



L'HYPERCONNEXION

QU'EST-CE QUE L'HYPERCONNEXION ?

Il n'existe pas encore de définition officielle de l'*hyperconnexion*, toutefois on pourrait la définir comme une connexion aux outils numériques perçue comme excessive, tant au niveau temporel qu'au niveau quantitatif.

L'intérêt pour le sujet de l'hyperconnexion a été renforcé par l'émergence du travail à distance, et encore plus depuis la crise sanitaire.

Elle est en lien avec le développement des *Techniques de l'Information et de la Communication*, TIC :

« Outils qui permettent de produire, transformer ou échanger de l'information. Ils peuvent être matériels comme les ordinateurs et les téléphones portables, ou logiciels. Les réseaux, physiques ou virtuels, ainsi que les systèmes informatiques embarqués sont également considérés comme des TIC. »*

Les TIC offrent de nombreux avantages : instantanéité, gain de productivité et de réactivité, automatisation de certaines tâches, sources d'information, outils collaboratifs... Mais la manière dont on les utilise, et en particulier les mésusages de ces outils, par exemple les e-mails (recours systématique, répondre à tous), ou du travail à distance (possibilité d'accéder au travail à toute heure ou en tout lieu), comprend des risques.

* Source : *L'impact des TIC en question, Travail & Sécurité, 2013*

QUELS RISQUES ?

L'hyperconnexion génère des facteurs de risques psychosociaux.

Zoom sur certains d'entre eux.

Exigences au travail

Intensification du travail, augmentation des rythmes et de la pression temporelle (sentiment d'urgence), hypersollicitation et augmentation du temps de connexion, interruptions et fragmentations répétées du travail, porosité entre vie privée et vie professionnelle...

Autonomie au travail

Renforcement du contrôle de l'activité pouvant entraîner une baisse d'autonomie ou, à l'inverse, absence de limites dans les usages ou les directives...

Relations au travail

Diminution des contacts réels, troubles dans la communication (incompréhensions et mauvaises interprétations), délitement du collectif de travail, dégradation des relations de travail...

Conflits de valeurs

Perte du sens du travail par manque de moyens ou à travers la modification des pratiques professionnelles...

L'hyperconnexion contribue aussi à l'infobésité (ou surcharge informationnelle), qui désigne le « fait de recevoir plus d'informations qu'il n'est possible d'en traiter »*.

Ces risques sont susceptibles d'entraîner des **troubles** :

- ➔ **Physiques** : troubles musculo-squelettiques, sédentarité (réduction de la pratique d'activités physiques, prise de poids), troubles du sommeil (lumière bleue et informations anxigènes), troubles visuels, troubles de l'hygiène alimentaire, fatigue, etc.
- ➔ **Psychologiques** : stress chronique, burn-out, dépression, angoisse, dépendance, diminution de la confiance et de l'estime de soi (par exemple, si les outils ne sont pas maîtrisés), etc.
- ➔ **Cognitifs** : troubles de l'attention et de la concentration, troubles du traitement de l'information (diminution des capacités de mémorisation avec « l'effet Google »), baisse du pouvoir de prise de décisions, etc.
- ➔ **Sociaux** : repli sur soi, isolement, altération de la communication, déséquilibre vie professionnelle/vie personnelle, etc.

L'hyperconnexion augmente également le risque routier et les risques liés à la conduite de machines dangereuses.

* Source : Infobésité, gros risques et vrais remèdes, 2014

FOCUS ADDICTIONS

L'usage excessif d'Internet et des outils numériques est souvent comparé à une addiction, même si c'est un phénomène émergent qui ne fait pas encore consensus au niveau scientifique.

On parle ainsi de « cyberdépendance » pour qualifier l'impossibilité de contrôler son usage d'Internet, entraînant une perturbation de la santé de l'individu.

Les conduites addictives sont issues de la rencontre entre un individu, un produit et un environnement donné. En ce sens, l'environnement professionnel peut favoriser le développement d'une conduite addictive à travers une incitation aux usages numériques, par exemple par une pression sur les objectifs, une culture d'entreprise, des relations internationales avec un décalage horaire, etc.

C'est pourquoi les risques liés aux usages numériques doivent absolument être évalués, suivis et intégrés dans le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP). Ce sera le moteur vers une véritable démarche de prévention, avec à l'appui l'application de mesures de prévention individuelles et collectives.

LA CYBERDÉPENDANCE... EN CHIFFRES !



QUI EST CONCERNÉ ?

Les TIC sont aujourd'hui présentes dans tous les secteurs d'activités et concernent toutes les fonctions.

Certaines catégories sont toutefois plus exposées aux risques :

- Plus les tâches de travail sont reliées aux outils numériques, plus le risque d'hyperconnexion est grand. C'est le cas, par exemple, des services d'informatique ou de communication, des postes à qui l'on demande une grande réactivité ou qui ne peuvent pas se passer de ces outils (e-mails...).
- Le risque est également accru avec le niveau hiérarchique et le nombre d'interactions.
- La taille de l'entreprise compte également : plus elle est grande, plus le salarié est connecté à des systèmes et sous-systèmes d'information, et donc à un risque de surcharge informationnelle.*

RÈGLEMENTATION

C'est le même règlement qui s'applique pour tous les risques : l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs ([article L 4121-1 du Code du Travail](#)), et il se doit d'évaluer les risques en termes de résultats et non plus seulement de moyens ([article L 4121-3 du Code du Travail](#)).

La loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels apporte une spécificité en introduisant le droit à la déconnexion.

Le [droit à la déconnexion](#) est le droit pour le salarié de ne pas utiliser ses outils numériques en dehors de son temps de travail.

Les modalités d'exercice de ce droit doivent être définies :

- Soit à travers les [négociations avec le délégué syndical](#) pour les entreprises qui en disposent,
- Soit dans les [dispositions de la charte](#) mise en place spécifiquement pour en prévoir sa mise en œuvre.

* Source : Infobésité, gros risques et vrais remèdes, 2014

MESURES DE PRÉVENTION

Les mesures de prévention et les pistes d'actions doivent s'articuler avec le travail réel : il est nécessaire de les **adapter aux spécificités de l'organisation**, des postes de travail, de la culture d'entreprise... Voici quelques exemples de mesures à mettre en place :

Au niveau de l'employeur

- **Former et sensibiliser** aux usages des outils numériques.
- Réaliser un **diagnostic interne** des usages numériques.
- **Réfléchir aux mesures organisationnelles** dans la mesure où l'hyperconnexion peut aussi être le symptôme d'exposition aux risques psychosociaux (relation client, obligation d'immédiateté...).
 - Exemple : ouvrir des espaces d'échanges avec un tiers permet de questionner aussi les conditions de travail, de faire le lien avec l'organisationnel.
- **Privilégier une régulation par le collectif de travail** : susciter des échanges en interne et de manière participative sur les bonnes pratiques d'usages numériques afin de mettre en place des stratégies de régulation entre l'individu et le collectif. Les règles sont plus facilement acceptées lorsqu'elles ont été déterminées au regard du fonctionnement et de l'activité du collectif de travail.
 - Exemples : règle d'utilisation de la messagerie (favoriser le téléphone, cibler les destinataires, ne pas faire répondre à tous...) ; respect des temps de travail et des temps de pause en télétravail ; horaires de connexion/déconnexion...
- Établir une **charte de déconnexion** ou un accord.
- Privilégier des **modes de communication présentiels**.
 - Exemples : proposer des « réunions déconnectées », privilégier les réunions en présentiel, limiter les réunions visio. Si réunions visio : les faire plus courtes, moins fréquentes, établir un ordre du jour, définir des objectifs clairs et les transmettre en amont aux participants.

Au niveau individuel

Attention à ne pas réduire l'hyperconnexion à une question d'usage individuel, la priorité est de penser la prévention au niveau collectif. Néanmoins, il existe des moyens de prévention individuels :

- Le **filtrage**, pour empêcher certaines sollicitations d'arriver via les TIC. Il s'agit par exemple d'épurer son courrier électronique, d'activer le mode « silencieux », de désactiver le mode push, de retourner son smartphone ou de renvoyer directement l'interlocuteur à son répondeur, de répondre uniquement aux sollicitations en fonction du sujet ou de l'expéditeur du message, en se basant sur son expérience professionnelle (on sait qui, ou quoi, est pertinent)...
- La **préservation**, à travers des temps sans technologie ou sans connexion, qui permettent de se recentrer sur son activité ou sur sa vie privée. Il s'agit de s'accorder un temps sans autoriser l'émergence de sollicitations, virtuellement (mode absent des logiciels de communication instantanée) ou physiquement (pièce sans téléphone)*.

* Source : Boudokhane-Lima & Felio, 2015



Flashez le QR code
pour découvrir toutes nos
ressources sur la prévention
des risques professionnels !

SANTÉ
AU TRAVAIL

AISMT13

prévenir
les risques
professionnels