

INSPIRING IDEAS AND TALENT *
GRENOBLE ECOLE DE MANAGEMENT

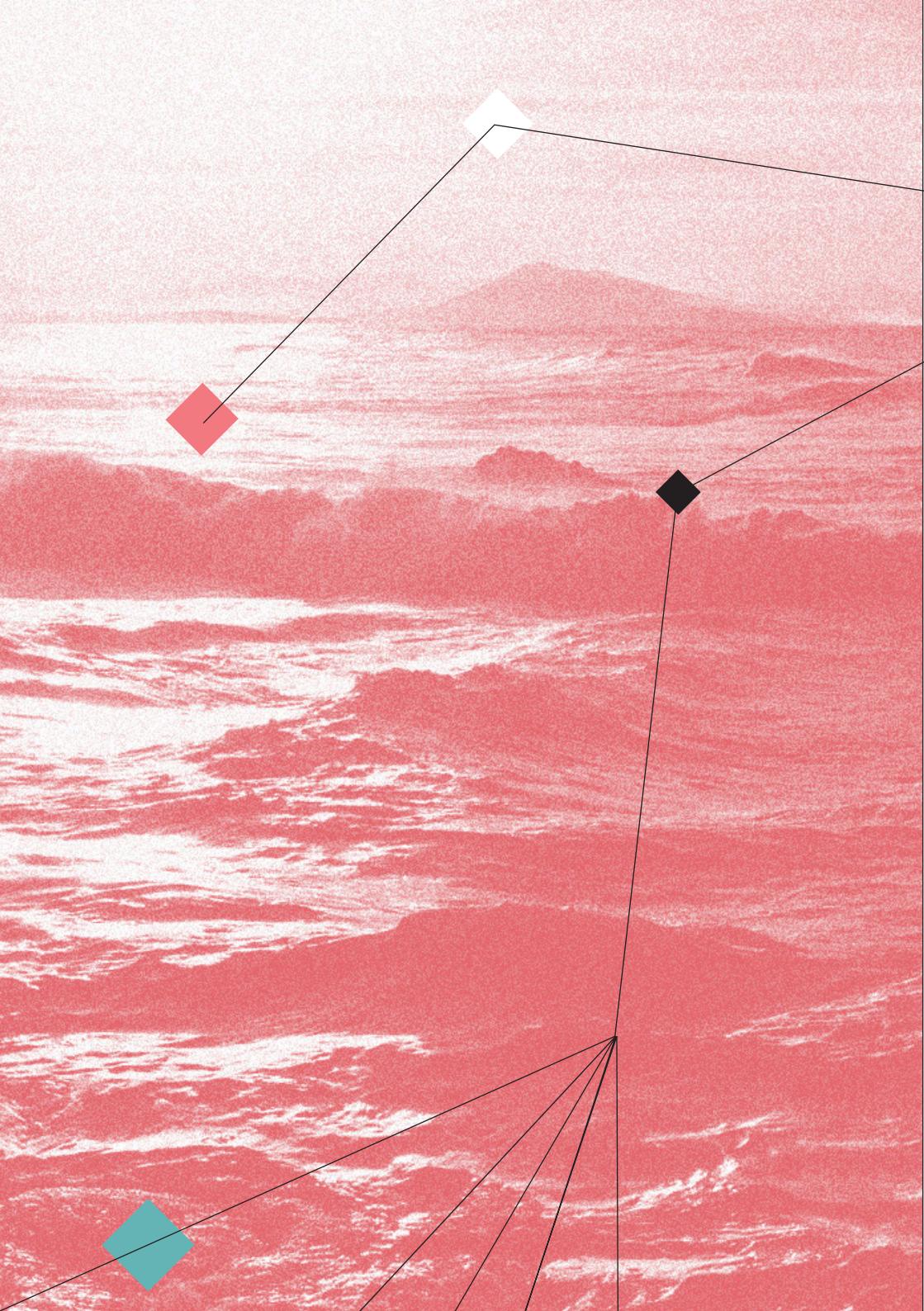
HALTE À LA SURSOLLICITATION NUMÉRIQUE !

Réponses pratiques pour retrouver le contrôle
et éviter la surchauffe mentale

Caël Allain
Caroline Cuny
Aurélia Dumas
Fabienne Martin-Juchat
Julien Pierre

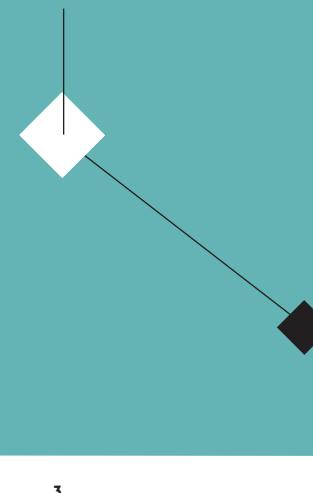


GRENOBLE ECOLE DE MANAGEMENT
**CHAIRE TALENTS DE
LA TRANSFORMATION
DIGITALE**



HALTE À LA SURSOLICITATION NUMÉRIQUE !

Réponses pratiques pour retrouver le contrôle
et éviter la surchauffe mentale



◆ Halte à la sursollicitation numérique !

Depuis leur apparition, les outils numériques n'ont cessé de se développer afin de nous proposer plus d'informations accessibles immédiatement et depuis n'importe quel endroit. Ainsi, il nous est possible, à tout moment et en temps réel, d'accéder à des ressources en ligne pour travailler à distance, d'être contacté par tous nos collaborateurs, managers ou partenaires sur tous les canaux de communication possibles, tout en gardant un œil sur les activités liées à nos centres d'intérêt grâce aux réseaux sociaux.

Si l'on prend aussi en compte le fait qu'il nous faut rester en éveil pour répondre à des sollicitations parfois urgentes, parfois sources de fortes émotions et surgissant de façon intempestive, ou qu'il faut garder à l'esprit son emploi du temps en y incluant les activités personnelles pour ne rien oublier, etc..., on comprend vite que la surchauffe mentale survienne, ou, en termes plus scientifiques, la surcharge mentale due à la sursollicitation informationnelle !

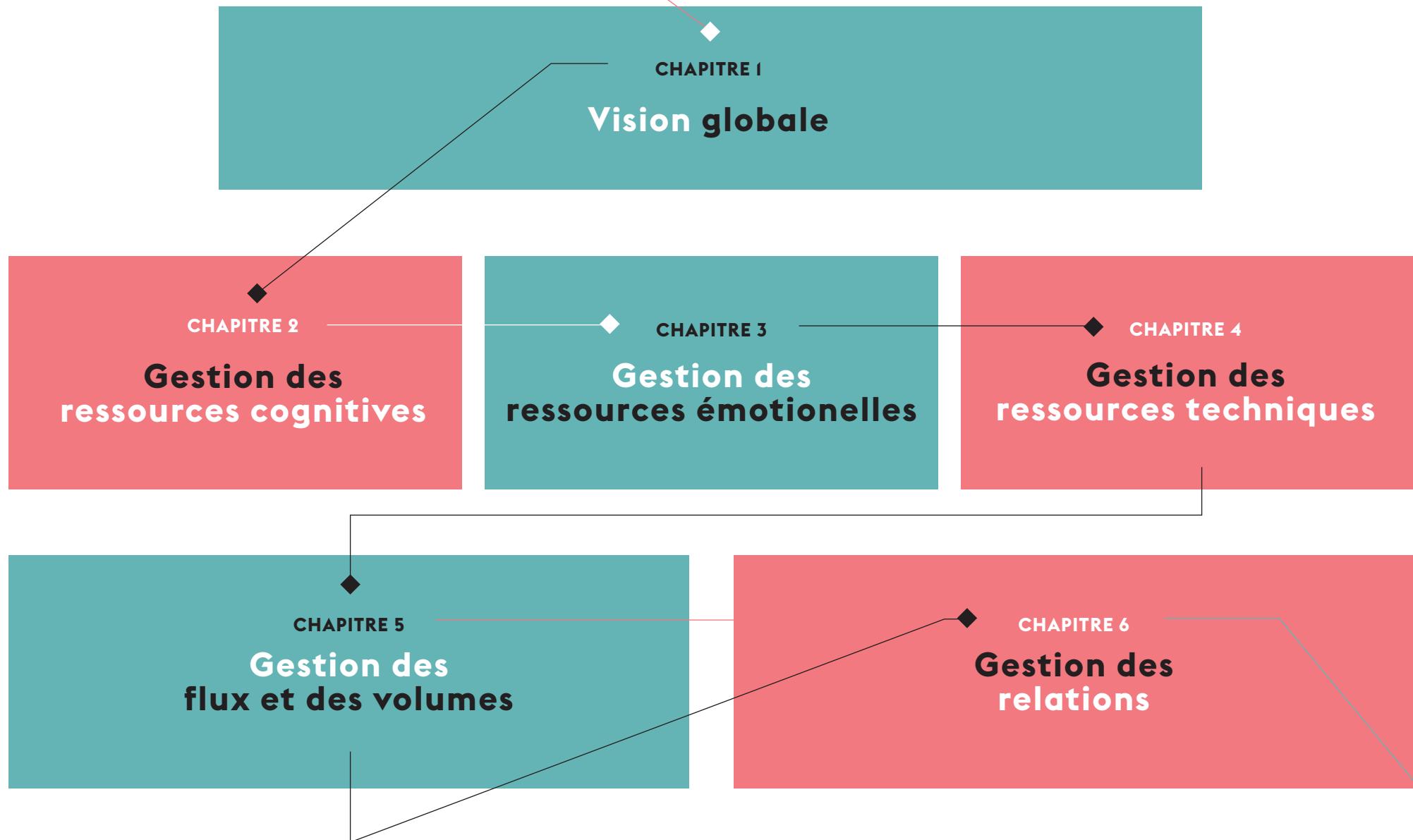
Le guide que vous avez dans les mains est né des travaux de recherche menés au sein de la Chaire «Talents de la transformation digitale» de Grenoble Ecole de Management. Il a pour objectif de vous proposer un travail de réflexivité sur votre utilisation des outils numériques en entreprise, en tenant compte de vos préférences en tant qu'individu mais aussi des préférences de vos collaborateurs et partenaires. Il fourmille d'idées très concrètes à essayer dès demain, même si toutes ne sont pas forcément applicables ou adaptées à votre situation personnelle !

Notre but est de vous aider à **éviter la surchauffe mentale pour gagner en efficacité et en sérénité, en remettant les outils numériques à leur place d'outils** (*efficaces et pertinents*) et le talent humain au cœur de la performance.

◆ Ma gestion des emails

« Petite auto-évaluation pour prendre conscience de votre façon de procéder ! Les couleurs vous aideront à savoir où vous en êtes. »

En général, je supprime les notifications automatiques des logiciels et plateformes que j'utilise.	Je choisis quels logiciels et plateformes m'envoient des notifications.	En général, je laisse tous les logiciels et plateformes que j'utilise m'envoyer des notifications à chaque nouvelle information. Dans mon environnement de travail quotidien, je suis constamment dans l'interaction.
Je me sens à l'aise avec les délais de réponse aux emails que je reçois.	L'arrivée de certains emails me met d'emblée la pression, tandis que je peux me permettre de répondre à d'autres avec plus de délai.	je me sens sous pression pour répondre très rapidement aux emails que je reçois.
Je sais très bien combien d'emails j'envoie par jour.	J'ai déjà compté combien d'emails j'envoyais par jour.	Je ne sais pas combien d'emails j'envoie par jour.
Je sais très bien combien d'emails je reçois par jour.	J'ai déjà compté combien d'emails je recevais par jour.	Je ne sais pas combien d'emails je reçois par jour.
J'ai ma boîte email ouverte en permanence.	Ma boîte email est ouverte quand je travaille à mon bureau, fermée en réunion ou en repos.	Je relève mes emails uniquement à des moments que je choisis.
Je suis conscient du ton que j'emploie pour rédiger un message email.	Je fais très attention au ton que j'emploie dans les emails à destination des personnes importantes.	Ce n'est pas vraiment possible que celui qui reçoit mon email puisse l'interpréter de façon différente.
J'essaie de rédiger des emails clairs, structurés et faciles à comprendre.	Parfois, on a besoin de mettre toutes les informations par écrit dans un email pour que chacun garde une trace.	J'essaie en général de rédiger des emails exhaustifs qui contiennent toute l'information.
J'ai conscience que l'objet de mes emails permet d'améliorer la compréhension du contenu.	Quand je rédige un email, je mets un objet en rapport avec le contenu ; quand je réponds à un email, je laisse l'objet choisi par le 1 ^{er} émetteur.	Le plus important est le contenu du message, pas le titre ou l'objet.
Mettre tout le monde en copie me permet de mettre tout le monde au courant en même temps.	Quand je reçois un email, je réponds en laissant toujours toutes les personnes destinataires.	Je gère mes destinataires au plus juste et avec un canal approprié.
Je prends toujours du temps pour rédiger et me relire avant d'envoyer un email important.	Si je peux répondre tout de suite à mes emails, je le fais pour ne pas avoir à y revenir plus tard.	Je réponds presque toujours du tac au tac pour être plus rapide et performant.





- I - Vision globale

I – Vision globale –

Points de vigilance

Les outils numériques exacerbent le décalage entre la vitesse de transmission des informations et le délai nécessaire à la réalisation de leur contenu !

Le risque est de confondre vitesse et précipitation et de vouloir apporter une réponse avant même d'avoir pris le temps de bien intégrer la question ! Dans ce contexte, la structuration des données et le paramétrage des outils à notre disposition, notre capacité à nous organiser en fonction de nos propres objectifs sans nous perdre dans les détails et sans subir un mode d'organisation «numérique» représentent nos meilleurs atouts pour rester efficace !

Cependant l'adaptation des outils numériques pour faire en sorte qu'ils répondent à nos attentes spécifiques nécessite du temps. Une des clés du succès dans nos usages numériques consiste donc à savoir perdre du temps (un peu) pour en gagner (beaucoup) par la suite. Il s'agit alors d'anticiper les relations et le type de flux d'informations qui vont être générés par l'usage d'un nouvel outil numérique.

Sur le terrain

Des moments sont parfois consacrés à la définition d'une stratégie globale nécessaire au bon traitement de l'information.

Mais il s'agit souvent de phases d'analyse et de questionnement en réaction à la survenue d'une situation critique. Dans la plupart des cas, les informations sont traitées au «fil de l'eau» et les outils numériques, en nous sollicitant trop fréquemment

nous incitent à traiter les données, y compris les plus anecdotiques, les unes après les autres, au détriment de la prise de recul nécessaire au tri et à la hiérarchisation des informations. Les questions à se poser concernent, notamment, les délais de réponse, en fonction du type d'interlocuteur, la priorisation des informations à traiter en fonction des objectifs de l'entreprise.

Ce que vous vous dites

C'est qu'il reste des moments pour du travail de fond mais le matin tôt ou le soir tard, le reste de la journée étant consacré à une sorte de zapping relationnel ou de multitasking qui ne permet pas de réfléchir véritablement au fond des problématiques à traiter !

◆ Comment faire face ?

Autonomie

> Privilégier

Autonomie dans l'action

Partons du principe qu'un cerveau humain ne fonctionne pas de la même façon ni au même rythme qu'un ordinateur... Tout ce qui nous permet de renforcer notre propre contrôle sur ce que nous faisons et sur la manière dont nous le faisons améliore notre efficacité et notre confort intellectuel, y compris dans la gestion des outils numériques. Gardons le contrôle et ne nous précipitons pas ! Sauf si cette urgence correspond vraiment à notre priorité du moment.

Autonomie dans l'usage du numérique

Nous perdons vite du temps et de l'énergie dans des bidouillages. L'échange d'informations et de bonnes pratiques peut aider facilement chacun d'entre nous à dompter les outils à notre disposition et à les utiliser à bon escient !

Autonomie dans l'entreprise

Quelles sont les marges de manœuvre à ma disposition pour réaliser mon activité ? Quels types et quels niveaux de contraintes m'imposent ma hiérarchie, mon domaine d'activité, mes outils numériques ? Mais même dans les univers les plus contraints, je dois systématiquement me ménager des plages d'autonomie, gage de mobilisation efficace de mes ressources cognitives.

Eduquer clients, collègues, hiérarchie...

Plus facile à dire qu'à faire certes, mais pourquoi ne pas tenter ? Expliciter clairement dès le début d'une relation professionnelle que pour nous les délais sont de tel ou tel ordre et que pour les urgences, il convient d'utiliser telle procédure, permet de clarifier d'emblée la situation et de gagner en confort et en efficacité par la suite.

Hiérarchisation

> Structurer

Passer du global au particulier

Alors que nous avons tendance à faire le contraire ! Le risque, exacerbé par les outils numériques est de saturer nos capacités de traitement et, notamment, notre mémoire de travail par une accumulation de détails sans liens entre eux. La bonne stratégie consiste donc à inverser la tendance en se fixant clairement un objectif général pour ne s'intéresser aux détails pertinents que dans un second temps.

Quelle est la chose la plus importante pour nous ?

Il est primordial de nous poser cette question qui peut paraître un peu incongrue et dont la réponse n'est pas forcément évidente à formuler tant nous avons l'habitude d'avoir simultanément plusieurs choses sur le feu ! De la réponse que nous sommes ou non capable d'apporter à cette question très simple dépendra notre capacité à nous organiser efficacement et à hiérarchiser toutes les informations qui en découlent.

Gestion de la multimodalité

Une même information numérique peut très facilement se présenter à nous sous différents formats et supports. Pour nous faciliter la tâche, il convient de contextualiser ces informations et de nous plonger dans la logique de leur fabrication.

Focus

4 ou 5 blocs d'information maximum...

Une excellente stratégie cognitive de traitement de l'information numérique consiste à placer son effort mental au niveau de la détection des liens et des articulations, que les informations entretiennent entre elles, plutôt que de tenter d'accumuler des informations sur chacune des données séparément. Cela permet à la fois de décharger la mémoire de travail qui sature très rapidement et de renforcer la maîtrise des informations à traiter par un effort d'appropriation plus intense et plus personnel qu'un simple travail de collecte de données.

Focus

L'entreprise libérée... est un concept très intéressant en termes de structuration et d'organisation du management et des échanges au sein d'une structure dont certains éléments mériteraient d'être dupliqués dans toutes les entreprises et, en particulier dans le cadre de la gestion des données numériques. Privilégier l'expertise à la hiérarchie, mobiliser autour d'un objectif commun plutôt que sur des performances individuelles et autonomiser les individus à leur poste de travail sont autant de moyens qui vont fluidifier la gestion des informations et permettre aux individus de rester dans leur zone de confort au bénéfice de la performance et de la qualité de la production.

◆ Comment les outils numériques peuvent-ils nous aider ?

Choix des canaux numériques

> 1 canal par type d'interlocuteur

Paramétrage

> adaptation de l'outil

Si pour nombre d'entre nous il n'est pas possible ou pratique d'avoir deux téléphones mobiles, il est possible de renseigner l'appli Contacts avec les différents canaux privilégiés : demandez à vos contacts comment ils souhaitent être joints. Côté navigateur, la partition peut être plus simple : choisissez, parmi Chrome, Edge, Firefox, Safari et Opera, lequel vous utilisez pour le travail, lequel pour acheter en ligne, lequel pour aller sur les réseaux sociaux, etc..

Le bon outil au bon moment !

Respectez aussi les préférences de vos interlocuteurs en termes d'outils numériques.

(Cf. la liste des outils à la fin du guide)

Faire face à la sursollicitation numérique

I. Vision globale

**Projeter
une vision
globale sur
le long terme**

Passer du **global** au **particulier**

Penser **multimodal**

Accorder de l'**autonomie** aux **acteurs**

Éduquer **tous** les **interlocuteurs**

-2 - Gestion des ressources cognitives

2 — Gestion des ressources cognitives —

Points de vigilance

Facteur principal dans le déclenchement des situations de surcharge mentale apparues au cours de notre étude, le traitement des urgences crée une rupture délicate à surmonter par les individus à leurs postes de travail.

Plus précisément la gestion des urgences tend à désorganiser fortement l'activité en cours en induisant une bascule depuis un mode de fonctionnement «proactif» dans lequel l'intégration et l'agencement des informations à traiter sont contrôlés par l'individu vers un mode «en réaction».

Dans ces conditions, les outils numériques par lesquels transitent les informations urgentes se retrouvent très rapidement au centre de l'attention et accaparent une grande partie, voire toutes les ressources intellectuelles disponibles au détriment des capacités individuelles de stratégie et de planification de l'activité.

Sur le terrain

Il existe de nombreuses situations dans lesquelles nous sommes confrontés à plus d'informations que ce que nous sommes réellement capables de traiter !

Dans ces conditions, il s'opère un glissement attentionnel durant lequel notre cerveau sélectionne, à notre insu, une partie seulement des données... au détriment du reste de l'information ! C'est typiquement ce qui se produit lorsque nous téléphonons au volant, même si l'on croit connaître le chemin par cœur, ou qu'un(e) informaticien(ne) se lance dans un

«débugage» impromptu. Il (elle) va progressivement se laisser saturer par l'arrivée de nouvelles informations (pas toutes pertinentes) et perdre le fil global de son raisonnement par manque de ressources disponibles. La mémoire de travail ne peut suivre qu'un seul fil d'activité à la fois. Il s'agit également de situations vécues fréquemment par les assistant(e)s qui sont sollicité(e)s, indépendamment de leur propre mode d'organisation par des collègues et/ou des outils numériques et qui créent des ruptures peu compatibles avec la réalisation de tâches de fond.

Ce que vous vous dites

«Ce sont mes investisseurs qui m'ont obligé à prendre une assistante. Ils m'ont dit : ce n'est plus à toi de nous apporter le café. C'est fini d'être gentil et convivial : maintenant on a besoin de toi concentré».

S., jeune fondateur de startup venant de réaliser une importante levée de fonds.

◆ Comment faire face ?



Perception et attention » Intégrer nos limites	Charge mentale et mémoire » Être proactif	Urgences et interruptions » Lutter contre le multi-tasking
<p>Pratiquer l'art du compromis. La recherche de l'exhaustivité numérique est perdue d'avance; nous ne sommes pas capables de traiter toutes les informations auxquelles les outils numériques nous donnent accès en permanence. Il faut l'accepter et choisir ses sources en conséquence.</p> <p>Sélectionner «en conscience» les informations sur lesquelles nous souhaitons porter notre attention : il ne faut pas laisser les outils numériques décider à notre place. L'idée est donc, malgré la multiplication des sources de stimulation, d'allouer toutes nos ressources à une seule activité, celle que nous souhaitons réaliser à un instant «t».</p>	<p>Freiner la course contre la montre pour ne pas perdre le fil de son propre mode d'organisation intellectuel. Reprendre le contrôle sur l'ordonnancement et le séquençage des informations dont nous avons besoin pour établir nos raisonnements, stratégies...</p> <p>Favoriser un traitement séquentiel des informations en évitant la dispersion intellectuelle. Regrouper les activités sur le principe du qui se ressemble s'assemble et ne manipuler simultanément au final qu'un nombre limité d'informations (<5). S'entraîner pour automatiser les activités répétitives et pouvoir les réaliser sans mobiliser trop de ressources.</p>	<p>Limiter au maximum les interruptions par exemple en ne gardant pas d'outils numériques non utilisés ouverts, en particuliers ceux qui envoient des notifications.</p> <p>Se ménager des plages sans aucune interruption en ayant des endroits et des moments réservés pour mener des activités de «fond».</p> <p>Anticiper et planifier son activité pour mobiliser ses ressources et rassembler les bonnes informations au bon moment.</p> <p>Une seule chose à la fois et vous retrouverez de la sérénité dans votre manière de faire face à l'infobésité.</p>

Focus

Le mode par défaut... est un mode d'activation du cerveau qui a au départ été identifié chez des individus au repos au cours de périodes durant lesquelles, il ne s'intéressaient à rien de particulier.

Or ce mode de fonctionnement automatique, hors sollicitation attentionnelle du cerveau, représente une part très importante de son activité qui lui permet notamment, d'organiser les connaissances, de réguler les émotions, de résoudre des problèmes complexes... Dans ce contexte, l'usage intensif des outils numériques et la focalisation attentionnelle quasi permanente que cela nécessite constituent une réelle difficulté pour notre bon fonctionnement cognitif !

Comment les outils numériques peuvent-ils nous aider ?

Stockage

> Utiliser les capacités des outils pour ventiler les informations et aller les récupérer au moment où nous en avons besoin. Établir une arborescence approfondie de vos dossiers (et s'ils sont partagés avec des collaborateurs, expliciter ou négocier avec eux l'organisation). Compléter avec un ensemble de mots-clés pour étiqueter messages et fichiers.

Centralisation

> Utiliser des outils qui favorisent un traitement séquentiel de l'information et qui évitent d'avoir à zapper d'un outil ou d'un mode d'organisation à un autre. Adopter une suite d'outils organisationnels combinant emails (avec labels ou arborescence), calendrier et liste des tâches.

(Cf. la liste des outils numériques à la fin du guide)

Automatisation

> Paramétriser ses outils numériques pour qu'ils réalisent de manière autonome les procédures les plus routinières. Mettre en place des schémes de réponse en fonction des sollicitations : à traiter rapidement, à déléguer, à relancer pour réponse, etc.



Faire face à la sur-sollicitation numérique

2. Gestion des ressources cognitives



Combien de temps de cerveau disponible ?



**Mémoire de travail :
1 seul fil d'activité à la fois**

**Faire des compromis
Traiter les urgences
Travailler en pleine conscience**



**Limiter les interruptions
Anticiper • aménager**

- 3 - Gestion des ressources émotionnelles

Points de vigilance

Les informations que nous traitons produisent des émotions : plaisir, surprise, angoisse, colère. Plus nous sommes confrontés à des informations, plus nous ressentons d'émotions. De plus, le fait de ne pas pouvoir tout traiter crée de la frustration. Or, il nous faut du temps pour assimiler les stimulations affectives. En se laissant déborder par le flux d'informations, c'est la jauge des émotions qui arrive à saturation.

Dans ce contexte, le zapping informationnel conduit à un zapping émotionnel. Qu'il s'agisse de traitements cognitifs ou affectifs, cela va trop vite ! Non seulement nous ne sommes plus en mesure de temporiser et modérer nos pulsions, mais nous ne sommes plus capables d'identifier les émotions d'autrui. Nous n'avons plus le temps de réguler nos émotions et de nous adapter à l'humeur de nos interlocuteurs.

Sur le terrain

Le sentiment de course contre la montre l'emporte, la fréquence des interruptions donne le sentiment de toujours être en retard sur quelque chose et nous conduit à fonctionner en permanence en réaction face à l'information numérique.

Or, ce mode de fonctionnement initié par les outils et les sollicitations

casse les séquences de concentration propices à une meilleure maîtrise de l'information et donc à un plus grand confort intellectuel et émotionnel. Savoir se ménager du temps pour soi, apprécier la situation sans que cela soit perçu de manière négative par l'entourage représente un gage de performance et de sérénité dans l'entreprise.

Ce que vous vous dites

C'est que le monde semble engagé dans une course infernale dans laquelle tout s'accélère ! Cela se traduit par un sentiment de perte de contrôle plus ou moins total et place les individus dans une position inconfortable dans laquelle il est difficile de trouver des sources de satisfaction.

La fatigue intellectuelle est souvent évoquée associée à un sentiment de frustration lorsqu'un individu se rend compte qu'il n'arrive plus à traiter tout ce qu'il doit traiter et que ses choix de non réponse, par exemple, vont avoir des conséquences sur son image et sur la vie des gens à qui les réponses ne seront pas (ou pas assez rapidement) communiquées ! Des questionnements émergent aussi sur la quantité d'informations à traiter, la difficulté à dire non quand les priorités ne sont pas explicites...

Comment faire face ?

Gestion des émotions ➤ reprendre le contrôle	Affirmation de soi ➤ savoir dire non	Approche collective ➤ partager ses émotions	Gestion des émotions ➤ reprendre le contrôle	Affirmation de soi ➤ savoir dire non	Approche collective ➤ partager ses émotions
<p>Gérer son stress. En pratiquant des exercices adaptés (voir liste ci-dessous) et en acceptant d'intégrer cet état adaptatif dans nos pratiques professionnelles. En d'autres termes, il ne s'agit pas d'ignorer le stress, mais d'utiliser cet état de tension psychologique pour rechercher plus de confort émotionnel et intellectuel.</p> <p>Pratiquer la pleine conscience en nous rendant pleinement disponible pour ce que nous réalisons à un moment donné permet d'atténuer le stress qui est souvent lié à une projection dans l'avenir, à une anticipation d'éventuelles conséquences néfastes de nos actions.</p> <p>Pratiquer la psychologie positive et valoriser tout ce qui fonctionne bien dans notre vie sans nous limiter à la sphère professionnelle.</p> <p>S'octroyer des pauses récréatives sans outil numérique pour penser à autre chose et/ou laisser nos pensées divaguer.</p> <p>Pratiquer la cohérence cardiaque en abaissant notre fréquence respiratoire ➤</p>	<p>Ne pas confondre urgence et importance = ce n'est pas parce que les informations numériques arrivent rapidement qu'elles sont forcément urgentes ! Elles ne sont pas non plus systématiquement importantes, loin de là. Donc prendre la décision de différer ou de ne pas traiter une partie des informations à notre disposition représente la première étape d'une stratégie efficace de gestion des données numériques !</p> <p>Savoir s'isoler physiquement et psychologiquement et expliquer clairement pourquoi et comment nous souhaitons nous isoler pour que cela ne soit pas perçu par notre entourage (collègues, collaborateurs, hiérarchie, proches...) comme un mouvement d'humeur de notre part et qu'ils respectent notre «protocole» d'isolement.</p> <p>Dire les choses pour ne pas laisser une situation s'envenimer. Les échanges par mail sont souvent plus abrupts que les échanges en face à face. Les propos «numériques» peuvent donc être plus violents que les propos tenus face à un interlocuteur. ➤</p> <p>Négocier des délais et rester maître du «timing» dans la réalisation de nos activités ➤</p>	<p>Établir des priorités claires et partagées. Un objectif clair et précis renforce l'efficacité cognitive et émotionnelle des opérations de tri et de sélection des informations à intégrer dans nos raisonnements. Dans ces conditions, les décisions sont affirmées et plus faciles à prendre.</p> <p>Maintenir des moments de convivialité et des échanges non-virtuels entre collègues (pauses informelles...). Le numérique c'est sympa, mais les échanges physiques aussi...</p> <p>Répartir harmonieusement la charge de travail en mutualisant les compétences et les forces en présence. L'info numérique circule vite, les documents peuvent être partagés, échangés rapidement alors autant bénéficier de l'expertise de chacun pour éviter de perdre seul trop de temps ou d'énergie !</p>	<p>➤ à 6 cycles par minute (5 secondes d'inspiration et 5 secondes d'expiration). Cinq minutes de pratique = 4 heures de stabilisation émotionnelle, c'est simple et efficace !</p> <p>Noter sur un cahier tout ce qui nous passe par la tête et nous empêche de nous concentrer. Ne cherchons pas à lutter par la pensée contre nos idées «fixes» qui nous perturbent. Une fois notée, nous pouvons passer à autre chose. Là encore, simple mais efficace !</p>	<p>➤ Ne pas devenir dépendants des outils numériques, notamment lorsque nous avons besoin de moments de calme et de concentration et au minimum assumer cette dépendance lorsque nous souhaitons «en conscience» nous octroyer des moments récréatifs associés à ces outils !</p> <p>Couper le soir et le week-end ou durant des périodes qui nous conviennent et que nous devons choisir, là encore en conscience.</p>	<p>➤ représente un gage d'efficacité et de confort émotionnel. Apprenons à ne pas répondre à des demandes numériques (ou non) lorsque nous estimons que ce n'est pas le moment ! Dans ce contexte, le management à un rôle très important à jouer, notamment, en terme d'exemplarité !</p>

Focus

Comprendre le stress... qui constitue une réaction normale à des modifications dans notre environnement. La prise en compte de ces modifications se traduit par un état d'alarme caractérisé par une augmentation de notre vigilance ce qui nous permet de réagir dans les meilleures conditions.

L'état d'alarme se transforme ensuite en état de résistance qui nous permet de faire face de la manière la plus appropriée possible aux stimulations de notre environnement. Le problème survient lorsque cet état de résistance se prolonge, notamment parce que notre cerveau ne reçoit pas d'indication de fin de l'épisode stressant. Et c'est l'un des risques de la sollicitation numérique en continu ! Apprenons donc à valoriser les actions que nous terminons pour ne pas rester focalisés sur tout ce qu'il nous reste à faire !

Focus

Adopter un point de vue de spectateur... afin de réévaluer ses émotions de manière plus neutre et apaisée.

Lorsque nous avons vécu une situation émotionnellement intense, nous avons tendance à rester «bloqué» dessus et cela nous empêche souvent de passer à autre chose car les ressources utilisées pour traiter ces informations émotionnelles ne sont plus disponibles pour raisonner et/ou aller de l'avant.

Sans chercher à ignorer nos émotions ni leurs conséquences sur notre état d'esprit, l'idée va simplement être de limiter leur impact en essayant de les retraiter de manière plus distanciée. Pour cela une bonne méthode consiste à essayer, une fois pour toute, de revivre la scène stressante en adoptant un point de vue de spectateur ce qui va nous obliger à modifier légèrement les boucles de traitements de l'information associées à cet épisode qui va, de ce fait, perdre en intensité émotionnelle. Nous pourrons alors passer à autre chose.

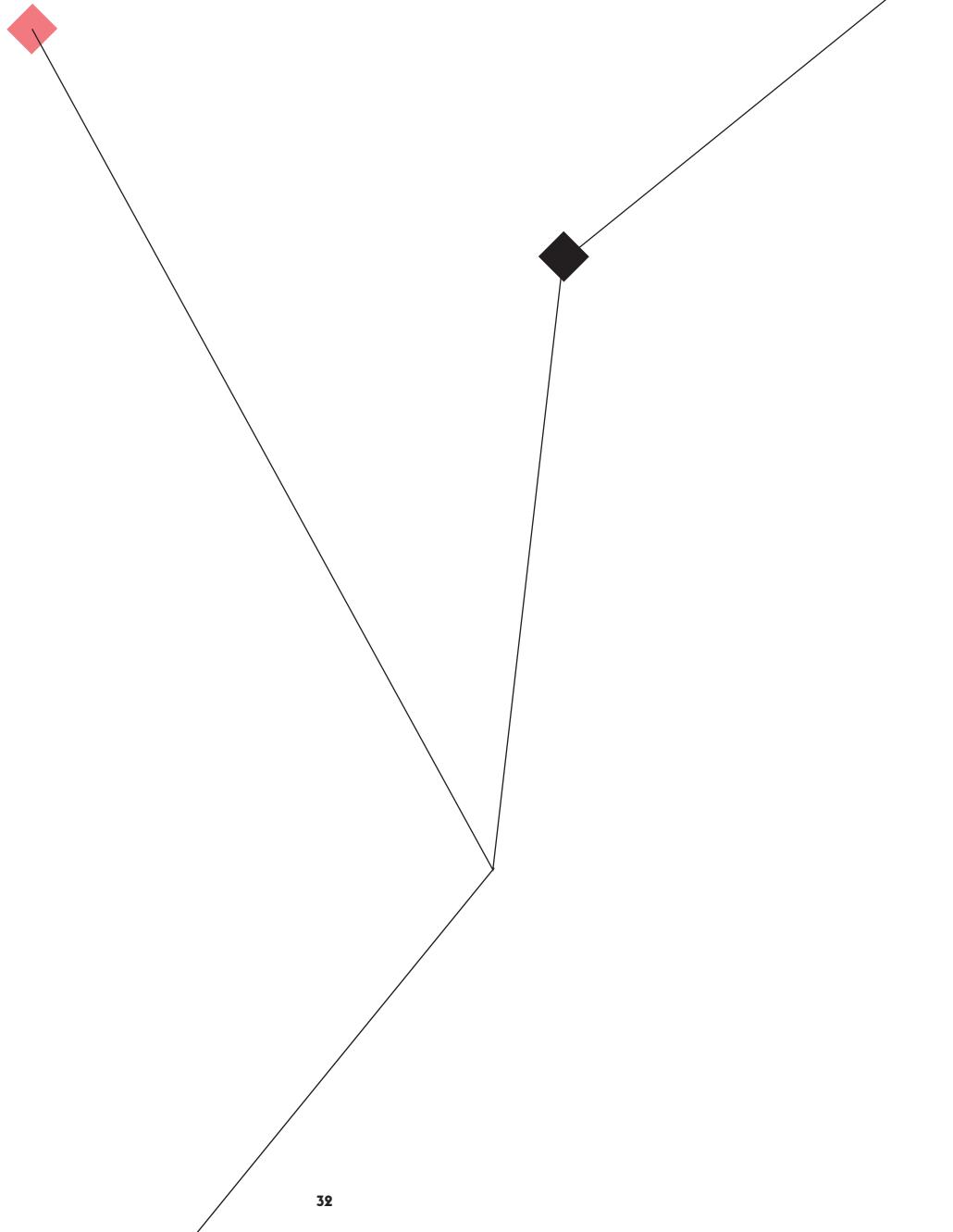
◆ Comment les outils numériques peuvent-ils nous aider ?

Application de détente	To do list	Automatisation
<p>> Vous pouvez vous détendre en coupant, ou en vous éloignant de tout ce qui est informatique.</p> <p>Emmenez au travail votre livre, votre tricot, votre carnet de Sudoku ou une paire d'haltères. Ou bien vous pouvez décider de jouer avec, mais à plusieurs conditions : vous devez avoir conscience d'être dans un moment de détente, vous devez donc avoir terminé les activités que vous vous étiez fixé ; à l'inverse, la détente >></p>	<p>> L'un des piliers de l'organisation individuelle est l'identification des tâches à réaliser et le suivi de leur accomplissement.</p> <p>Il existe des dizaines de méthodes pour cela : la méthode GTD® (<i>Getting Things Done</i>) est l'une d'entre elles. Elle permet de transformer chaque input en action, et lui associer un type de traitement. Le Bullet Journal est une autre façon de catégoriser >></p>	<p>> Plus on délègue à des outils, plus on transforme des process en habitude, et plus on décharge son cerveau d'encombrements inutiles.</p> <p>Le bonheur est dans la routine : identifiez les tâches récurrentes, transformez-les en automatismes, et aidez-vous de l'informatique pour cela. Un bon logiciel de courrier est truffé d'astuces pour étiqueter les mails, les filtrer, les diriger vers des dossiers ou des interlocuteurs. >></p>

Application de détente	To do list	Automatisation
<p>>> étant une activité, vous ne devez pas interrompre ce moment à la moindre sollicitation ; identifiez quelle compensation vous attendez de votre moment de détente et choisissez l'activité – ou l'application – en conséquence : il existe des apps offrant de la récompense immédiate (<i>MyMentalTrainingPro</i>), du challenge intellectuel (<i>Sudoku</i>, <i>2048</i>), de l'esthétique zen et de la méditation (<i>tapez zazen ou mindfulness sur les apps store de Google, Apple, etc...</i>), du challenge rapide à l'ambiance épurée (<i>Alto, Dots, Atomas, Crossy roads.</i>), de l'évasion (<i>Color Zen</i>,), de l'aléatoire (<i>type Game of Life</i>). Et évitez les jeux à l'interface trop chargée, ou les jeux à échéance (du type récolte : <i>Farm Ville</i>, <i>Clash of Clans</i>, etc...). S'accorder un quart d'heure de détente sur les réseaux sociaux est aussi une solution, à condition de l'assumer comme tel : une pause assumée, en pleine conscience, loin du reste.</p>	<p>>> les actions à conduire. Vous pouvez adopter/ adapter ces méthodes à votre propre situation : sur papier, via post-it, avec des extensions logicielles et des applications mobiles. L'essentiel est, de vous astreindre à cette méthode (que vous allez améliorer chemin faisant) ; de prendre plaisir à marquer comme achevée la tâche que vous venez de terminer. Pour cela, vous pouvez rayer, déchirer, jeter à la poubelle ce qui vous servait de rappel. Mais, très important, essayez d'en conserver une trace : pour vos archives d'une part, et de l'autre pour voir tout ce que vous avez accompli dans la journée, dans la semaine, dans le mois.</p>	<p>>> Votre navigateur web peut aussi se transformer en facilitateur, ne serait-ce qu'avec la gestion des favoris. Votre smartphone permet aussi d'automatiser des dizaines de tâches. Quelques exemples : un nouveau contact ? Assignez-lui tout de suite une catégorie, des mots-clés, une priorité pour les notifications. Une page web intéressante ? On sauvegarde, on ajoute des mots-clés, on indique quand on pourra la consulter (avec le mot-clé <i>toread</i>, <i>à lire</i>, <i>plustard</i>, etc...). Un nouveau mail ? On filtre, on étiquète, on transforme en actions dans la liste des tâches.</p>

Faire face à la sursollicitation numérique

3. Gestion des ressources émotionnelles



Si (plus d'informations)
alors (plus d'émotions)

donc

▼
Zapping émotionnel

Fatigue

Irritabilité

Burn out

Avec le numérique, le signal
«fin de stress»
n'arrive plus au cerveau

Faire des exercices anti-stress
Rester maître de son temps
Noter et dire les choses

- 4 - Gestion des ressources techniques

4 — Gestion des ressources techniques —

Points de vigilance

La plupart des outils numériques a pour objectif initial de faciliter la tâche des utilisateurs en permettant l'automatisation de nombreuses activités fastidieuses et/ou répétitives.

Dans ce cadre, ils simplifient globalement la production et la circulation des informations... Pourtant, dans la pratique et plus particulièrement dans le monde du travail, ces outils ont été introduits puis superposés sans que personne n'ait jamais pris le temps de se demander comment un être humain «normalement constitué» allait pouvoir faire face à toute cette technicité. Quel outil numérique utiliser ? À quel moment ? Comment nous l'approprier et l'adapter à notre manière de fonctionner et à nos objectifs particuliers ? Autant (d'excellentes) questions que nous devrions nous poser avant de nous lancer tête baissée dans la manipulation des technologies numériques !

Sur le terrain

Il existe une très forte variabilité dans les niveaux de pratiques.

Un outil va être utilisé à bon escient et de manière efficace et probablement confortable par un individu alors que son collègue, par manque de maîtrise va perdre du temps et dépenser beaucoup d'énergie

pour tenter de faire fonctionner le même outil de manière aléatoire engendrant parfois des risques, du stress et, dans tous les cas, une perte de productivité. La prise en main des outils numériques et leur paramétrage pour une activité donnée représente donc un fort enjeu pour le bon fonctionnement d'une entreprise.

Ce que vous vous dites

C'est que je dois maîtriser mes outils informatiques ? Oui, sinon, ce sont eux qui vous maîtrisent. « Je passe du temps à tester les nouvelles apps, j'essaye, je zappe, je vais chercher des conseils, j'essaye de tirer le meilleur du produit. Si ça ne me convient pas, je change et j'en essaye un autre », nous dit J., cofondateur d'une entreprise de vente en ligne. « Mais, rajoute-t-il, quand j'ai trouvé la pépite, je ne la lâche plus ». Au dire des cadres interrogés, le meilleur outil reste celui qui offre la meilleure centralisation et la meilleure personnalisation : la suite Google semble privilégiée (Gmail, Google Calendar). Plusieurs entrepreneurs font même de la maîtrise de ces outils de gestion un critère rédhibitoire dans leur recrutement. Certains font passer des tests sur logiciels pour voir comment le candidat s'organise.

Comment faire face ?

Réflexivité

> Réflexion sur son propre mode de pratique

Effectuer un audit de ses propres pratiques et prendre conscience de nos points forts et de nos limites dans l'usage de nos outils numériques (*cf. le quizz à la fin de ce guide*). Il existe des outils qui, tournant en arrière-plan, produisent des statistiques sur les activités numériques : quels logiciels, quels sites, quelles applis ? En les installant sur l'ensemble de votre parc personnel (smartphone, ordinateur personnel, poste de travail en entreprise), et en vous accordant un mois de suivi par exemple, vous aurez déjà une idée assez fine de votre rapport au numérique. Un outil parmi d'autres : *RescueTime*.

Optimisation des usages
> Paramétrage de ses propres outils

Choix des outils = le bon outil au bon moment ! Construisez votre boîte à outils (on vous aide : une liste de logiciels, extensions et applications est disponible à la fin du livret). Quelques conseils : adoptez des outils communs à tous vos appareils, limitez le nombre au strict nécessaire, préférez des outils de centralisation, personnalisables, avec des interfaces épurées. Si ces logiciels ne sont pas autorisés en entreprise, négociez avec la DSI : elle a conscience que la question des usages est stratégique.

Appropriation : on nous apprend à l'auto-école à adapter le poste de conduite à notre morphologie : on règle le siège, le volant, les rétroviseurs. Sur le web c'est pareil, on doit adapter son navigateur avant d'aller surfer. La plupart des navigateurs actuels intègrent une plateforme d'extensions : parmi elles, certaines sont devenues aujourd'hui incontournables. Par exemple, les bloqueurs de pubs permettent de préserver vos données personnelles, mais en >>

Savoir faire
> Automatisation des pratiques

S'entraîner à automatiser = créer sa propre expertise associée à l'usage d'un outil numérique. Attention tout de même de partir sur de bonnes bases pour ne pas dupliquer une mauvaise séquence.

Niveau de maîtrise de l'outil : le web fourmille de didacticiels (les tutos) et de sites voués à la productivité personnelle. N'hésitez pas à les consulter. À chercher dans leurs archives conseils et accompagnements. S'il ne fallait en lire qu'un : *lifehacker.com*. Si vous avez dans vos contacts des individus qui sont performants avec ces outils et méthodes, n'hésitez pas à leur demander conseil. Et un jour peut-être, vous serez en mesure de tenir le rôle d'expert sur la question. Voir plus loin : les groupes d'échange en entreprise sur les bonnes pratiques du numérique.

Optimisation des usages
> Paramétrage de ses propres outils

>> effaçant les pubs, ils libèrent également de la place sur la page web : notre regard n'est plus attiré par le bandeau qui clignote dans un coin du navigateur (AdBlock, Adblock Edge, Ghostery, etc...). D'autres extensions reconfigurent la page pour améliorer le confort de lecture. Enfin, selon les services que vous employez, vous pouvez rajouter les extensions de liste des tâches, de favoris, de prise de note, etc... Dans un autre registre, vous pouvez confier la mémoire de vos mots de passe à des gestionnaires spécialisés : les produits du marché actuel sont très performants et sécurisés. Ils permettent de stocker vos identifiants, de générer des mots de passe aléatoire extrêmement robustes et de remplir les formulaires à votre place, et ce sur tous vos appareils (*Dashlane, LastPass, KeePass*).

Focus sur l'objectif zero mail

Combien de mails recevez-vous par jour ?
Combien sont vraiment importants, avec une véritable plus-value ? Combien conduisent à des actions ? Ou à une perte de temps ? À combien d'entre eux répondez-vous ? Avec quel délai ? Reste-t-il des mails non traités le soir dans votre boîte de réception ?

Nos entretiens et la lecture de plusieurs enquêtes similaires nous conduisent à identifier un levier de productivité heureuse : apprendre à traiter et vider sa boîte de réception. L'objectif zéro mail permet de désencombrer notre fil d'activité : les réponses rapides sont privilégiées, les délégations sont assumées, les messages sont archivés et facilement accessibles.

Mode d'emploi :

Diagnostic : si vous utilisez Google Mail, il existe un service annexe produisant des statistiques d'entrée/sortie et de traitement des messages (*Gmail Meter*).

Mise en œuvre : conscient de la problématique de productivité associée au nombre de mails, Google propose une version alternative de Gmail, orientée sur l'objectif zéro mail : inbox.google.com/. L'extension Sortd propose aussi de transformer Gmail avec la méthode GTD (*Getting Things Done*).

◆ Comment les outils numériques peuvent-ils nous aider ?

Testez, approuvez, optimisez

Liste des tâches :

- ◆ RememberTheMilk
- ◆ Wunderlist
- ◆ Todoist
- ◆ Any.do

Gestionnaire de notes

- ◆ Evernote
- ◆ Google Keep
- ◆ Gestionnaire de favoris
- ◆ Diigo, Delicious, PearlTrees

Segmentation du temps

La méthode Pomodoro®

considère que 25 minutes représentent le créneau idéal de productivité. Une première étape consiste à repérer les activités à faire au cours de la journée à venir (travail de réflexivité), de les découper en autant de tâches de 25 minutes. La seconde étape consiste à se chronométrer (il existe des légions de minuteurs pour *iOS, Chrome, Windows, Linux, etc.*) : toutes les 25 min., on marque une pause de 5 minutes ; au bout de 4 créneaux, on fait une pause de 25 minutes, et on recommence. Le soir, on compte combien de pomodori on a accompli. Et on fête ça ! Par contre, si on a été interrompu au cours d'un chrono, le pomodoro ne compte pas... Une approche similaire se trouve dans le jeu Forest : c'est une appli de smartphone dans laquelle on fait la promesse de ne pas se servir de son téléphone. Pendant ce temps d'absence, un arbre pousse. Si on allume son appareil avant le temps qu'on s'est fixé, l'arbre meurt. Si on réussit, on commence à avoir un arbre, puis deux, etc... Le but du jeu est d'avoir la forêt la plus dense.

Les pastilles, c'est mauvais pour l'attention

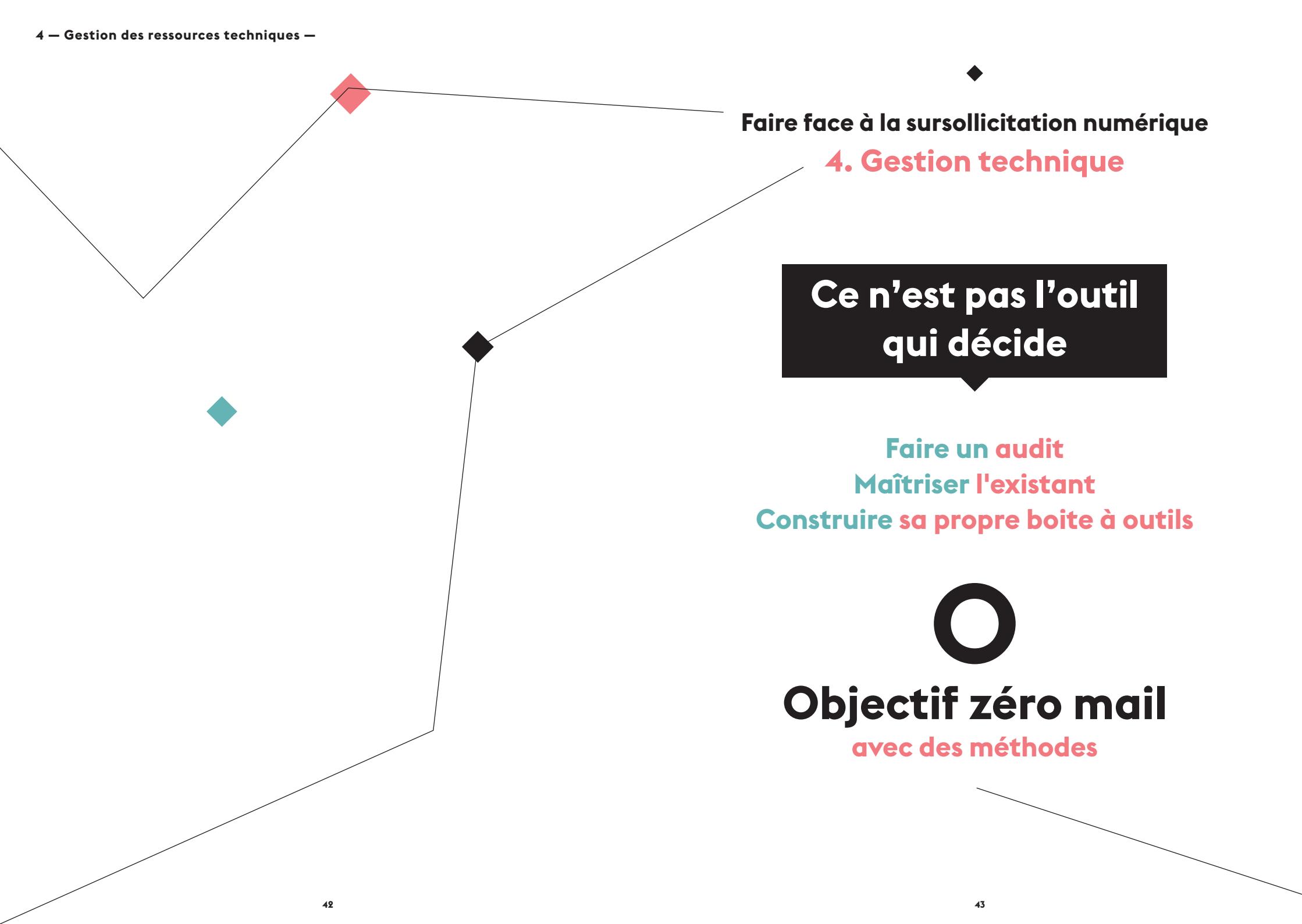
Dans leurs dernières versions, les systèmes d'exploitation (d'ordinateur ou smartphones) et navigateurs ont intensifié le centre de notifications. Qu'il s'agisse de pastilles, de pop-ups ou d'autres effets visuels, un message surgit pour apporter une nouvelle information : mise à jour de l'antivirus, actualité à travers le monde, notification des réseaux sociaux, sollicitation commerciale, pastilles de messages non lus. Ce sont autant de perturbateurs attentionnels. Cependant, vous pouvez prendre la main sur ce centre de notifications : vous trouverez, dans les réglages et sur le web, moyen de rendre tout ou partie de ce système complètement silencieux.

Focus

Faut-il adopter la suite Google ?

On doit l'admettre, les outils proposés par Google sont efficaces. Il appartient à votre organisation et à vous-même de questionner l'opportunité de confier le workflow à une firme étrangère, déjà en situation de monopole dans de nombreux champs du numérique.

Cette question est aussi valable pour *Microsoft* et *Outlook*. Cela étant posé, nous proposons de nous attarder sur le service Mail. Celui-ci dispose de nombreux avantages : filtre automatique vers l'arborescence de dossiers, très bon moteur antispam, labels et boîte de réception personnalisables. Ainsi, en combinant les espaces et les étiquettes, vous pouvez transformer votre boîte de réception en liste des tâches. Que ce soit dans *Chrome* ou *Firefox*, il existe des extensions améliorant *Gmail* ou *Inox*, dans l'objectif *Zéro mail* ou, *GTD*.



Faire face à la sursollicitation numérique

4. Gestion technique

Ce n'est pas l'outil
qui décide

Faire un audit
Maîtriser l'existant
Construire sa propre boîte à outils



Objectif zéro mail
avec des méthodes

— 5 — Gestion des volumes et des flux

Points de vigilance

La gestion du flux d'informations diffusées et surtout reçues par les différents canaux numériques à disposition d'un individu représente, en lien avec la gestion des ressources cognitives, la difficulté majeure liée à l'usage d'outils numériques.

Le risque principal est d'être très largement dépassé par la quantité d'informations à traiter et de basculer dans un mode en réaction qui limite la performance cognitive et amplifie le sentiment de ne pas être en mesure de faire face.

Un comportement proactif consistant globalement à aller chercher la bonne information au bon moment doit donc être privilégié, dans la mesure du possible. Enfin, il convient de ne pas confondre la quantité d'informations reçues avec leur pertinence et le niveau d'analyse qu'elles requièrent. En effet, les outils numériques tendent à présenter toutes les données sur le même plan qu'elles soient très importantes ou non, urgentes ou non, purement informatives ou nécessitant une action longue et complexe de notre part. Là encore, savoir se ménager des moments calmes pour traiter, dans les meilleures conditions, les informations complexes représente un gage d'efficacité.

Sur le terrain

Si certains souffrent de la quantité et du flot quasi ininterrompu d'informations qui semblent leur «tomber dessus» en permanence, d'autres se sentent exclus et dévalorisés dès qu'un ralentissement du flux leur laisse penser qu'ils pourraient ne plus se situer au centre du monde... Dans ces conditions,

les réseaux sociaux, les notifications diverses et variées proposées par les outils numériques permettent de combler une forme de vide. Attention, tout cela peut devenir très envahissant lorsque le rythme d'informations «utiles» s'accélère à nouveau ! La capacité à prioriser et faire des choix «en conscience» s'avère alors particulièrement utile.

Ce que vous vous dites

C'est que pour faire face dans les meilleures conditions, il est possible de cloisonner les activités et, notamment, d'attribuer un «canal numérique» à un type d'interlocuteur en particulier. Le sms pour la famille, l'email pour les collègues et le téléphone pour les clients.

B. a transformé son domicile en agence de communication digitale : « *Quand mon fils, de l'autre côté de la porte de mon bureau, veut me parler, il m'envoie un texto. Je lui réponds quand j'ai fini mon boulot. On a mis ce système en place et ça fonctionne. Et avec mes clients, c'est pareil : ils sont toujours dans l'urgence, mais j'ai décidé de temporiser mes réponses. Et je leur explique, je leur apprends même à ne pas être pressés, à savoir attendre, à relativiser la pression qu'ils mettent.*

 »

Comment faire face ?

Production

> Se limiter

Réception

> Ne pas se précipiter

Être raisonnable ! Certes il est important de se sentir au centre du jeu, en phase avec ses collègues... mais produire de l'information pour produire de l'information possède ses propres limites. Notamment celle de fatiguer rapidement ses interlocuteurs. Bref, privilégiions les messages courts et structurés à la littérature que nous réservons à d'autres outils que les emails et/ou échanges professionnels.

Contrôler la qualité de l'info diffusée et vérifier que ce que nous souhaitons diffuser possède un intérêt marqué pour l'ensemble des personnes à qui nous nous adressons. Si ce n'est pas le cas, abstemonos-nous ! Dans ce domaine, l'exemple type est celui de la «copie», les informations diffusées pour information ont elles réellement une chance d'être traitées correctement ou les envoyons-nous seulement pour que l'on ne puisse rien nous reprocher par la suite ? [>>](#)

Caractère asynchrone = ce n'est pas parce que le flux ne s'arrête jamais que nous devons lui prêter attention en permanence. Au contraire, le fait que l'information soit stockée par nos messageries, par exemple, doit nous laisser le temps de la réflexion et le choix de répondre au moment que nous estimons être le plus opportun.

Supprimer le «push»... le monde continuera probablement de tourner même si nous ne répondons pas dans la seconde ! Et ne tendons pas nous même le bâton pour nous faire battre en acceptant des notifications automatiques associées à nos applications, (voir partie maîtrise des outils) !

Ne pas se fier au volume reçu. En effet, indépendamment de la distraction que son arrivée constitue, la quantité d'information reçue n'est pas forcément représentative de la quantité d'information à traiter. Et parfois un tri grossier permet de se simplifier la vie à bon compte. [>>](#)

Comment faire face ?

Production

> Se limiter

Réception

> Ne pas se précipiter

>> Est-ce le bon moment ? Une information importante peut passer inaperçue si elle n'est pas diffusée au bon moment ou par le bon canal. Quel est le mode de communication privilégié avec mon interlocuteur, quand puis-je l'atteindre facilement... sont autant de questions que je dois me poser avant d'envoyer ! Et autant de questions que je dois poser au préalable à mes interlocuteurs.

>> Ne pas se disperser en nous réservant des plages pour traiter et récupérer un type d'information spécifique. Une plage de traitement réservée aux clients, puis une autre à l'administration interne à l'entreprise...

Focus

La méthode infaillible pour recevoir moins d'emails... consiste tout simplement à moins en envoyer !

Eh oui c'est bête mais efficace ! Les plus gros receiveurs de mails (y compris ceux qui en souffrent beaucoup !) sont ceux qui en envoient le plus ! Le rapport est, en général, de 1 pour 1, soit un email envoyé = 1 email reçu. Donc commençons par nous responsabiliser en tant qu'émetteur d'informations avant de condamner nos outils de messagerie qui ne font finalement que transporter ce que nous voulons bien leur confier !

Focus

Vie pro / vie privée... apprendre à couper le soir et le week-end ou plus exactement aux moments où vous avez décidé de vous consacrer à autre chose qu'au travail constitue un moyen efficace pour éviter le sentiment de submersion par l'information numérique.

Pour aller plus loin et, en particulier, dans le cadre d'une relation managériale, vérifiez les moments auxquels vous diffusez des informations. Certes les outils numériques permettent de travailler partout et à tout moment, mais recevoir des informations durant une période consacrée au repos peut être vécu comme une pression par un collaborateur, même si cela n'était absolument pas l'intention d'un manager.

Privilégiez donc les envois à des moments propices (le lundi matin, par exemple) des messages qui ont pu être rédigés à votre convenance le week-end. Le cas échéant, explicitez le fait que votre production du week-end, n'implique pas de réponse pendant les phases de repos des collaborateurs.

Faire face à la sursollicitation numérique
5. Gestion des volumes et des flux

Moins j'envoie
Moins je reçois

Supprimer le push

Privilégier le
mode asynchrone

Associer un
interlocuteur avec
un moyen de
communication



— 6 —

Gestion des relations

6 — Gestion des relations —

Points de vigilance

Dans le cadre d'une institution, en général ou d'une entreprise en particulier, la question de la gestion de la sollicitation numérique ne peut pas exclusivement être réglée au niveau individuel.

Si un individu peut, à son niveau, pour lui et pour ses interlocuteurs directs, établir des règles de bonnes pratiques telles que celles qui sont proposées dans ce document, il ne peut cependant pas tout ! L'individu est dépendant du contexte dans lequel il évolue et de règles parfois implicites qui régissent la qualité et la quantité des interactions qu'il est supposé entretenir avec son environnement numérique.

Quelle que soit la situation, le risque est souvent de ne pas suffisamment expliciter les règles d'usages associées aux outils numériques et de laisser les individus s'imposer eux-mêmes des contraintes en termes d'exhaustivité des traitements, de délais de réponse... qui limitent la performance à long terme.

Sur le terrain

Les règles ne sont pas très bien établies.

Ainsi, par défaut le message d'un manager sera traité quasi systématiquement comme une information à la fois urgente et importante alors que bien souvent, elle n'est ni l'une ni l'autre.

Souvent même l'intention du «chef» est

purement informative et l'information est diffusée sans aucune attente particulière par rapport aux traitements à réaliser par ses collaborateurs... Dans ce contexte, la notion d'exemplarité des managers revêt un caractère particulièrement important pour faciliter le tri dans les informations à disposition et limiter les risques de sursollicitation numérique.

Ce que vous vous dites

C'est que les délais, la pression peuvent également être imposés par des éléments extérieurs à l'entreprise. Dans le cas des sociétés de services, notamment, le sentiment est de devoir se plier aux exigences du client.

Néanmoins, comme ses proches ou ses collaborateurs, il est possible d'éduquer ses clients et ses dirigeants et d'établir un ensemble de bonnes pratiques.

Comme toujours, le plus simple est d'expliciter le mode de fonctionnement de chacun et de négocier les façons de communiquer ensemble. Que ce soit dans le secteur public, dans de grandes ou petites entreprises, plusieurs managers ont fait part d'une méthode similaire : ils organisent des réunions où chaque membre de l'équipe indique comment il fonctionne. Untel travaille le soir, donc il ne faut pas s'étonner de recevoir des mails de sa part après minuit.

Un autre est un lève-tôt : il répond de bonne heure. Dans un cas comme dans l'autre et une fois explicitées, ces habitudes et préférences ne sont plus perçues comme du zèle mais comme un mode d'organisation personnelle, et souvent familiale. Un collaborateur indique adorer le mail, l'autre déteste : il préfère le SMS. Un autre encore avoue que dans son ancien job, ses collègues échangeaient via Facebook messenger, et il trouve ça pratique.

Un autre partage les bonnes astuces qu'il met en œuvre dans Outlook. Au bout du compte, chacun comprend comment communiquer avec le reste de l'équipe. Une charte peut être mise en place : dans certains cas, les équipes se mettent d'accord sur des horaires, des canaux, des méthodes. Elles en viennent à établir une charte éditoriale des titres de mails : pour info, à lire plus tard, vraiment urgent, pour X ou Y.

◆ Comment gérer ?

Normes

► **Rendre explicite**

Adapter :

partons d'abord du principe qu'il n'existe pas deux cerveaux humains qui fonctionnent exactement de la même façon puis du principe qui en découle qu'un cerveau humain ne fonctionne pas de la même façon, ni au même rythme qu'un ordinateur ! Il est donc illusoire de vouloir calquer notre mode de fonctionnement sur celui des machines ! Par contre l'inverse est possible :)

Plages d'efficacité :

les outils numériques diffusent et parfois produisent de l'information en permanence or nous, nous ne sommes pas tout le temps disponibles ! Et quand nous sommes disponibles, nous ne sommes pas systématiquement efficaces ! L'intérêt des outils numériques est qu'ils nous donnent accès à l'information nécessaire quand nous sommes efficaces y compris lorsque ces plages sont largement en dehors de notre temps «officiel» de travail. Le danger étant de penser que nous pourrions et devrions être toujours efficaces.

La gestion des temps de travail doit donc être adaptée de manière à conserver le caractère souple du numérique sans souffrir de son caractère invasif !

Les limites :

elles doivent être fixées en matière de diffusion de l'information pour minimiser le caractère invasif mais pas en matière de production pour respecter les plages individuelles d'efficacité. L'intérêt c'est de gagner de la productivité en réalisant nos tâches aux moments où nous sommes bien concentrés.

Adaptation individuelle :

les règles doivent donc fixer un cadre mais respecter les modes de fonctionnement spécifiques.

Management

► **Notion d'exemplarité**

Faire confiance et utiliser tous les «pouvoirs» des outils numériques pour favoriser l'autonomie individuelle dans l'entreprise. Accepter que les gens travaillent ailleurs et à d'autres moments que ceux qui donnent l'illusion d'un contrôle sur leur productivité !

Avoir confiance dans sa capacité à s'organiser pour répondre aux demandes et se sentir capable de demander de l'aide et du soutien lorsque les conditions de réussite ne sont pas réunies.

Demander aux collaborateurs de s'engager sur des objectifs et non sur une manière prédéterminée de les atteindre (temps passé, plages de travail...)

Notion de délais

Les informations produites durant des périodes ne coïncidant pas avec les périodes de disponibilité des collaborateurs devront bénéficier d'un envoi différé.

Autocontrôle sur ce que nous faisons à un moment donné (pleine conscience). Le management doit s'octroyer des plages de réflexions et d'analyse hors connexion. Il doit en retour accepter que les collaborateurs ne soient pas pleinement disponibles pour répondre à ses attentes (délai de réponse email, sms...)

Attention au harcèlement : les informations diffusées par la hiérarchie sont généralement associées à une charge émotionnelle (ou au moins attentionnelle) supérieure à la normale. Elles sont donc plus couteuses à traiter par les collaborateurs et peuvent être facilement perçues comme invasives même quand elles sont produites sans aucune mauvaise intention.

Focus

Assumer sa dépendance au numérique...

(ne pas être dupe). Assumer le fait que l'on ne peut plus s'en passer. Ne pas chercher à lutter contre.

Focus

Quand les informations privées gagnent la sphère professionnelle.

Et vice versa. C'est une illusion de croire que les problèmes personnels restent à la porte de l'entreprise, et que les soucis professionnels ne pénètrent pas le foyer.

Il en va de même des questions politiques ou sociétales : on en parle en entreprise comme à la maison, de même qu'on peut être amené à parler des enfants sur notre lieu de travail, et de nos collègues – pour certains des amis – à notre famille.

Notre esprit est accaparé par les activités en cours : projet d'entreprise, santé des proches, vacances ou échéances à venir. Toutes choses auxquelles on prête attention, parfois en dépit du contexte. Tout le monde n'a pas la capacité de cloisonner les sphères d'activités, et toutes les activités que l'on conduit au quotidien ne permettent pas systématiquement de mettre en place ce type de cloisonnement.

En cela, le numérique agit comme un précipité : il nous permet de rester en contact avec ceux qui ne partagent pas le même contexte et à qui nous voulons manifester notre attention (au risque de les déranger), et dans le même temps il introduit des perturbations chaque fois qu'un proche se signale à notre attention.

Le « régime de la dispersion » est un fait social qu'il nous faut accepter, et intégrer : d'un travers on peut faire une compétence. D'une dépendance une opportunité. Savoir faire avec ces interruptions est dorénavant une compétence tout à la fois professionnelle et personnelle.

◆ Comment les outils numériques peuvent-ils nous aider ?

Filtrer les réseaux sociaux	Automatisation entre les services web	Du :) dans le mail
<p>Les managers interrogés, quelle que soit leur fonction, sont des utilisateurs chevronnés de LinkedIn. Ce réseau, comme d'autres, propose des newsletters en fonction des liens personnels et des adhésions à des groupes de discussion. Il est possible de choisir la fréquence à laquelle le service web nous envoie un digest. Idem avec les Alertes Google, avec Medium, TheConversation ou l'essentiel de Twitter. Sur les réseaux comme Facebook et Twitter, des paramètres fins permettent de prioriser les comptes : avec ou sans notification, avec ou sans retweet. Ici, il nous faut apprendre à dépolluer nos timeline. Et en plus, on peut le faire avec tact, sans rompre le lien.</p>	<p><i>IFTTT</i> a été le premier : «if this then that». <i>Zapier</i> l'a vite rattrapé. S'il se passe tel événement sur le web, alors je fais réaliser telle tâche. Ce système se greffe sur quantité de services web (cloud, actus, réseaux sociaux, objets connectés, CRM, marketplace, etc...) et il les met en relation : une pièce jointe dans un mail ? Sauvée sur le cloud. Un nouvel abonné ? Envoi automatique de messages de bienvenue. Avec <i>Flow</i>, Microsoft propose aussi d'automatiser une partie du flux d'informations au sein des organisations. Certaines startups rythment leur dynamisme sur celui de <i>Slack</i>. Attention toutefois à bien respecter les conseils que nous avons présentés avant : cet automatisme est-il pertinent ? Va-t-il devenir inopportun pour moi ou l'un de mes collaborateurs ? Est-il utile que j'en crée autant ? Et que l'économie de mon entreprise s'en trouve dépendante ? Comme toujours, il est question d'avoir un usage serein du numérique.</p>	<p>On l'a dit, il faut temporiser les réponses et profiter du caractère asynchrone de certains outils numériques (dans Gmail, l'extension Boomerang permet de paramétriser l'heure d'envoi d'un mail, pour ceux qui travaillent en-dehors des horaires conventionnels). Vous ne connaissez pas le contexte, notamment émotionnel, dans lequel a été composé le message que vous lisez, et votre répondant ne sait pas non plus dans quel état vous êtes. Comme toujours en communication, il est ici question d'interprétation, et des risques de comprendre de travers une phrase, un mot. Si on ne peut pas faire autrement que de laisser s'échapper nos messages électroniques, on peut à minima les recontextualiser. Avec votre équipe, vous pouvez décider de préciser dans le corps du message le lieu et l'heure à laquelle vous écrivez, l'humeur dans laquelle vous êtes (si vous êtes râleur, un smiley peut minimiser les effets négatifs). Bref, illustrez les conditions de production et de réception de vos messages.</p>

Faire face à la sursollicitation numérique

6. Gestion des relations

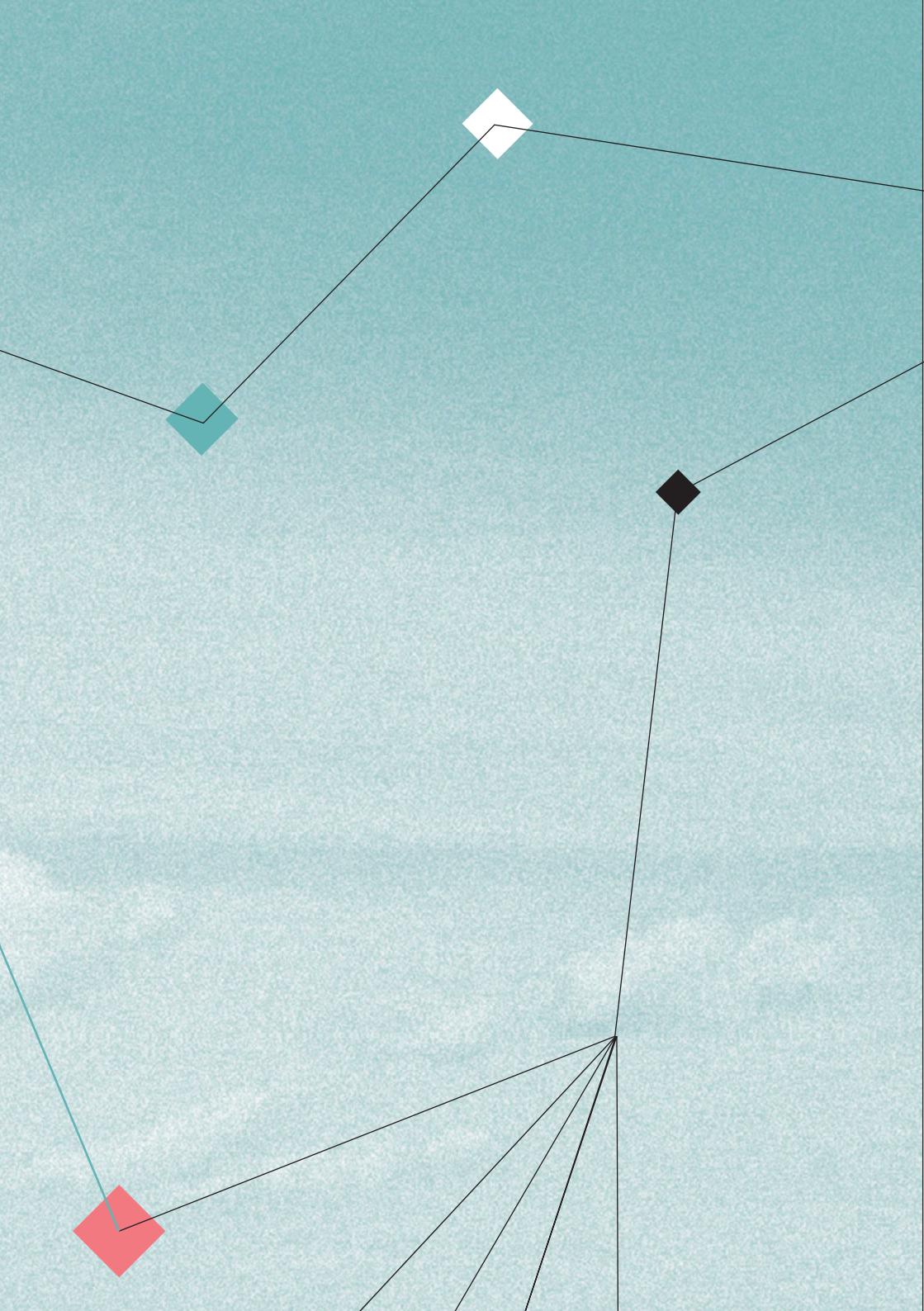
◆
«Ce n'est pas parce que
ça vient d'en haut
que c'est urgent et important»

Être exemplaire

▼
Convenir ensemble
d'un bon usage du numérique

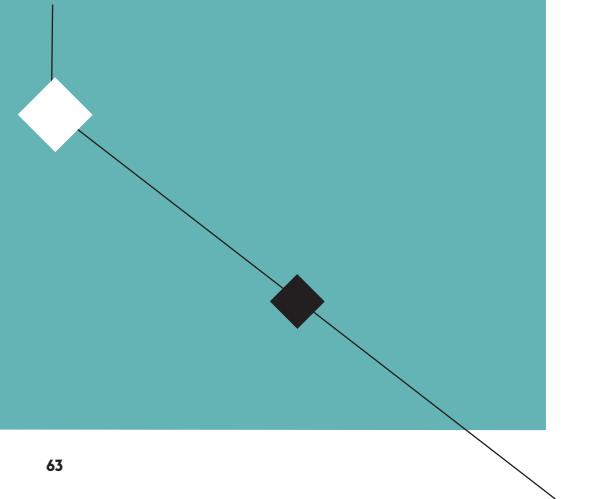
Respecter les pratiques des
collaborateurs

▼
Le contexte est inaccessible.
Quelle est l'humeur de celui qui écrit ?
De celui qui lit un message ?



Quizz : mon rapport au numérique

Moi et l'environnement
numérique au quotidien



◆ Moi et l'environnement numérique au quotidien

Je peux couper ma connexion en-dehors de mon temps de travail. ♥	Je connais les conventions d'usage du numérique dans mon entreprise. ★	Dans mon environnement de travail quotidien, je suis constamment dans l'interaction. ✿
Dans mon environnement de travail quotidien, j'ai facilement accès à un endroit calme pour m'isoler. ★	Dans mon environnement de travail quotidien, j'ai parfois la possibilité de m'isoler. ♥	Je me sens en général à l'aise pour traiter toutes les sollicitations qui me parviennent. ★
J'ai toujours l'impression de ne pas arriver à gérer le volume d'informations à traiter. ✿	Dans une journée-type, ma séquence moyenne de travail sans interruption est de 1 à 2h environ. ★	Il m'arrive par périodes de recevoir trop de sollicitations à gérer à la fois.. ♥
Dans une journée-type, ma séquence moyenne de travail sans interruption est de 30 min environ (entre 15 et 45 min). ♥	Dans mon environnement de travail, des contraintes d'organisation m'obligent à respecter des procédures pour le bien de tous. ♥	Il n'existe pas de conventions d'usage du numérique dans mon entreprise. ✿
Dans ma journée de travail, j'ai la possibilité de prendre des pauses récréatives quand j'en ai besoin. ★	Dans une journée-type, je n'ai pas vraiment de séquence de travail sans interruption. ✿	Je me sens en général à l'aise pour traiter toutes les sollicitations qui me parviennent. ♥
Je coupe sans problème ma connexion quand je le décide. ★	Dans une journée-type, je n'ai pas vraiment de séquence de travail sans interruption. ♥	Je me dois de rester connecté tout le temps pour ne rien rater. ✿
Dans mon environnement de travail, des contraintes d'organisation m'obligent à respecter des procédures qui ne me conviennent pas forcément. ✿	Dans mon environnement de travail, j'ai la possibilité de gérer mon environnement numérique comme je le souhaite. ★	Dans ma journée de travail, c'est compliqué de prendre des pauses récréatives. ✿

◆ Résultats

★ Vous avez une majorité d'étoiles > pratique vertueuse

Vous semblez avoir pris la mesure des risques liés à la sursollicitation numérique et vous arrivez relativement facilement à vous ménager des plages de concentration suffisamment longues et fréquentes. Il est également possible qu'un environnement calme et serein vous confère de longs moments de calme propices à la réflexion et à un travail de fond.

Dans tous les cas, pour préserver votre efficacité intellectuelle, conservez ces bonnes pratiques et continuez à ne vous confronter à l'information numérique que lorsque vous l'avez décidé !

♥ Vous avez une majorité de coeurs > pratique à adapter

Votre sentiment de maîtrise de l'information numérique semble dépendre du contexte dans lequel vous évoluez. Vous arrivez parfois à conserver des phases sans trop de sollicitations numériques, ce qui vous permet de bien vous concentrer alors qu'à d'autres moments, vous avez l'impression de subir un rythme imposé qui ne permet plus de vous organiser comme vous le souhaitez !

Dans ces conditions, les contraintes liées à l'organisation de votre activité professionnelle ou à votre propre mode de fonctionnement vous confrontent à une trop grande quantité d'informations. Les outils numériques deviennent alors envahissants et vous donnent probablement le sentiment d'être en retard.

Pour regagner confort intellectuel et efficacité dans toutes les situations, commencez par vous interroger sur les différences qui existent entre phases de travail durant lesquelles vous maîtrisez bien les informations à traiter et celles dans lesquelles elles vous posent plus de problème.

Dans tous les cas, partez du principe que pour être à l'aise dans l'univers numérique, vous devez absolument vous «fabriquer» des moments sans interruptions. L'idéal étant, au travail, de disposer de plages de 25 minutes de calme pour avancer sur les sujets de fond. Pendant cette durée vous devrez couper toutes les sources potentielles de stimulation, email, sms, réseaux sociaux...

Entre chaque séquence de concentration, octroyez-vous une pause régénérante de 5 minutes et planifiez dans la journée des moments pour aller récupérer les informations numériques dont vous avez besoin pour travailler (par exemple, 3 ou 4 relèves d'email).

✿ Vous avez une majorité de flocons > pratique à modifier en profondeur

Des contraintes liées à l'organisation de votre activité professionnelle ou à votre propre mode de fonctionnement vous confrontent, en quasi permanence,

à une trop grande quantité d'informations. Loin d'apparaître comme une aide, certains outils numériques vous semblent menaçants tant ils saccadent vos activités quotidiennes par d'intempestives interruptions qui vous empêchent de vous concentrer efficacement. Il est également possible que vous ayez le sentiment d'être toujours en retard dans votre travail en raison des données numériques qui s'accumulent rapidement et sans limite.

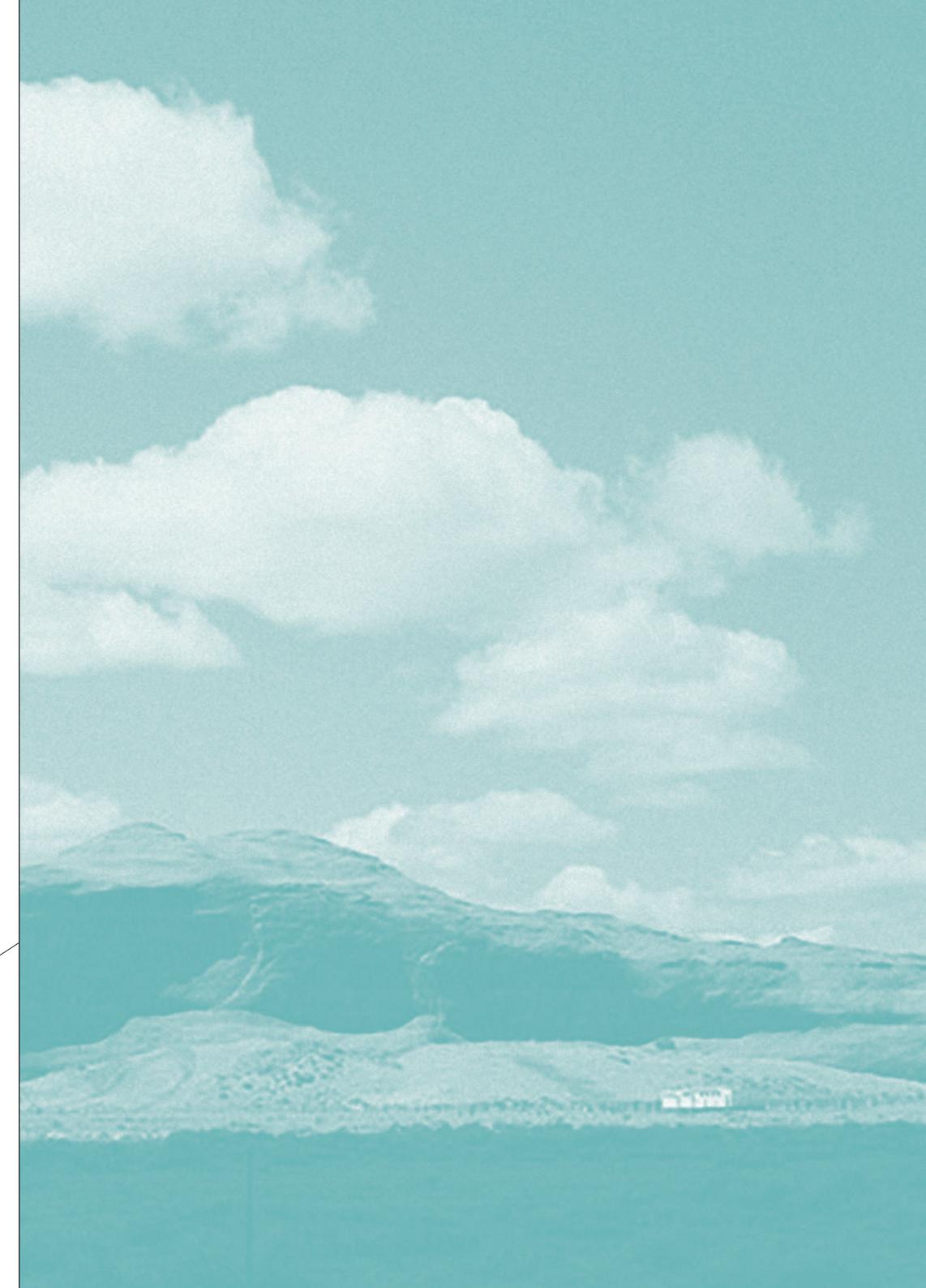
Si vous partagez ces sentiments, nous vous proposons ici quelques stratégies pour dompter un peu mieux vos outils numériques et regagner confort et efficacité dans vos différentes activités.

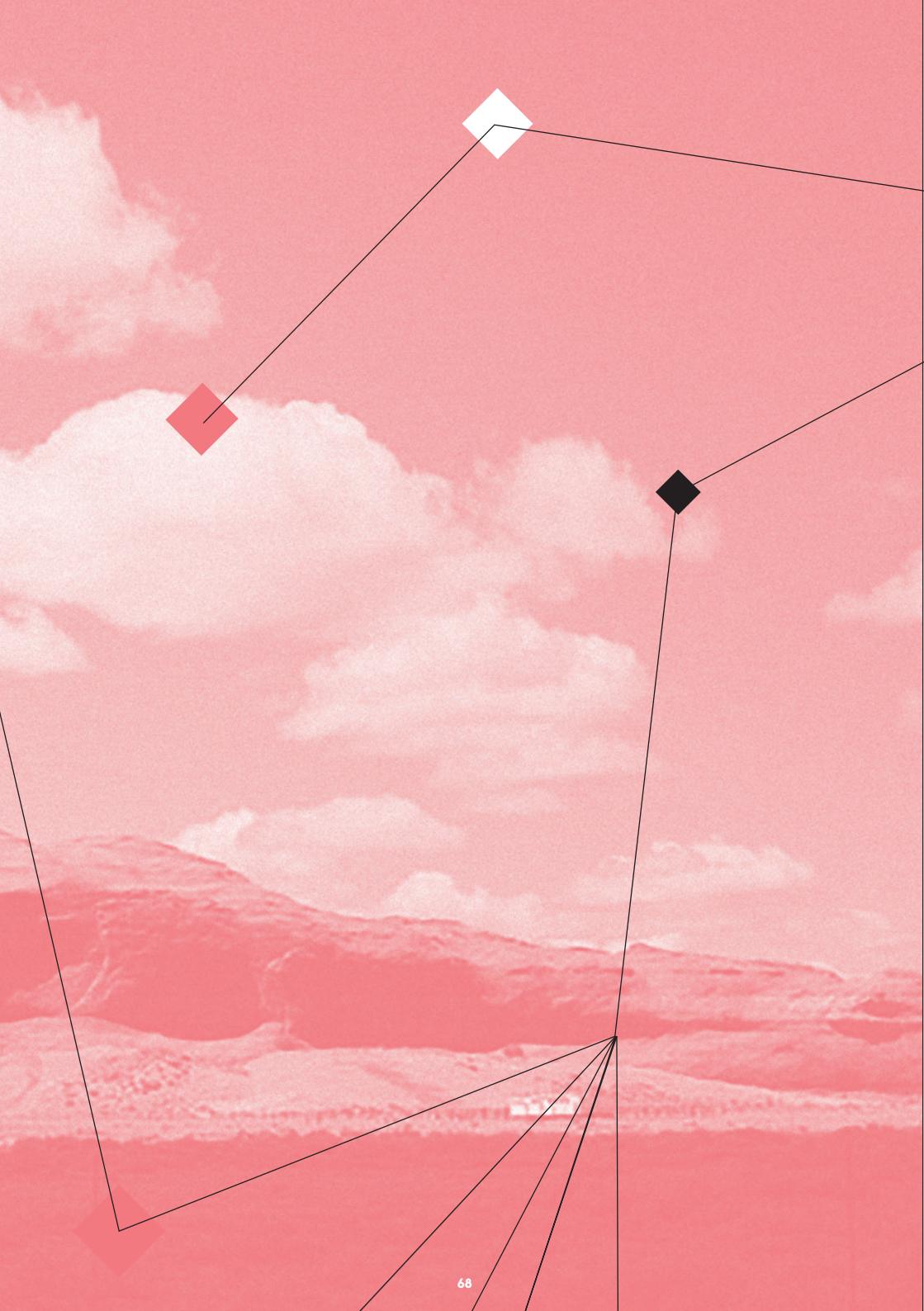
La première chose à faire est d'admettre que vous n'êtes désormais plus capable d'effectuer un traitement exhaustif à partir d'informations numériques. La vitesse de transmission des données et la quantité qui circule dépassant très largement les performances du cerveau humain, notamment, dans sa capacité à gérer simultanément plusieurs informations !

Partez ensuite du principe que pour être efficace, vous devez absolument vous «fabriquer» des moments sans interruptions. L'idéal étant, au travail, de disposer de plages de 25 minutes de calme pour avancer sur les sujets de fond. Pendant cette durée vous devrez couper toutes les sources potentielles de stimulation, email, sms, réseaux sociaux...

Si cette durée vous paraît totalement irréaliste, commencez plus modestement par des plages de 5/10 minutes que vous augmenterez progressivement.

Entre chaque séquence de concentration, octroyez vous une pause régénérante (entre 2 et 5 minutes en fonction de la durée de votre plage de concentration) et planifiez dans la journée des moments pour aller récupérer les informations numériques dont vous avez besoin pour travailler (par exemple, 3 ou 4 relèves d'email).





Pour vous aider

Liste d'outils numériques



◆ Courriers

Sur la base de Google Mail

Paramétrage de la boîte de réception

Surcouche logicielle

› **sortd, inbox**

Statistiques

› **Gmail Report**

Autres logiciels de courrier

› **IBM Verse**

<http://www-03.ibm.com/software/products/fr/ibm-verse>

Autres surcouche logicielle

› **SaneBox** <http://www.sanebox.com/>

› **Mailstrom** <https://mailstrom.co/>

› **Boomerang** : permet de retarder l'envoi des mails,
boomerangapp.com (Gmail, Outlook)

◆ Navigateurs

Firefox

Paramétrage

♦ Notifications

♦ Mode lecture

Extensions

› **LeechBlock**, liste noire paramétrable des sites chronophages :
<https://addons.mozilla.org/en-US/firefox/addon/leechblock/>

Chrome

Extensions

› **StayFocusd**, réduit le temps passé sur des sites inutiles :
<https://chrome.google.com/webstore/detail/stayfocusd/laankejkbhbdhmipfmgcngdelahlfoji>

› **NoMoreTabs**, permet de limiter le nombre d'onglets ouverts
en même temps dans votre navigateur.

◆ Gestionnaire de mots de passe

› **Dashlane**

› **KeePass**

› **LastPass**

◆ Bloqueurs de publicité

En plus de protéger les données personnelles, les bloqueurs de publicité permettent de charger les pages web plus rapidement et d'éliminer sur la page tous les espaces publicitaires : votre consultation du web se trouve dénuée de tout parasite.

› **AdBlock Plus, uBlock Origin, AdBlock Edge**

◆ Autres

› **Zencast et meditation timer**

<http://audiodharma.org/series/213/talk/2908/>

◆ Gestionnaire de tâches

› **Todoist**

› **Wunderlist**

› **RememberTheMilk**

› **Google Keep**

› **Any.do**

› **TickTick**

Méthode GTD

Méthode Pomodoro

Le site officiel :

<http://pomodorotechnique.com/> et l'entrée https://fr.wikipedia.org/wiki/Technique_Pomodoro.

De nombreuses applications et extensions existent pour tout système.

Autres méthodes

◆ Réseaux sociaux

Notifications

◆ Autres applications

Gestion des écrans et fenêtres

- › **MinimOther**
- › **Tiling Window Manager**

Distraction-free

- › **Focus**, <https://heyfocus.com/> (mac)
- › **Freedom**, <https://freedom.to/> (iOS, mac, win)

Éditeurs de texte en mode distraction-free (bloc-note optimisé, sans interface) :

- › **QIO**
- › **FocusWriter**

Mode avion pour PC et Mac

- › **SelfControl**, <http://selfcontrolapp.com/> (mac)

Coach

› **Mind the time**

Indique sur l'onglet le temps passé sur une page ou un site web,
<https://addons.mozilla.org/fr/firefox/addon/mind-the-time/>

› **RescueTime**

fournit des statistiques sur les routines numériques
(win, mac, linux, android, chrome, firefox)

› **TimeSink**

fournit des statistiques sur les routines numériques,

<http://manytricks.com/timesink/> (mac)

› **TimeWarp (chrome)**

Outil anti-procrastination,

<https://chrome.google.com/webstore/detail/timewarp/>

› **BeLimitLess (chrome)**

Fournit des statistiques et des objectifs sur vos routines numériques,

<https://chrome.google.com/webstore/detail/be-limitless/>

Autres

› **Forest :**

«Jeu» dans lequel vous gérez une forêt. Un arbre ne pousse que si vous n'utilisez pas votre smartphone, <http://www.forestapp.cc/> (iOS, Android, Windows Phone, Firefox, Chrome).

Quizz : audit outils numériques

◆ Moi et l'environnement numérique au quotidien

Je ne peux ou ne sais pas faire	Je suis dans le rouge	J'ai appliqué
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Sur quoi porte le temps passé avec le numérique ? <ul style="list-style-type: none"> ♦ Installez RescueTime sur tous vos appareils compatibles, définissez les activités selon le degré de productivité que vous estimatez, et continuez à faire comme avant : ♦ à la fin de la journée (de la semaine, du mois), vous verrez comment se répartit votre temps numérique. ♦ Installez GMail Meter (ou Bells&Whistles pour Outlook, payant) et suivez les statistiques de mails entrants/sortants 		
Statistiques des activités numériques		
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Votre navigation web est-elle optimisée ? ♦ Êtes-vous le maître de votre navigateur ? ♦ Savez-vous installer des extensions ? ♦ Combien de navigateurs utilisez-vous ? 		
Protégez vos données personnelles, et votre bande passante : installez un bloqueur de pub		
Adoptez le mode de lecture confort		

Je ne peux ou ne sais pas faire	Je suis dans le rouge	J'ai appliqué
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Sans parler des questions de sécurité, combien de mots de passe manipulez-vous par jour ? 		
Libérez votre mémoire en confiant l'authentification à un gestionnaire sécurisé		
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Quelle est la dernière fois que vous avez trié votre carnet d'adresses sur les différents réseaux socionumériques et dans votre appli Contacts ? Lisez-vous toutes les newsletters auxquelles vous êtes abonnés ? 		
Vérifiez vos abonnements		
Vérifiez vos réglages de notifications		
Catégorisez les contacts		
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Finissez-vous la journée avec une boîte mail complètement vide ? ♦ Quel est le ratio mails entrants/ sortants, ou mails importants/inutiles 		
Filtrez vos mails entrants (mots clés, redirection, etc...)		
Transformez vos mails en action		
Gérez votre liste des tâches au quotidien		

◆ Résultats

Vous avez coché un maximum de «J'ai appliqué»

› pratique vertueuse

Vous possédez une bonne maîtrise de vos outils numériques fruit d'une réflexion poussée sur leurs fonctionnalités et leurs règles d'utilisation. Vous prenez donc le temps nécessaire pour apprendre à paramétrer vos outils de manière à en tirer le meilleur bénéfice. Vous poussez parfois votre réflexion jusqu'à envisager les modes d'échanges les plus pertinents à partir de vos outils de communication ce qui, en partageant avec votre entourage, vous permet de gérer sereinement le flux d'informations numériques.

Vous avez coché un maximum de «Je suis dans le rouge»

› pratique à géométrie variable

Votre niveau de maîtrise des outils numériques semble dépendre à la fois des outils concernés et du contexte dans lequel vous les utilisez. En d'autres termes, les règles d'usage et les bonnes pratiques que vous arrivez à mettre en œuvre peuvent voler en éclat dans des conditions de stress ou d'urgence. Dans cette situation, vous vous contentez alors des fonctions de base de vos outils numériques sans vous soucier de les paramétrer pour vous faciliter la vie.

Vous pourriez donc gagner du temps et de l'énergie en systématisant vos bonnes pratiques et en prolongeant votre réflexion jusqu'aux échanges et aux usages collectifs des outils numériques avec vos interlocuteurs. Le but : définir des règles partagées de structuration de l'information pour gagner du temps dans son traitement, en particulier dans les phases de surcharge.

Vous avez coché un maximum de «Je ne peux ou ne sais pas faire»

› pratique à améliorer

Vous n'avez sans doute jamais véritablement pris le temps de vous intéresser aux fonctionnalités cachées de vos outils numériques. Si votre maîtrise des fonctions de base vous permet un usage quotidien efficace, les périodes plus chargées vous mettent certainement en difficulté en vous plaçant dans un mode de gestion des urgences dans lequel vous pouvez avoir le sentiment de courir derrière les informations au prix de gros efforts et sans trop d'efficacité.

Apprenez donc à temporiser et à sortir de ce sentiment d'urgence, en particulier lorsque vous êtes bousculé par le flux d'informations. Ce n'est pas parce que les données numériques arrivent vite qu'elles sont systématiquement urgentes ! Reprenez le contrôle, et responsabilisez vous en tant qu'émetteur. Plus vous diffusez d'informations plus vous en recevrez, donc soyez raisonnable et sélectionnez avec attention, ce que vous diffusez et à qui vous le diffusez !

La Chaire «Talents de la transformation digitale»

◆ Auteurs



Gaël Allain

Gaël est Docteur en Psychologie cognitive, il est spécialisé en écologie mentale et dans le management des compétences cognitives. Gérant de la société Mental Eco, il est spécialisé dans la mesure de la charge mentale au poste de travail et conduit, sur ce sujet, des missions d'audit et de conseil. Chercheur associé à la Chaire 'les talents de la transformation digitale' de Grenoble Ecole de

Management, il réalise des recherches sur la sur-sollicitation numérique en entreprise. Gaël Allain est l'auteur de «*Penser mieux, Travailler moins*» et «*Je retiens ce que je veux quand je veux*», ouvrages pratiques sur la gestion des ressources cognitives, publiés chez Eyrolles. En décembre 2015, Gaël Allain a fondé la start'up «My Mental training Pro» dont il occupe la direction scientifique.



Caroline Cuny

Docteure en Psychologie cognitive, Caroline Cuny est Professeure de Marketing à Grenoble Ecole de Management. Après des travaux de recherche fondamentale dans le domaine de la cognition, elle a travaillé pendant trois années au sein d'une multinationale américaine (biens de grande consommation) avant de retourner à une carrière d'enseignement et de recherche au sein de Grenoble Ecole de Management. Ses travaux de recherche portent sur la psychologie des êtres humains en situation de consommation et de travail. Elle est spécialiste des mesures implicites (non conscientes) et psychophysiologiques du comportement (eye-tracking, neurosciences du consommateur). Elle est chercheure associée à la Chaire « Talent de la transformation digitale » et à la Chaire «*Mindfulness, Bien-être au travail et Paix économique* ». Ses recherches ont été publiées dans *Information & Management*, *Marketing Letters*, *Psychology & Marketing* ou *Quarterly Journal of Experimental Psychology*.



Aurélia Dumas

Docteure en Sciences de l'Information et de la Communication à l'Université Grenoble Alpes, au sein du Groupe de Recherche sur les Enjeux de la Communication (GRESEC), Aurélia Dumas travaille sur l'étude des dispositifs de mobilisation et de régulation émotionnelle dans le management des organisations et, plus particulièrement, dans le champ de la prévention de la santé et de la sécurité au travail. Enseignante à l'IUT2 de Grenoble, ses enseignements portent notamment sur la communication organisationnelle et professionnelle.



Fabienne Martin-Juchat

Fabienne Martin-Juchat est Professeure des Universités en sciences de l'information et de la communication à l'Université Grenoble Alpes et chercheuse au sein du Groupe de Recherche sur les Enjeux de la Communication (GRESEC). Elle est actuellement membre de l'équipe présidentielle de son université en tant que chargée de mission valorisation des Sciences Humaines et Sociales (SHS).

Elle étudie les pratiques, afin de proposer un cadre pour penser les nouveaux modes de coopérations corporels et affectifs dans la relation à la technique. Elle conçoit des dispositifs innovants pour permettre aux communautés de coproduire de nouvelles connaissances et elle s'intéresse plus particulièrement aux conditions du transfert de connaissance entre chercheurs en SHS et acteurs du monde socio-économique.



Julien Pierre

Julien Pierre, enseignant-chercheur en sciences de l'information et de la communication. Membre du comité d'experts de la Chaire depuis sa création. Ancien doctorant de Fabienne Martin-Juchat, et à l'époque enseignant à Grenoble Ecole de Management et à l'Université Grenoble Alpes. Actuellement professeur associé à Audencia Business School (Nantes). Son principal chantier de recherche concerne les rapports entre émotions et digital. Il travaille également au déploiement de méthodes pour aider les entreprises à penser les problèmes du futur. Twitter : @artxtra

Avec le soutien financier des partenaires de la Chaire « Talents de la transformation digitale » :

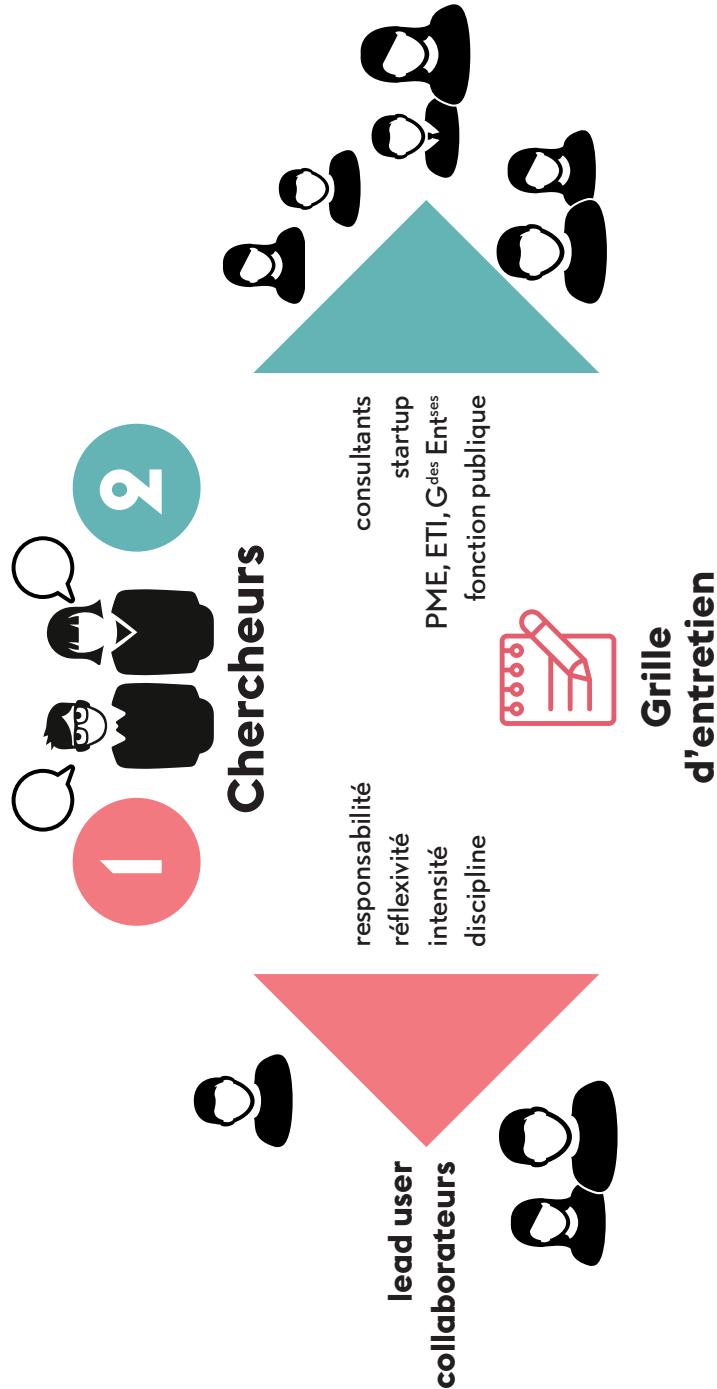
- **Orange**
- **Socomec E'nergys**
- **Mutae**
- **Jean-Pierre Corniou**
- **Kamel Gaddas**
- **Philippe Rase**
-

La Chaire «**Talents de la transformation digitale**» est une chaire de recherche et d'enseignement de **Grenoble Ecole de Management** dont le but est de créer des contenus à forte valeur ajoutée pour les entreprises désireuses de se positionner en tant qu'acteurs du développement des talents de la transformation digitale.

Retrouvez-nous sur le site de la Chaire : <http://talent-digital.fr/>

◆ Co-construction du questionnaire

- Méthodologie -



8

Méthodologie des entretiens :

Par notre réseau, nous avons identifié une personne qui disposait de plusieurs atouts (lead user) : haut niveau de responsabilité (créateur d'entreprises), intensité des flux d'information, forte discipline dans la gestion de ces flux, réflexivité sur sa pratique et les enjeux de notre problématique.

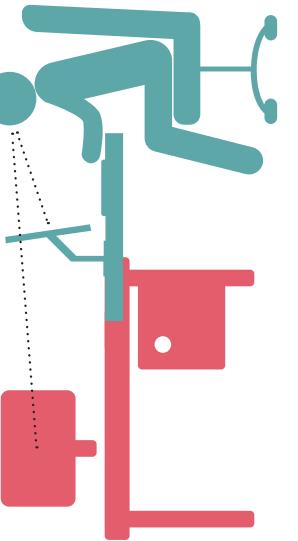
1. Nous avons co-construit le questionnaire avec ce groupe de lead users.

2. Nous nous sommes servi de cette grille pour interroger nos panels (consultants, fondateurs de startup, top managers dans des PME, ETI ou des grands groupes et des cadres supérieurs de la fonction publique)

Au final, nous avons administré ce questionnaire à 29 travailleurs en situation de sursollicitation numérique et nous avons cherché à saisir leur façon d'y faire face.

◆ Sursollicitation par double tâche

Activité secondaire



Mesure réalisée = écart de performance sur la tâche secondaire

33 participants

Ingénieur(e)s

Technicien(ne)s

Assistant(e)s

Managers

Directeurs(trices)

Tableau des écarts & activités associées



Méthodologie des mesures par double tâche :

Les mesures de sursollicitation au travail ont été réalisées directement sur le lieu de travail des participants, avec un recueil de données sur une période d'environ 1h. La consigne était de réaliser leur activité principale en lui accordant une priorité absolue. De plus, on leur demandait de réaliser une tâche secondaire qui consistait à replacer au centre de l'écran un curseur orange qui se déplaçait lentement en s'écartant du centre à gauche ou à droite. Les chercheurs prenaient en note les activités des participants et les interruptions subies, avec un minutage précis et enregistraient automatiquement sur l'ordinateur le déplacement et remplacement du curseur. La mesure du niveau de sursollicitation était donc représentée par la fréquence et le délai du remplacement du curseur au centre de l'écran (tâche principale) en fonction des phases d'activité observée (tâche secondaire).

8



**GRENOBLE
ECOLE DE
MANAGEMENT**

TECHNOLOGY & INNOVATION



12, rue Pierre Sémaré
38000 Grenoble - France
+33 4 76 70 60 60
info@grenoble-em.com

64/70, rue du Ranelagh

75016 Paris – France

grenoble-em.com

