

# PROTECTION SOCIALE



DANS CE NUMÉRO

**EDITO**

**RISQUES ET OUTILS DE  
COMMUNICATION**

**FLASH INFO**

## EDITO

*par Gérard Bourlet*



A peine absorbé, difficilement, la hausse du prix de l'électricité en février, voilà que la commission de régulation de l'énergie recommande une hausse du prix du gaz entre 5,5% et 10,4% en juillet. Je pense à l'époque où l'on s'éclairait à la bougie et où les animaux, vaches – cochons-ânes, assuraient le chauffage des habitations, je propose donc à nos technocrates une immersion dans le moyen-âge (les ouvrages de Paul Doherty les y aideront).

## Les outils de communication numériques génèrent des risques professionnels qui ne sont pas suffisamment évalués

Avec la rapide digitalisation du monde du travail au cours des dernières décennies, le recours aux outils de communication numérique s'est généralisé. Les courriels, les téléphones portables et plus récemment les outils de visioconférence, de messagerie instantanée et de « collaboration numérique » (type sharepoint) ont profondément changé le visage du travail en permettant des échanges toujours plus rapides et complexes sur des distances plus importantes. Les entreprises, conscientes des gains de productivité que ces outils permettent, les implémentent souvent sans analyser et anticiper leurs impacts sur les conditions de travail des salariés. Ces impacts sont pourtant réels et ont été détaillés dans une brochure publiée par l'INRS en mai dernier intitulée « Communiquer avec les outils numériques - Risques et pistes de prévention ».

Des risques peuvent tout d'abord apparaître du fait d'erreurs dans l'usage de ces modes de communication. Si les nouveaux moyens de communication ont tendance à s'ajouter aux autres formes de communication existant (notamment les discussions en face à face) sans les remplacer, les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) peuvent aujourd'hui parfois se substituer aux échanges physiques, y compris pour des intervenants à proximité. Les messageries instantanées ont ainsi pu remplacer les discussions de couloirs dans des espaces trop ouverts ou trop bruyants. Les modes de communication ne sont pourtant pas interchangeables et ne présentent pas les mêmes avantages et inconvénients. L'échange en face à face permet une richesse sémantique inégalée (notamment du fait des éléments non verbaux communiqués comme l'expression faciale ou la position du corps) qui en fait le mode de communication à privilégier pour les sujets sensibles ou complexes. Parmi les TIC, certains modes sont plus adaptés aux échanges nécessitant une réponse urgente que d'autres. Les erreurs d'usages peuvent augmenter les risques de déperdition d'information, mais aussi noyer les salariés sous les informations et rendre leur travail plus complexe et plus stressant (ce risque est particulièrement présent dans les structures où beaucoup d'informations sont diffusées par email pour laisser des traces)

Une organisation du travail efficace et protégeant ses salariés ne peut utiliser ces outils sans passer par deux étapes : un travail d'identification des besoins et des moyens de communication adaptés et un travail de formation des salariés à l'utilisation et au bon usage de ces outils. Les TIC peuvent par ailleurs aggraver certains risques déjà présents dans une organisation. La « culture de l'immédiateté » peut intensifier le travail de salariés invités à répondre à toutes les sollicitations le plus rapidement possible. Elle engendre aussi des interruptions du travail qui peuvent en détériorer la qualité et renforcer son intensité et sa complexité. La multiplication des communications, y compris d'intérêt limité pour les salariés, peut mener à des formes de surcharges mentales et renforcer le sentiment de ne pas bien faire son travail. Si ces différents risques sont avant tout le fruit de dysfonctionnements de l'organisation du travail (ils sont notamment liés à des charges de travail trop importantes ou à des tensions dans les rapports sociaux), ils peuvent ainsi être aggravés du fait de l'augmentation du rythme des échanges et du brouillage de plus en plus important entre sphère professionnelle et sphère privée.

L'introduction de nouveaux outils de communication doit donc être considéré comme un évènement pouvant modifier les conditions de travail des salariés. Elle doit à ce titre donner lieu à une analyse d'impact prenant en compte les risques et bénéfices pour l'organisation du travail, les conditions de travail et la santé des salariés.

**FLASH INFO : Hausse du prix de l'énergie : la commission de régulation de l'énergie recommande une hausse des factures de gaz en juillet de 5.5% (pour un client moyen qui se chauffe au gaz) et de 10.4% par mois (pour un client moyen qui utilise le gaz pour l'eau chaude sanitaire et la cuisson). A valider par le gouvernement / 16 820 c'est le nombre de défaillance d'entreprises pendant les 4 derniers mois de 2023 et 57 729 pendant l'année entière soit une hausse de 36% par rapport à 2022 /**  
**Marché de l'habillement : 4000 emplois ont été supprimés durant 2023 / Le permis de conduire dématérialisé est généralisé pour tous les automobilistes depuis le 14 février / L'Unesco dénombre 341 sites culturels endommagés en Ukraine après deux ans de guerre.**

