



Organisation du travail et risques psychosociaux

Les apports de la recherche

Régulation des RPS dans le cadre des technologies de la communication

Vincent Grosjean
INRS

COLLOQUE mardi 27 juin 2023

Maison de la RATP, Paris

À partir de travaux réalisés avec Ophélie Morand, Béatrice Cahour,
M-E Bobillier-Chaumon
et les salariés du service de santé au travail d'Orange

Nos rapports au numérique (couple email – smartphone + autres dispositifs) – cadre d'intervention

- Les travailleurs : victimes - complices ? (par exemple de l'infobésité – des obligations de réponse immédiate, des débordements vers la vie hors travail, ...)
- Quatre perspectives pour aborder 1° la réalité – 2° un changement souhaité/possible

	INTÉRIEUR	EXTÉRIEUR
INDIVIDUEL	«je m'impose de toujours répondre dans les 24h»	M. X se connecte en dehors des heures de travail, même le w-e
COLLECTIF	Il semble y avoir une norme implicite de connexion permanente	L'entreprise a édicté une charte sur le droit à la déconnexion

Intervenir en construisant les conditions d'une réflexivité sur le travail : l'exemple du théâtre-forum

Double réflexivité

R1

R <> ce que vivent les
opérationnels
scénarisation

2 ou 3 séances de ±2h30:
5 à 10 (12) salariés
Niveau hiérarchique **homogène**

R2

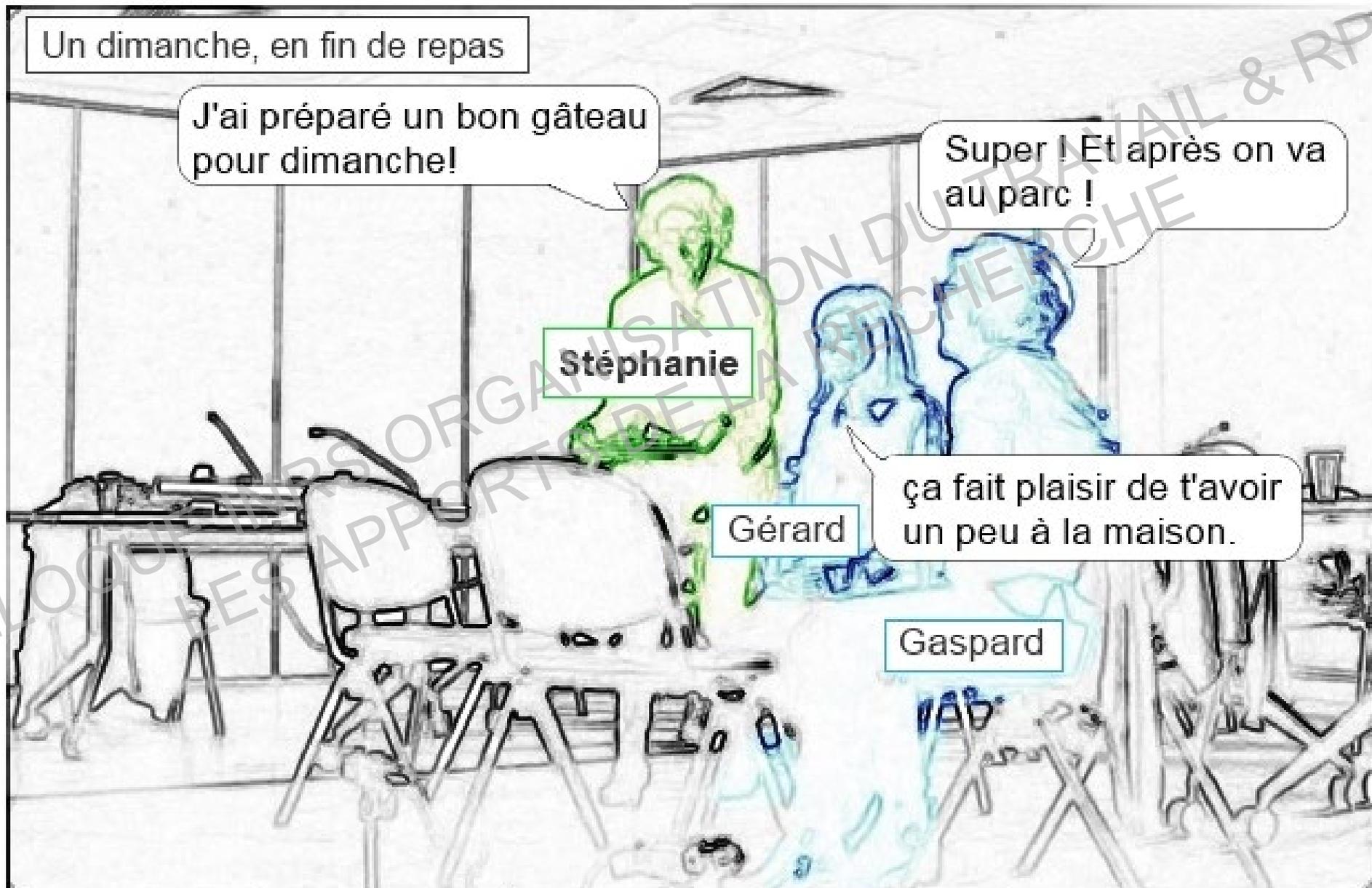
Les opérationnels « activistes » la
réflexivité des décisionnaires
T-Forum

1 séance de 2h/2h30:
- 20 à 50 personnes
- ≠ fonctions (dont **décideurs**, CSE)
- Niveau hiérarchique **hétérogène**

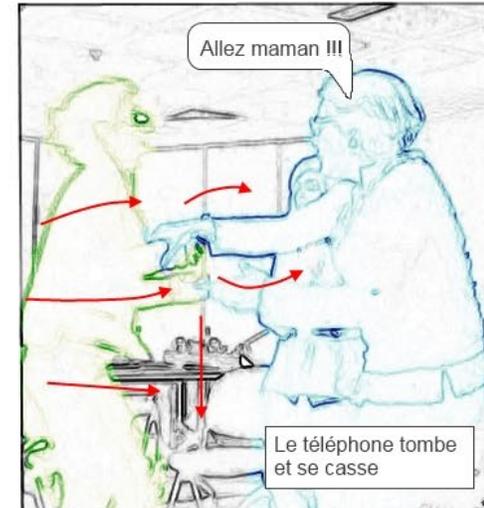
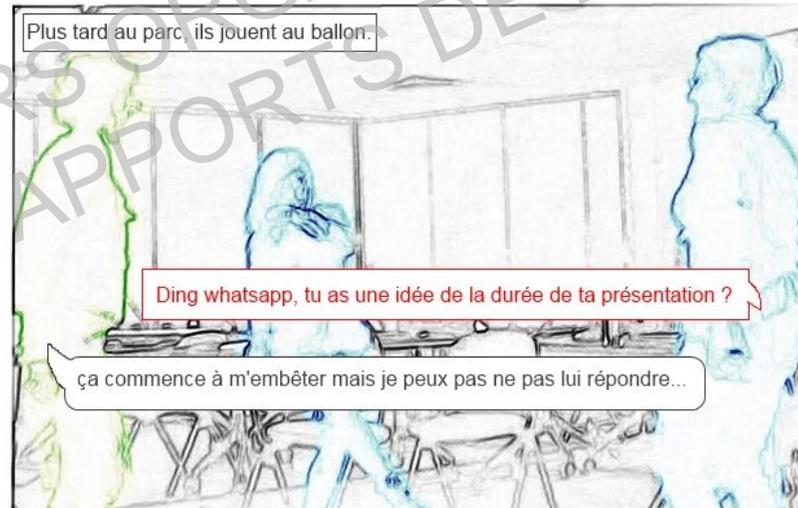
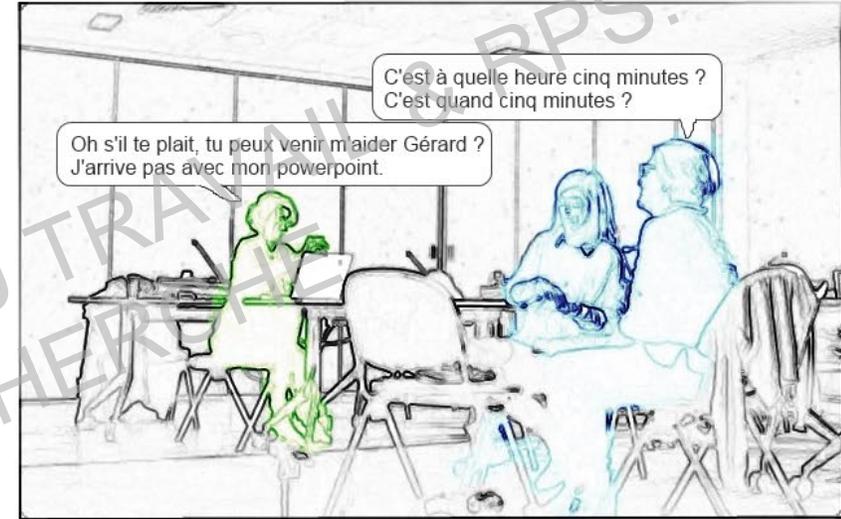
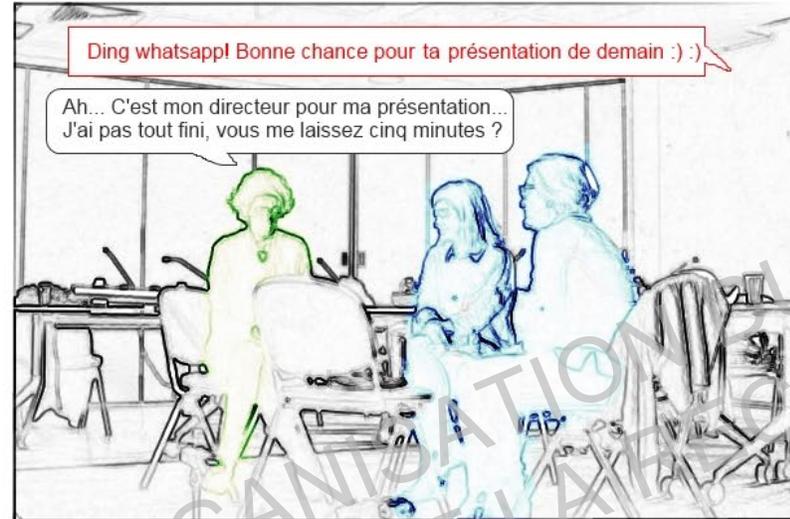
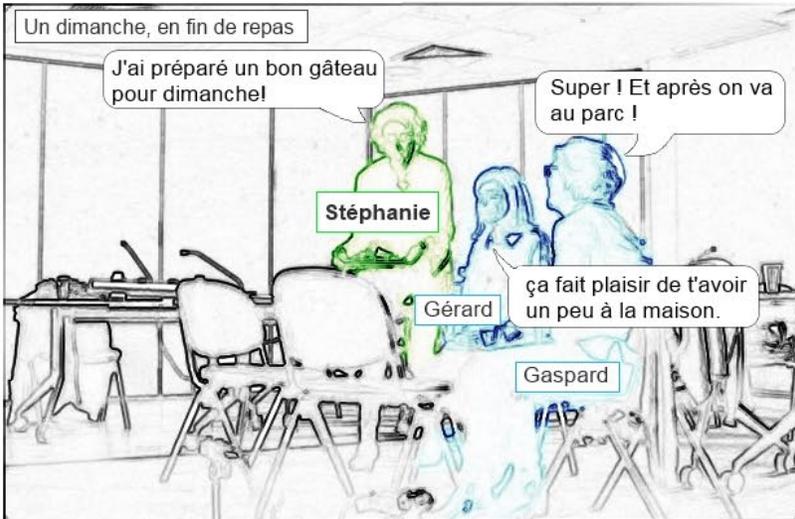
**Possibilité
de transformer la scène**



Un exemple de scène ...



Un exemple de scène ...

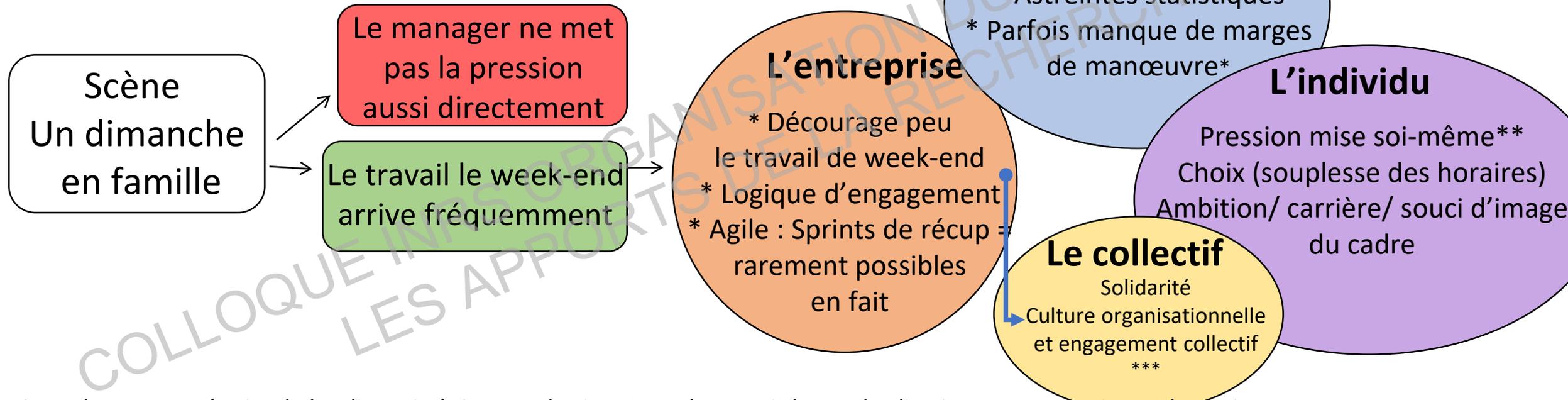


Le forum : partie « brainstorming »

Question posée

Est retenu :

Eléments causaux
«profonds»



* « Quand on a une réunion le lundi matin à 9H, que les inputs on les reçoit le vendredi soir, on a pas vraiment le choix »

** « Par contre, on reçoit un mail le dimanche, on se dit « bon, faut quand même que je le regarde »

*** « Dans ce dépt., la culture c'est un peu « il faut tenir nos engagements », alors ils ramènent le [travail] à la maison »



Que fait-on avec ce dispositif ? (liste non exhaustive)

- **On rend palpable ce qui a vocation à ne pas l'être** dans une entreprise qui doit structurer des espaces de construction communautaire
 - Les normes implicites de travail
 - Les représentations individuelles non débattues (sur ce que c'est d'être un bon professionnel... sur ce qu'on peut ou non attendre des uns ou des autres)
- **Le travail réflexif** (en non mixité) permet de construire des référentiels communs alternatifs qui vont agir sur les représentations mentales individuelles des salariés
- **Le changement comportemental** est potentiellement un by-product du travail de fond (cf les quatre quadrants)

Pour en savoir plus, deux documents pour les préventeurs

- Hyperconnexion, surconnexion
- Impact de l'utilisation des technologies d'information et communication (TIC)
- TIC, Hyperconnexion et surconnexion: comprendre la dynamique des atteintes psychosociales pour les prévenir

<https://www.inrs.fr/actualites/hyperconnexion-surconnexion.html>

<https://www.inrs.fr/media.html?reflNRS=NT%2095>

COLLOQUE INRS ORGANISATION DU TRAVAIL & RPS.
LES APPORTS DE LA RECHERCHE

Merci pour votre écoute



www.inrs.fr

YouTube



COLLOQUE INRS ORGANISATION DU TRAVAIL & RPS.
LES APPORTS DE LA RECHERCHE