



20.06.2018

# Le numérique augmente les pressions



THOMAS LESTAVEL

est l'histoire d'un chargé de marketing digital dans une start-up de création de sites Web à qui son patron envoyait des e-mails le week-end. Quand il ne répondait pas dans la foulée, le dirigeant lui envoyait un message via Facebook Messenger. Ce qui lui permettait de lui mettre la pression et de savoir quand sa requête avait été lue. « *Il utilisait un canal de communication privé pour des motifs professionnels* », souligne Samuel Djian, avocat en droit du travail au barreau de Paris. Un autre de ses clients, une jeune assistante dédiée aux castings dans une entreprise de mode, réclame des dommages-intérêts pour une atteinte grave à son droit au repos : sur le seul mois de février 2017, elle a relevé 8 770 e-mails professionnels reçus et envoyés avec ses dix interlocuteurs les plus fréquents ! « *Des courriels envoyés à toute heure du jour et de la nuit, exigeant une réponse quasi immédiate, alors même qu'elle touchait un salaire modeste. Elle était totalement épuisée* », raconte l'avocat.

Ces deux exemples illustrent comment, à l'ère du numérique et des réseaux sociaux, le travail empiète toujours plus sur la vie privée des

salariés. L'utilisation des smartphones et des tablettes et la multiplication des modes de communication (e-mails, Slack, chats, réseaux sociaux d'entreprise, etc.) ont étendu les possibilités de solliciter les collaborateurs.

## La peur de rater

Submergés d'informations et de demandes, ceux-ci ont du mal à distinguer ce qui est vraiment urgent et à décider quelles sont les actions prioritaires. Ils sont atteints du syndrome Fomo, « *fear of missing out* », cette peur de rater quelque chose qui les pousse à consulter sans arrêt leur messagerie. La difficulté à se concentrer sur une tâche qui en résulte se traduit par des oublis et des erreurs.

Alors que le nombre d'arrêts maladie continue d'augmenter, le burn-out lié aux nouvelles technologies est pointé du doigt avec de plus en plus d'insistance par les médecins du travail. « *La multitude des informations qui assaillent en permanence les salariés crée une charge mentale qui peut créer une grande fatigue psychologique* », diagnostique Patrick Légeron, fondateur du cabinet Stimulus et coauteur du rapport de l'Académie de médecine sur le burn-out. « *Nos capacités d'attention sont limitées, or les outils numériques nous plongent dans un flux continu d'informations qui empêche le cerveau de régénérer ses ressources mentales* », complète Caroline Cuny, enseignante-cher-

cheuse à Grenoble École de management. Dans les cas les plus extrêmes, la sursollicitation numérique peut même déclencher une rupture cognitive. « *Certaines personnes perdent la vue ou l'audition. Leur cerveau manifeste clairement qu'il ne peut plus traiter d'informations supplémentaires* », poursuit la spécialiste, auteur d'une thèse en psychologie cognitive.

Les mauvaises habitudes sont d'autant plus difficiles à corriger que les salariés souffrent souvent d'une forme d'addiction à la nouveauté. Les informations publiées sur le réseau social professionnel, les tweets des collègues en déplacement à l'étranger, les articles de presse relatifs à son secteur d'activité sont autant de stimulations qui excitent le cerveau et donnent envie de cliquer. « *Même pendant la pause au travail, l'employé de bureau consulte son smartphone, se rend sur WhatsApp, envoie un tweet personnel. Il ne sort pas de ce flux continu de données* », analyse Caroline Cuny, qui a coécrit un guide pour lutter contre la sursollicitation numérique. Le gouvernement a certes prévu un droit à la déconnexion qui est entré en vigueur en janvier 2017. Mais « *la démarche relève surtout du gadget, estime Samuel Djian. Le préjudice des salariés continuellement sollicités par les nouveaux outils numériques en dehors du temps de travail n'est pas encore réparé à sa juste mesure par les conseils de prud'hommes* ». ■