

La digitalisation du travail

Comme vous l'avez certainement constaté, les Technologies numériques, d'Informations et de Communication font désormais partie intégrante de nos usages privés et professionnels parfois même, sans en avoir fait réellement le libre choix.

Par exemple, je pense aux plateformes administratives en ligne, aux montres connectées, aux caisses sans caissier dans les supermarché ou encore les téléconsultations, véhicules sans chauffeurs.

Bref, ces évolutions technologiques avancent très vite. Elles en font rêver certains, quelques uns peinent à s'y adapter ou peuvent susciter des inquiétudes voire de la peur.

On a tous en tête l'intelligence artificielle "Chat GPT" qui est venue poser de nouveaux questionnements et enjeux sur ses usages. Notamment dans l'enseignement et les milieux littéraires. Allons-nous vers le développement d'une nouvelle forme de culture de l'algorithme, stricte production d'intelligences artificielles ?



Et dans le travail, de quoi parle t-on lorsqu'on évoque la digitalisation ?

Le travail n'a pas échappé à aux transformations digitales, que ce soit dans l'activité ou dans les modes de communication.

A des fins d'adaptation, d'optimisation et de performance les entreprises ont introduit la digitalisation de leur activités.

Arrêtons-nous sur ce qu'on nomme les "TIC-C" Technologies de l'Information, de la Communication et de la Connaissance dans le travail.

Celles-ci semblent présenter une performance sans limites et qui dépasse largement les capacités cognitives des humains qui les utilisent. En effet, elles permettent à une vitesse quasi instantanée de stocker, mémoriser, traiter, transmettre ou recevoir une quantité démentielle de données.



Au travail, nous sommes aujourd'hui nombreux à ne plus pouvoir nous passer de leur usage quotidien pour réaliser, tracer, suivre et comptabiliser nos activités. A cela s'ajoute les échanges de mails et parfois, la gestion d'une visibilité sur les réseaux sociaux.

Au final, est-ce une bonne chose ou non dans le travail ?

On s'est aperçu peu à peu que de réels enjeux de santé au travail ont émergé.

Les mesures prises par certaines organisations ainsi que la parution d'un livret, paru en avril 2023, de par l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS) sur la prévention des risques mettent en évidence que les TIC-C ne sont pas neutres.

Le développement important du télétravail et de l'usage de smartphones professionnels sont notamment venus bousculer les frontières entre vie personnelle et professionnelle.

Le "droit à la déconnexion" issu de la "loi Travail" de 2016 a tout de même permis de légiférer sur l'exercice de ce droit par les salariés et sur l'obligation de régulation de l'employeur de l'utilisation des outils numériques au travail.

Vouloir répondre de façon binaire à la question "est-ce bon ou mauvais" amènerait à fermer tout débat et à entretenir deux camps qui s'opposent.

Ce qui semble possible d'affirmer, c'est que l'usage quasi-incontournable de ces technologies numériques présente des risques mais, il existe des leviers pour les limiter.

Mais concrètement, quels sont ces risques et ces leviers ?

De façon non exhaustive, je peux vous citer quelques situations à risque telles que :

- La multiplication des outils numériques
- L'infobésité
- La culture de l'immédiateté introduite implicitement par le mode de communication par mail.
- Les interruptions répétées du flux de l'activité
- La distraction lors de déplacement à pied ou véhiculé.

Pour le coup, les effets de ces risques pour la santé sont multiples :

- Une surcharge cognitive
- Des formes de dépendances au travail.
- Des accidents de voiture pour défaut de vigilance
- Le développement de troubles musculosquelettiques en raison de postures prises devant nos écrans.

Pourtant, des actions peuvent être envisagées pour prévenir ces risques:

- Une communication explicite peut tout à fait être engagée dans l'entreprise. Avec par exemple, des messages de "non appel à réponse immédiate" en signature de mails.
- Soutenir une réflexion interne à l'entreprise autour d'une rationalisation des usages indispensables des outils numériques.
- Concernant les déplacements et le risque d'accident, il est toujours fondamental de s'interroger sur la raison des usages de ces outils sur ces temps de mobilité. Cela peut vouloir dire quelque chose de la charge ou de l'organisation du travail.

Effectuer des rappels réguliers au règlement intérieur dans lequel les règles en vigueur y sont clairement énoncées est incontournable. En cas de problème, il en va de la responsabilité de chacun.



Un petit mot pour conclure ?

Ces transformations continues nous invitent à envisager une réelle réflexion autour d'une clinique des usages du numérique dans le travail.

Cela implique de développer des espaces de discussion dédiés en milieu professionnel.

Aujourd'hui, on ne peut plus faire comme si ces évolutions technologiques nécessitaient une simple adaptation technique, ça va au-delà.