction de seconde". C'est évidemment oublier le temps nécessaire au traitement des informations. On constate également un raccourcissement des délais d'attente des réponses. Lors des enquêtes internationales, plus de 70 % des personnes estimaient que «la nécessaire réactivité que supposaient les nouvelles technologies» était un facteur de stress important. Enfin, cette communication à distance peut tendre vers une diminution des communications directes avec pour conséquence un risque d'isolement et une individualisation croissante du travail.

3. Au niveau du contrôle du travail et de la fiabilité du système

Le contrôle des documents et des informations émanant des entreprises est devenu plus difficile avec internet. Les enquêtes ont révélé que «la diminution de la maîtrise des documents émis par les entreprises» représentait une source de stress. De plus, les nouvelles technologies ont apporté leur lot de panes, de pertes de données ou encore de bugs. Quelle entreprise n'a pas connu ce type de déboire ?

Ainsi, même si elles peuvent être sources d'amélioration des conditions de travail, d'accès plus facile et plus rapide à l'information, les nouvelles technologies peuvent également représenter de nouveaux facteurs de stress dans nos entreprises.

Le stress au travail: de quoi parle-t-on?

On parle de stress au travail quand une personne ressent un déséquilibre entre la perception qu'elle a des contraintes que lui impose son environnement de travail et la perception qu'elle a des ressources dont elle dispose pour y répondre. En quelques chiffres, nous savons qu'aujourd'hui que :

- Beaucoup de cadres déclarent souffrir de troubles liés au stress au travail.

- Un nombre important de ces cadres souffrent de problème de santé liés au stress d'origine professionnelle.

Aussi, détecter les signes d'un mal qui peut avoir des impacts sur notre rapport à l'entourage, sur notre efficacité au travail, sur notre bien-être ou encore notre santé est primordial. D'où l'intérêt d'être à l'écoute de soi et des autres car les signes du stress sont variables et souvent pris à la légère parce que le lien entre eux n'est pas toujours fait. Au niveau de l'entreprise, le stress porte atteinte à sa performance, principalement, parce qu'il :

- diminue la motivation des salariés,
- altère la productivité,
- accroît le nombre d'erreurs,
- augmente les plaintes des clients,
- Influe négativement sur le recrutement,
- porte atteinte à l'image de l'entreprise, tant auprès de ses employés qu'à l'extérieur.

Néanmoins, à ce stade, il convient de rappeler que le stress est une réaction naturelle de notre organisme à une situation afin de s'y adapter. On comprend donc bien que le principe de la gestion du stress est d'aider les individus à mieux maîtriser ce processus (et non à le supprimer), pour qu'il reste dans les limites de l'acceptable, c'est-à-dire là où peuvent coexister performance et bien-être.

Prévention du stress lié aux nouvelles technologies

Quelques stratégies d'adaptation externes pour prévenir le stress lié aux nouvelles technologies

1. GESTION DE LA RÉCEPTION DES COURRIELS

Vous pouvez établir des priorités pour les e-mails et ainsi, classer vos messages dans différents dossiers afin de garder votre boîte de réception relativement vide (dossiers : "à lire", "à répondre", "à traiter en priorité",...). Un bon usage de la touche "supprimer" est conseillé. Enfin, il est déconseillé de "relancer" son e-mail le soir car, s'il y a un message important, on risque de passer une mauvaise nuit.

En ce qui concerne le délai de réponse, il convient, de ne pas confondre réactivité et précipitation. Un correspondant vous demande une information ou une étude : vous pouvez alors lui renvoyer un e-mail prenant acte de sa demande en lui précisant le délai dont vous avez besoin pour la traiter.

2.PRINCIPES À RESPECTER LORS DE L'ENVOI DES MESSAGES

Abordez un seul sujet par message : dans l'en-tête définissez clairement le sujet traité, soyez concis mais pensez à inclure toutes les informations permettant au destinataire de réagir et de répondre en un seul e-mail. Et si vous devez mettre en copie des destinataires, veillez à en mettre le minimum.

3.CHANGEMENT DE LOGICIEL

Pour éviter les résistances aux changements, il est conseillé de communiquer en amont du projet de changement et lorsque c'est envisageable, de faire participer à la décision les futurs utilisateurs, expliquez et donnez du sens à votre décision.

4. GESTION DES INTERRUPTIONS

Les interruptions entraînent des pertes de productivité. De plus, des études mettent en évidence que le fait de "zapper" perpétuellement d'une tâche à l'autre induit une perte de 10 points du quotient intellectuel. Aussi est-il conseillé de traiter ses e-mails par regroupement. Les appels téléphoniques peuvent aussi faire l'objet d'une régulation. En ce qui concerne le signal d'alerte des nouveaux messages de la messagerie électronique, il est vivement conseillé de le désactiver. Conscientes de certains effets contreproductifs de l'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication, des entreprises étrangères commencent à mettre en place des chartes internes. Ces dernières ont le mérite de régir pour l'ensemble des membres du personnel les règles d'utilisation. En effet, il n'est pas aisé, selon son poste dans la hiérarchie, de ne pas répondre dans l'heure qui suit à un e-mail de son manager. Ainsi, la charte peut, par exemple, autoriser la gestion des e-mails par regroupement ou encore interdire l'envoi des e-mails vers d'autres membres du personnel après une certaine heure et le week-end.

5. RISQUES LIÉS AUX DOCUMENTS ÉMIS

Auparavant, selon les procédures des entreprises, les courriers émis pouvaient faire l'objet d'une revue systématique pour une personne avant leur envoi. Pour palier les risques liés à l'envoi des e-mails, certaines entreprises mettent en place des systèmes de blocage des e-mails envoyés. Ainsi, ils sont "filtrés" en interne avant leur expédition définitive.

CONCLUSION

Tant au niveau des nouvelles technologies qu'au niveau de la gestion du temps, de la charge de travail, des risques liés à ces outils, du management ou encore de la relation client, les facteurs de stress sont, potentiellement, partout présents au sein d'une entreprise. Avant d'entamer une démarche de prévention, il convient d'identifier les principaux facteurs qui nuisent à votre efficacité au travail afin de hiérarchiser les actions à mener et de choisir les solutions les plus adaptées aux ressources de l'entreprise et à ses objectifs.