

# **ETUDE DU SST D'ORANGE SUR L'ETAT DE SANTÉ ET LES PRATIQUES DE CONNEXION DES CADRES :**

## **Méthodologie et premiers résultats**

**Dr Myriam Claude, Médecin du travail, SST Orange, Schiltigheim**

**Forum franco-allemand «Numérisation du travail et impact sur la santé»**

**23/11/2017**



# ORIGINE DE LA DEMARCHE

## Contexte de l'entreprise :

### Rapport Methlin

**« La transformation numérique peut être un facteur de stress au travail : directement, en créant chez le salarié un sentiment de sollicitation permanente, d'accélération soutenue des interactions ; mais aussi indirectement car, comme toute évolution, elle peut générer des inquiétudes sur l'évolution des emplois... »**

**« savoir se déconnecter au domicile est une compétence qui se construit également à un niveau individuel (des rapports au temps, longs à construire et plutôt stables) mais qui a besoin d'être soutenue au niveau de l'entreprise (ex. chartes, actions de sensibilisation), ainsi que par des contextes collectifs favorables (ex. réciprocité entre les salariés). Le droit à la déconnexion est donc bien une coresponsabilité du salarié et de l'employeur qui implique également un devoir de déconnexion »**

# ORIGINE DE LA DEMARCHE

## Contexte de l'entreprise :

**Plan stratégique 2020 : construire un modèle d'employeur digital et humain**

**Accord interne, signé le 27 septembre 2016 qui souligne les opportunités, les impacts et les risques de la transformation numérique.**

- Affiche la conviction que le numérique est une opportunité majeure pour l'entreprise
- Il s'agit d'un outil qui doit contribuer à améliorer les conditions de travail
- Le numérique ne doit pas devenir un mode exclusif de gestion managérial
- Anticiper les risques : fracture numérique, sur ou mauvaise utilisation, mauvaise utilisation des données personnelles des salariés
- Solutions : auto diagnostic individuel, formation, droit à la déconnexion, formation du personnel de santé et de prévention etc..

**Accord sur l'équilibre vie privée/ vie pro**

## ORIGINE DE LA DEMARCHE

### **Simultanément, constat du Service de Santé au travail de la direction Est, partagé par l'ensemble du SST :**

- **Pratiques de connexion des cadres souvent en décalage avec un équilibre VP/VP favorable**
- **Pratiques semblent faire partie intégrante de la fonction avec déni complet d'un éventuel impact sur l'état de santé**
- **Peu de données factuelles sur l'état de santé de la population.**

**Travail en partenariat avec l'INRS, avec l'aide d'une doctorante, Ophélie Morand, dans le cadre d'une thèse sous la direction de Marc Eric Bobillier Chaumon (université de Lyon 2) et Béatrice Cahour (Télécom Paritech)**

# L'étude :

## Groupe de travail constitué de médecins du travail, psychologue, et intervenants externes :

- **Utilisation d'un questionnaire, construit en partenariat, administré à un échantillon de cadres vus en visite médicale pendant 4 mois (juin à fin septembre), portant sur leurs pratiques de connexion et leur état de santé : aspect quantitatif et verbatim**
- **Complété par des entretiens avec des cadres qui ont donné leur accord à l'issue du questionnaire, menés par la doctorante**
- **A l'issue de ces deux phases, il est prévu une mise en débat des pratiques au sein de certaines équipes.**

# Le questionnaire

Réalisé pendant les visites médicales dans le cadre d'un entretien avec le médecin du travail.

**29 questions :**

**Temps de travail effectif**

**Pratiques de connexion (quand, pourquoi)**

**Ressenti**

**Effets sur vie pro et privée**

**Conséquences pro et perso**

**Pratiques et volonté de déconnexion**

**Effets éventuels sur la santé (stress et autre)**

**Pratiques sportives**

**Prises de médicaments, tabac, alcool, autres substances**

**Acceptation d'un entretien complémentaire**

# Les premiers résultats du questionnaire

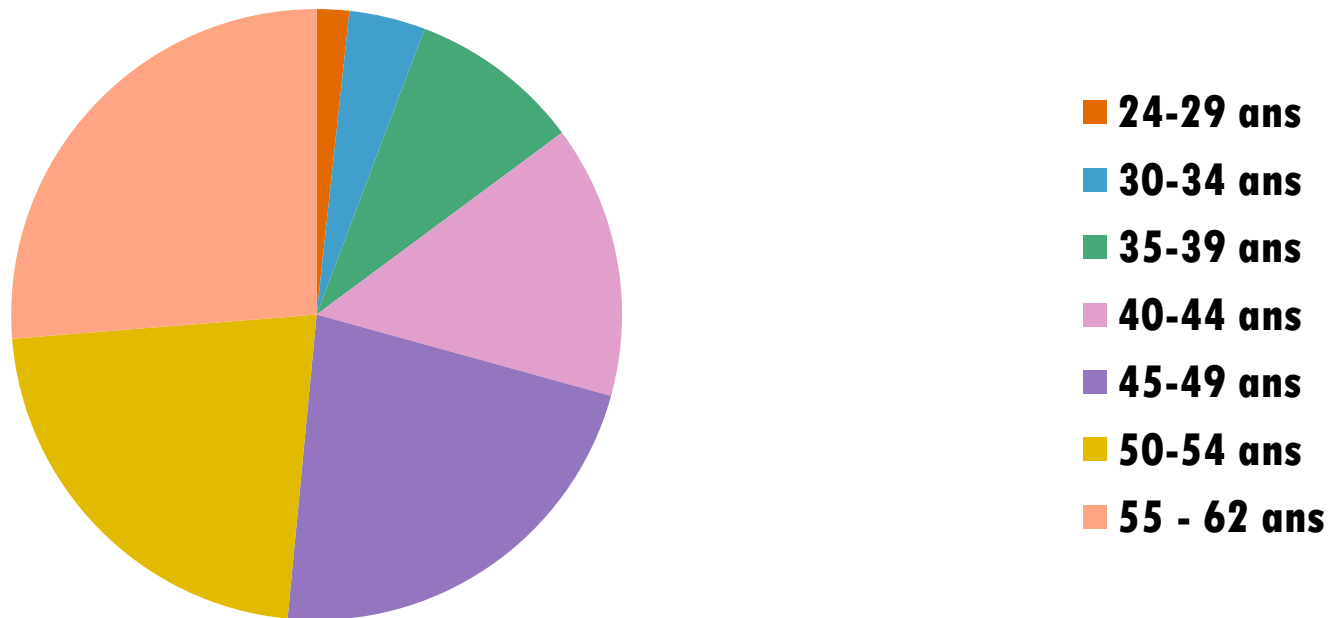
**- 501 questionnaires recueillis par les médecins**

**- 32 % de femmes**

**- Issus de tous les secteurs de l'entreprise (commercial, technique, service supports)**

# Les premiers résultats du questionnaire : la population

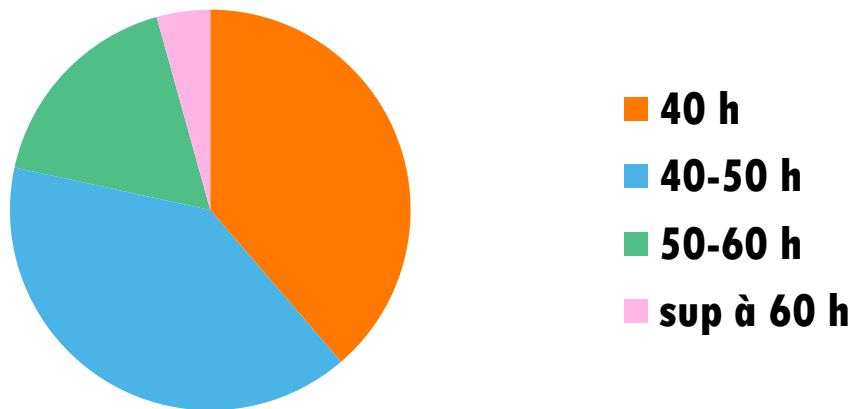
**répartition par age**





# Nombres d'heures de travail par semaine avec temps de connexion à domicile

## Nombre d'heures de travail par semaine



# Pratiques de connexion

**Est-ce que vous vous connectez (téléphone, mail, sms..) pour votre travail, toujours ou fréquemment :**

- **Le soir (18 – 21 h) : 51 %**
- **La nuit (après 21 h) : 8 %**
- **Le WE : 17 %**
- **Pendant les congés : 19 %**
- **Pendant les déplacements domicile – travail : 23,7 %**
- **Pendant les déplacements pro : 58 %**
- **Pendant les temps de pause déjeuner : 38 %**

# Verbatims associés

**Dépend des urgences**

**« Ne se connecte jamais du domicile »**

**« Était très connecté jusqu'en 2011 – quasi addictif- a pris conscience du problème et ne se connecte plus depuis »**

**Parfois que réponses au tel, pas de connexions**

**Parfois connexions courtes, très fréquentes**

**Travaille le dimanche pour anticiper la semaine**

**Problématique des horaires, souvent après 18 h (surtout en région parisienne..)**

## Autres champs explorés

**Type d'activité effectuée (téléphone, planification, mails, réseaux sociaux..)**

**Effet sur la qualité du travail, sur la gestion de la charge de travail, sur la réactivité, sur la productivité, sur l'accès aux informations, sur les relations interpersonnelles..)**

**Au niveau de la vie privée : effets sur qualité de vie, vie personnelle et familiale, et qualité de l'organisation**

**Utilisation d'outils digitaux à des fins personnelles pendant le temps de travail**

**Données sur l'état de santé**

## **Conséquences professionnelles négatives dues au fait de ne pas s'être connecté en dehors des horaires :**

**11 % des personnes ont répondu OUI**

### **Verbatims :**

- Surtout surcharge de travail ++
- Retards
- Réunions manquées
- Perte d'informations
- Certaines activités : pas de remplacement pendant les congés
- Peu de remarques négatives

# Ressenti négatif quant au fait de ne pas s'être connecté en dehors des horaires de travail

**17 % des personnes ont répondu OUI**

**Verbatims :**

**Culpabilité (collaborateurs, clients..)**

**Inquiétude de ne pas être assez réactif**

**Peur de manquer des informations**

## Verbatims généraux sur les pratiques de connexion

**« Le pire comme le meilleur »**

**« Se connecter à son entreprise en dehors de son temps de travail doit rester exceptionnel et ne pas être vécu comme une contrainte »**

**« garde alternée ,la souplesse personnelle est un vrai plus »**

**« permet de rentrer , diner avec enfants et se remettre au travail »**

**« je peux gérer mon temps et prendre mes 9 semaines de congés »**

**« Le salarié n'est jamais déconnecté, meilleure productivité mais au détriment de la qualité de vie, de la famille et des passions sportives. »**

**« malgré les apparences , on est contraint à la norme »**

**« Ce qui est inquiétant, c'est qu'on le fait sans s'en rendre compte...à force... »**

**« Sujet compliqué entre l'entreprise, le salarié : apprendre aux nouveaux arrivants à gérer leur temps : grande autonomie »**

# Merci

