

DE QUOI PARLE-T-ON ?

Il s'agit d'identifier et qualifier les impacts et facteurs de risque liés à l'usage des outils numériques auxquels peuvent être confrontés les salariés afin de mettre en place une démarche concertée de prévention.

L'étude « Impact du numérique et conditions de travail » conduite en partenariat par l'UDES et l'Anact met en exergue les principaux impacts sur le travail et son organisation et les risques associés.

- **L'automatisation et la rationalisation des processus de production**

L'automatisation de certaines tâches est perçue comme un moyen de focaliser les ressources sur des tâches à plus forte valeur ajoutée : analyse, traitements complexes, expertise spécifique, cas particuliers, etc. Mais d'une part, cette rationalisation peut être perçue comme une perte de sens dans le cadre de l'activité réalisée. Et d'autre part, l'automatisation peut être perçue comme une complexification de l'activité réalisée plutôt que comme une simplification.

- **Une dualité de perception des outils numériques**

Les outils numériques et les usages associés peuvent avoir des effets positifs sur l'organisation et le fonctionnement du travail. Mais ils peuvent aussi être perçus comme des outils de contrôle excessif du travail et impliquer une importante charge de reporting pour les managers et les salariés, a fortiori lorsque les outils sont mal adaptés.

- **Une fragmentation du temps et lieu de travail**

Avec le développement des outils numériques, l'activité professionnelle est de moins en moins inscrite dans un lieu unique et à un temps déterminé.

Le développement des outils numériques renforce les phénomènes de fragmentation et d'intensification du travail, à savoir l'interruption fréquente de l'activité professionnelle du fait de l'instantanéité des demandes et des interactions liées à l'utilisation de certains outils.

- **Une multiplication des interactions accompagnée d'une dégradation de la qualité des relations**

Le développement des outils numériques facilite la mise en relation à distance en créant de nouvelles possibilités d'échanges.

Néanmoins, le risque d'isolement demeure réel en raison de la multiplication des interactions dématérialisées qui peuvent s'accompagner d'une possible dégradation de la qualité de ces relations et d'une éventuelle « déshumanisation ». Ces risques concernent notamment les relations professionnelles entre les salariés d'une même structure.

Enfin, le développement des outils numériques contribue à une forme de polarisation des emplois avec, d'une part, des emplois émergents à forte valeur ajoutée et, d'autre part, des emplois en voie de déqualification dont le cœur de métier est érodé par les avancées de l'automatisation.

Cette polarisation est également à mettre en lien avec la maîtrise des outils numériques.

CINQ FACTEURS DE RISQUES PROFESSIONNELS LIÉS AU NUMÉRIQUE ¹

1. Les risques physiques

L'usage des tablettes, smartphones et ordinateurs portables contribue à augmenter les risques liés aux postures de travail.

L'usage d'écrans de petite taille augmente le risque de troubles musculosquelettiques (TMS) et de fatigue visuelle selon le type d'appareil et d'intensivité de l'usage qui en est fait.

Les outils numériques ne créent pas systématiquement de nouveaux risques pour la santé au travail, mais leur usage non régulé peut amplifier des risques professionnels existants.

2. L'intensification du travail

Le développement d'outils numériques n'est pas systématiquement accompagné d'une intensification du travail. Mais, certains usages de ces outils peuvent augmenter des facteurs de risque psychosociaux comme la « charge mentale » ou « demande psychologique ».

Par exemple, l'utilisation du mail n'aura pas le même impact en fonction de la fréquence d'actualisation et des choix de notification. En effet, la sollicitation continue des notifications du logiciel de messagerie est un facteur de risque par :

- Les multiples interruptions du travail qui peuvent parasiter la concentration et provoquer une fragmentation du travail
- Un sentiment « d'urgence » du fait des exigences de réactivité immédiate liées aux nouveaux modes de communication
- Une surcharge informationnelle.

3. La réduction de l'autonomie

Certains outils numériques peuvent imposer un déroulement de l'activité qui réduit la capacité des personnes à s'organiser selon leurs règles propres. La capacité de contrôle que permettent les outils numériques peut elle aussi réduire l'autonomie des salariés dans l'organisation de leur activité.

4. L'extension de la disponibilité, du lieu et du temps de travail

La portabilité des outils numériques professionnels entraîne souvent leur introduction dans l'espace personnel. Un déséquilibre entre vie professionnelle et personnelle peut être provoqué par :

- Une exigence, ou un sentiment d'exigence, de disponibilité et de « joignabilité » permanente y compris en dehors de son temps de travail
- La réception des mails ou des sms professionnels en soirée, le week-end, voire en congés, qui perturbe le rapport au temps de travail.
- L'absence de déconnexion et la propension à continuer à travailler en dehors de son lieu de travail en dehors de tout encadrement, qui institutionnalise le travail durant les périodes de repos.

5. Les incivilités numériques

Une forme de « violence ordinaire » peut parfois se développer de manière récurrente avec l'usage des réseaux sociaux en entreprise et des modes de communication « courts » pour lesquels les « registres » de communication sont souvent mal définis (langage écrit / langage oral) et dans lesquels les codes de politesse conventionnels ont souvent disparu. L'absence de règles quant à l'usage du téléphone portable et de la messagerie en réunion, en formation ou lors d'une conversation, est elle-aussi un facteur de risque psychosocial.

L'usage de réseaux sociaux comme mode de communication avec les usagers peut également être un facteur de risque du fait de l'assimilation de l'individu « privé » et du professionnel. Les réseaux sociaux sont des espaces difficiles à encadrer de ce point de vue-là : Faut-il utiliser sa photo pour un profil professionnel ouvert au public ? Comment protéger son identité ? Certains professionnels préfèrent utiliser une représentation virtuelle (« avatars ») pour la partie professionnelle et d'autres préfèrent quitter les réseaux sociaux à titre personnel pour ne plus y être sollicité par les usagers.

¹ Inspiré de [cet article](#)

COMMENT IDENTIFIER LES IMPACTS SUR LES MÉTIERS ?






Il s'agit d'identifier collectivement, dans le cadre d'un espace de dialogue professionnel, les activités qui sont impactées par le développement des outils et technologies numériques.

Une étude d'impact du numérique sur 20 métiers de l'ESS² montre que le niveau d'impact du numérique varie fortement d'un métier à l'autre.

Certains métiers sont impactés sur leur cœur de métier et le numérique modifie de façon importante les pratiques professionnelles (exemple : Dirigeant.e, Agent d'accueil et d'information).

A l'opposé, d'autres métiers sont peu impactés et le numérique modifie un peu quelques tâches périphériques mais ne change pas le cœur de métier (exemple : Agent d'entretien / maintenance, Educateur.rice de Jeunes Enfants).

Cette étude évalue le degré d'impact (modéré, fort, très fort), pour chacun des 20 métiers et par grand domaine d'activité :

	Pilotage et suivi de l'activité
	Gestion administrative et financière
	Communication et collaboration entre professionnel.le.s
	Activités « cœur de métier »
	Communication et relations aux usagers
Autres	Formation, relation employeur/salarié.e...

Vous pouvez vous appuyer sur cette étude pour examiner collectivement l'impact du numérique sur les métiers de votre structure.

La mesure d'impact peut se faire en référence à l'étendue ou en référence à la complexité des technologies numériques mises en œuvre.

Il faut également prendre en compte l'impact de l'introduction du numérique dans un métier jusqu'alors éloigné du numérique (transmissions orales, supports papier, machines à conduite manuelle...). Ainsi, introduire un outil numérique simple de reporting en remplacement d'un support papier peut avoir un impact plus fort qu'une évolution technologique dans un environnement métier déjà numérisé.

Il faut enfin prendre en compte les évolutions et repositionnements que les outils numériques permettent sur certains métiers, faisant migrer, vers ce métier, des fonctions d'un autre métier qui s'en trouve impacté (par exemple, l'adoption d'outils mobiles connectés à des plateformes peut faire migrer les tâches de saisie de données des métiers administratifs vers les métiers opérationnels.)

Ressource



² Etude réalisée par Uniformalion dans le cadre de l'EDEC ESS en 2020