

## L'influence du numérique sur le travail des cadres

Dans le cadre d'un projet européen initié par Eurocadres, une formation sur l'impact et l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sur le travail des cadres s'est déroulée à Paris les 10 et 11 février.

Quatre conseillers de la CFTC-Cadres ont participé à cette formation.  
De gauche à droite : Bernard Hayat, Didier Brault, Claire Etineau et Tamou Souary.



Ce module a permis de regrouper des militants syndicaux de différentes organisations françaises membres d'Eurocadres et de travailler, dans une démarche intersyndicale, à des revendications communes sur ce sujet qui concerne fortement nos catégories.

D'autres modules de formation se tiendront dans les mois à venir dans d'autres pays européens et une synthèse de ses différents travaux verra le jour avant la fin de l'année.

Ce projet est réalisé en collaboration avec une équipe de chercheurs de l'université Lyon 2 sous la direction de Marc-Eric Bobillier Chaumon qui travaille depuis plusieurs années sur ces questions et a publié des études sur ce sujet, notamment pour le compte de l'APEC.

Vous pouvez contribuer aux travaux de l'équipe universitaire de Marc-Eric Bobillier Chaumon en répondant au questionnaire en ligne :

<https://docs.google.com/forms/d/1EHw31O0S2WsiGvZe1YITmGLyUQj0jvqd-QXv1KdEcVI/viewform>

Quelques chiffres...

- Les cadres passent en moyenne 4 h30 sur les TIC au travail
- Plus de 10 TIC sont utilisées par les cadres au travail
- Les premiers usages des TIC se font vers l'âge de 4 ans.....

## **Les TIC et leur influence sur le travail**

L'usage excessif des TIC en milieu professionnel peut engendrer des troubles psychologiques. Par exemple, la démultiplication des outils de communication nous conduit à faire plusieurs activités simultanées : les réunions d'équipes où, chacun derrière son ordinateur portable, consulte ses emails, les conversations téléphoniques durant lesquelles on échange par messagerie instantanée avec un autre collègue.

Il est prouvé que les nouvelles générations de cadre, qui ont grandi à l'ère numérique, gèrent mieux ce phénomène de dispersion. Il n'empêche qu'en moyenne, le travail d'un cadre est interrompu toutes les 4 minutes par des TIC. Cet aller-retour entre activité principale et activités annexes est considéré par les chercheurs comme une charge cognitive. Ils appellent cette multi-activité : le méta-travail. Les TIC ont transformé notre manière de travailler ; au lieu de prendre une tâche et de l'amener jusqu'au bout, on avance une multitude de tâches en parallèle, en « zappant » de l'une à l'autre. Ce fractionnement du travail dû aux TIC affecte notre santé et pose la question de notre efficacité au travail.

Pourtant les TIC ont considérablement augmenté notre productivité : il est aisé aujourd'hui d'organiser une réunion avec un groupe de personnes dans différents pays grâce à la visio - conférence, de prendre des notes pendant la réunion directement sur son ordinateur portable, et de diffuser le compte rendu par mail avant de quitter la salle. Ceux qui travaillaient en entreprise dans les années 90, peuvent se rappeler comment la même tâche pouvait être contraignante et longue sans tous ces outils de communication : téléphoner aux personnes pour fixer un rendez-vous, prendre des notes manuscrites, puis à l'issue taper le compte rendu sur l'ordinateur, l'imprimer et le diffuser en courrier interne à chaque participant... L'apport des TIC dans notre manière de travailler est considérable.

## **La messagerie : ma meilleure ennemie ?**

La contrepartie de ces gains d'efficacité est sans aucun doute l'intensification du travail qu'ont induit les TIC. Première responsable : La messagerie.

L'étude montre que les cadres traitent en moyenne 100 emails par jour et consacrent 2 à 3 heures par jour à leur traitement. Ce flux de travail peut amener au syndrome de débordement cognitif : le sentiment de ne plus pouvoir faire face. On a tous été victimes d'un flux de mails trop important pour pouvoir le traiter.

Il y a ce mail important, qu'on n'a pas le temps de traiter tout de suite, qu'on tag en « Non lu », pour ne pas oublier, et qu'on garde dans le coin de notre tête, parmi d'autres avec cette sensation de travail non fait. C'est ce que les anglo-saxons appellent le FOMO : Fear Of Missing Out, la peur d'oublier quelque chose, qui nous met mal à l'aise, et à la longue, nous fatigue psychologiquement.

L'email est même détourné de son utilisation initiale pour devenir un support d'archivage et un outil pour garder des traces. Emails, intranet, réseaux sociaux et bien d'autres sources d'informations nous inondent : c'est ce que l'on peut appeler « infobésité ».

## **Quel usage des technologies ?**

Quel est le rôle initial des technologies dans le travail ? Elles doivent nous délester des tâches pénibles ou répétitives. Elles doivent être utiles (aux besoins des usagers), utilisables (convivialité, simplicité) et acceptées (contexte professionnel ou culturel). Mais quand une technologie déroge à ces règles, elle devient une charge, et un risque pour la qualité du travail et la santé du salarié.

Les chercheurs ont identifié trois grands rôles de technologie: les technologies supplétives qui laissent toutes libertés à l'individu (comme l'email), les technologies substitutives qui remplacent

les individus par des machines (outil pour prise de congé, réservation de billets en lignes, ordre de bourse automatiques,...) et les technologies prescriptives, qui encadrent et contrôlent le travail (ERP, workflow, elearning).

Dans cette dernière catégorie, les marges de manoeuvre du cadre sont limitées, la technologie lui dicte son travail et il doit suivre un processus prédéterminé.

L'homme doit adapter son rythme de travail à la vitesse de la machine.

### **Contrôle du travail par les TIC**

Les entreprises ont su tirer profit des informations que nous laissons à travers les TIC pour contrôler et surveiller les salariés à leur insu : Les traces que nous laissons dans les outils informatiques et dans les mails, le calendrier Outlook partagé qui montrent ma disponibilité, la messagerie instantanée qui indique mon temps d'activité ou d'inactivité, link qui indique ma présence au bureau, tous ces systèmes nous plongent dans un sentiment d'être épié en permanence et dans une obligation d'hyper disponibilité.

Le constat général est que toutes nos entreprises utilisent les mêmes technologies, entraînant les mêmes problèmes, et formatent le travail pour ne laisser que peu de place aux innovations, au droit à l'erreur.

### **Quelles actions pour les syndicats ? Quelques propositions...**

Les syndicats ont un véritable rôle à jouer dans la régulation et les décisions prises au niveau des TIC. Nous devons demander à nos directions d'être systématiquement impliquées dans les décisions et les choix des nouveaux outils informatiques, car ils ont une incidence directe sur le travail et la santé des salariés (58 % des cadres ne sont pas associés aux projets de développement et d'implémentation).

Nos directions nous font signer des chartes informatiques, mais ce n'est que dans un but de contrôle et de sanction ; très peu de ces documents traitent de bons usages ou bonnes pratiques pour ne pas se laisser déborder, ou posent la question de la connexion en dehors des heures de travail. Nous devons demander des accords d'entreprises plutôt que des chartes.

Nous devons systématiquement incorporer les TIC dans les sujets d'accords sur le temps de travail (temps de connexion à la maison, femmes à temps partiel qui se connectent pour suivre le rythme), les astreintes (travail global qui impose une présence de 7h à 21h pour suivre les fuseaux horaires).

La formation permanente aux TIC est un pré - requis professionnel et doit être intégrée dans le plan de formation : 79% des cadres indiquent devoir se former en raison du changement régulier des outils, les compétences professionnelles doivent être sans cesse ajustées.

Les problématiques posées par les TIC vont s'amplifier d'où l'importance de nos actions syndicales.

Et maintenant on parle de TICC : Technologies de l'Information, de la Communication et de la Connaissance...

Le Comité de Liaison d'Eurocadres  
Claire Etineau