

Insolite : Le côté obscur de la Next-Gen, L'infobésité !

Insolite

Posté par : JerryG

Publié le : 29/4/2011 15:00:00

On le sait d'autant plus sur Le Journal de la Next-Gen, nous qui baignons dedans, **Le stress technologique, est un fléau** que les entreprises peuvent mesurer, tout aussi insolite qu'il y paraît, la Next-Gen possède son côté obscur.

À

L'adventement des nouvelles technologies de communication a entraîné une accélération des changements en entreprise ainsi qu'une explosion des informations numériques, c'est le côté obscur de la Next-Gen qui phagocyte.

Ces nouveaux outils ont des impacts sur les conditions de travail des salariés causant notamment une impression d'urgence latente ainsi qu'un besoin de rester

connecté en permanence. Ce stress technologique est un fléau pour les entreprises. Cependant, contrairement aux autres facteurs de stress, il est plus facilement mesurable et donc maîtrisable.



De nos jours, il n'a jamais été aussi simple de créer et transmettre de l'information. Dans la sphère privée, à travers les SMS et les réseaux sociaux, mais aussi et surtout dans la sphère professionnelle à travers l'usage de l'email. Selon le cabinet d'études IDC, le volume d'informations changera dans le monde atteindra 35 trillions de Gigabytes en 2020, soit 44 fois le volume généré en 2009 et les entreprises y contribueront à hauteur de 20%.

Ce déluge d'informations, appelé parfois « infobésité », perturbe les salariés qui ont du mal à faire le tri et passent normalement de temps à chercher de l'information. Atos Origin estime que ses cadres y passent plus de 25% de leur temps !

Un autre facteur a contribué à la surcharge informationnelle en réduisant les temps de traitement, en accélérant la vitesse de circulation et en dictant une disponibilité permanente. Il s'agit des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC).



Pour la plupart des cadres, il est pratique, voire vital, de pouvoir collaborer à distance avec leur entreprise. Cela implique aussi une disponibilité permanente, quelque soit le lieu ou l'horaire. Selon un sondage OpinionWay pour les Conditions Tissot, 73% des cadres déclarent travailler pour leur entreprise en dehors des heures de bureau, essentiellement grâce aux smartphones.

Quels risques encourt-on à terme à ne jamais se connecter ? Soirée, week-end, vacances, y'a-t-il encore un espace dédié à la sphère privée ?

De la surcharge d'informations au stress technologique, il n'y a qu'un pas.

« Un état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. »

La porosité entre la vie professionnelle et la vie privée conjugue la surcharge d'informations n'a jamais été aussi forte, ce qui génère un nouveau type de stress : le stress technologique.

L'usage des NTIC a été reconnue comme une des grandes familles de facteurs de stress par le rapport Bien-être et efficacité au travail à destination du premier ministre : « L'usage parfois mauvais des nouvelles technologies, cannibalise les relations humaines : elle fragilise la frontière entre vie privée et vie professionnelle, dépersonnalise la relation de travail au profit des échanges virtuels et accélère le rapport au temps de travail en introduisant une confusion entre ce qui est urgent et ce qui est important. En une généralisation, on est passé d'un collectif de travail physiquement réunis une communauté d'individus connectés mais isolés et éloignés les uns des autres. »

Certaines entreprises ont pris conscience du problème et commencent à prendre des décisions en interdisant les emails le soir et le week-end ainsi qu'en dictant des chartes de bonne collaboration. La plupart des grands groupes ont une charte de bonne utilisation de la messagerie. Cela a-t-il empêché l'explosion des emails ? Ces bonnes pratiques sont-elles connues et appliquées par les salariés ? La présence de bonnes pratiques suffit-elle à améliorer l'efficacité des communications ?

Toutes ces actions sont vaines sans une mesure précise du niveau de pression numérique subie par l'entreprise. Les facteurs de stress technologique sont mesurables contrairement aux autres facteurs de stress en entreprise tels que le harcèlement ou les restructurations.

Le niveau de sollicitation numérique, les horaires des communications, l'anticipation des réunions, la charge de collaboration induite sont autant de facteurs que l'entreprise peut mesurer en temps réel afin de superviser puis maîtriser le risque de stress technologique.

Maintenant que le stress technologique est reconnu par les entreprises comme un fléau causant une perte de productivité, il est urgent de mettre en place des indicateurs de pilotage permettant de suivre son évolution dans le temps ainsi que l'effet des plans d'amélioration.

Nicolas Saliba, directeur général et cofondateur de [Tryane](#).