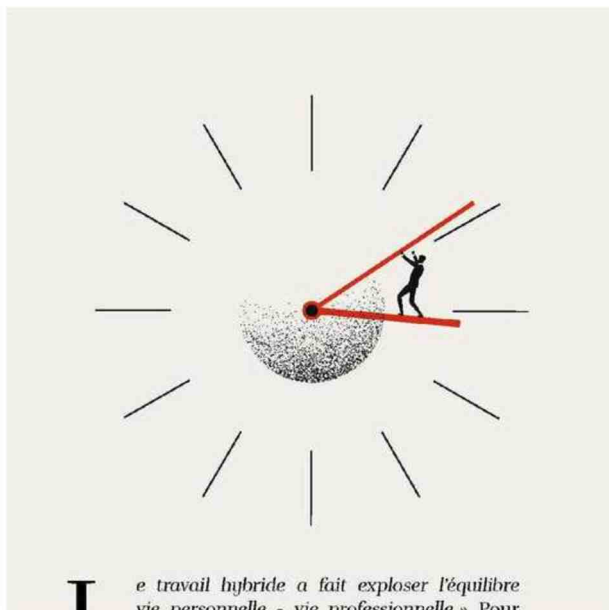


dossier

— En abolissant les frontières entre vie professionnelle et vie personnelle, le travail en mode hybride présente un risque accru de stress, voire de burn-out numérique. La DSI peut aider à faire respecter le droit à la déconnexion, mais aussi à faire la promotion de pratiques collaboratives plus sereines.

Le bien-être au travail passe (aussi) par un usage raisonné du numérique



Le travail hybride a fait exploser l'équilibre vie personnelle - vie professionnelle. Pour Stéphane Yaïch, conférencier - consultant en bien-être au travail et en déconnexion numérique, le constat est radical : «Les frontières entre le travail et la sphère privée, qui étaient déjà floues, se sont complètement effacées avec une superposition entre le lieu de travail et le lieu de vie.»



Stéphane Yaïch,
conférencier et consultant en bien-être
au travail et en déconnexion numérique
«Le travail hybride a fait exploser
l'équilibre vie personnelle
- vie professionnelle.»

Au-delà de l'unité de lieu, c'est l'unité de temps que le travail hybride met à mal. «Au bureau, il y a un consensus social, rappelle Stéphanie Foäche, senior partner au cabinet [Topics](#). En fonction des métiers, on quitte les lieux à 17h, 18h... C'est facile de partir. À la maison, un collaborateur peut culpabiliser et avoir du mal à fermer son ordinateur. Il y a la peur d'être sollicité et de ne pas être au bout de la ligne ou d'être jugé.»

Le stress numérique engendre de vrais désordres physiologiques

Du coup, entre les mails, les réunions en visioconférence, les sessions de chat, les notifications et les SMS, le salarié subit une surcharge cognitive qui n'a rien de neutre. Comme les autres formes de stress, le stress numérique entraîne un grand nombre de symptômes comme l'insomnie, des troubles digestifs ou un épuisement physique qui peut conduire au burn-out.

Mais que peut faire la DSI ? Techniquement, mettre en place des garde-fous pour faire respecter le droit à la déconnexion, introduit dans le droit du travail en 2017, en bloquant l'envoi et la réception de messages en dehors des heures de travail. Elle peut aussi former les utilisateurs au paramétrage de leurs solutions pour désactiver les notifications durant certaines plages horaires ou ponctuellement pour se concentrer sur la tâche en cours. Ce paramétrage par défaut n'a pas été retenu à la DSI de la MAIF. «Ce lissage des usages ne serait pas adapté à certaines situations, estime Bruno Monget, responsable de la Tribu Poste de Travail. Il faut faire appel à la responsabilisation individuelle et au bon sens managérial plutôt que d'imposer par l'outil.»

Le manager est effectivement le pivot de la déconnexion, selon Stéphane Yaïch. «C'est lui qui instaure les règles et les fait respecter. Si le manager attend une réponse à son mail dans les cinq minutes, il introduit un précédent, reproduit par les membres de son équipe.» Pour éviter ce type de dérive, une équipe peut édicter sa propre charte de bonnes pratiques collaboratives et définira, par exemple, quel canal de communication utiliser en fonction du niveau d'urgence.

Autre solution, de plus long terme, bâtir des indicateurs. Pour Arnaud Rayrole, directeur général de Lecko dont le cabinet est à l'origine de l'outil de reporting Lecko Analytics, celle-ci permet d'objectiver les comportements collaboratifs d'une organisation. «Les données livrent un constat factuel sur le stress numérique en analysant le nombre de mails échangés, les temps de travail, la proportion d'activités multitâches ou le nombre de réunions en visioconférence s'enchaînant sans moment de respiration. Il est ensuite possible derrière de travailler sur des indicateurs de bien-être au travail à l'échelle d'une entité.» ■