

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <http://www.researchgate.net/publication/267040182>

-blanches ! BURNOUT ET EPUISEMENT PAR SATURATION COGNITIVE HIGH ITC BATTERY IS EMPTY VERSUS MEMORY IS FULL L' IMPACT SUR LA PRISE EN CHARGE

ARTICLE · JUNE 2014

DOWNLOADS

135

VIEWS

28

1 AUTHOR:



[Regine Sponar](#)

Catholic University of Louvain

7 PUBLICATIONS 0 CITATIONS

SEE PROFILE

<http://jn.lesoir.be/#/article/150994>

<http://www.lesoir.be/40/débats/cartes-blanches!>

BURNOUT ET EPUISEMENT PAR SATURATION COGNITIVE HIGH ITCBATTERY IS EMPTY VERSUS MEMORY IS FULL L'IMPACT SUR LA PRISE EN CHARGE

REGINE SPONAR, PHILOSOPHE ET PSYCHOLOGUE CLINICIENNE

CHERCHEUR IPSY UCL - Titulaire d'une spin-off : The preventing Burnout Test – Part 2 Job Chronical Stress Early Warning System

Même s'il est indéniable que les nouvelles technologies de l'information et de la communication nous procurent une plus grande flexibilité du lieu du travail, l'accès rapide à l'information et une communication à travers le monde entier, il ne faut pas sous-estimer sur le long terme le poids de la fatigue cognitive associée.

Avec l'introduction du PC dans l'entreprise, les technostress sont décrits par Craig Brod sur base du roman avant-gardiste « 1984 » de Georges Orwell. TS Ragu-Nathan analyse leur impact négatif sur la santé et la productivité avec l'arrivée en 1990, d'internet. Le risque de saturation cognitive high TIC se développe depuis les années 2000. Les mails via l'arrivée des smartphones et des pc portables ont suscité l'hyper connectivité à l'entreprise, de plus courtes ruptures entre les temps de travail et les temps de repos, et pour beaucoup un mix des activités IT travail-maison.

L'âge moyen des travailleurs de la recherche sur les technostress effectuée par WANG K., SHU Q, TU. Q. interpelle : sur 951 questionnaires étudiés de 86 entreprises basées dans un pays émergent comme la Chine à Xi'an, Shenzhen, Chengdu, Taiyuan, Beijing et Shanghai ;

- 37% des employés ont une moyenne d'âge de moins de 26 ans, 48% ont entre 26 et 35 ans et seulement 15% ont plus de 36 ans !

Si L'étude ne révèle pas la destination des travailleurs de plus de 36 ans ni si elle est liée au développement économique de la Chine, elle analyse en profondeur que dans une entreprise avec peu d'ICT, peu d'innovation,

jumelé à un pouvoir de décision décentralisé, les technostress sont mesurés comme moindres que chez les employés travaillant dans une grande entreprise innovante, soumise à la concurrence et aux changements, très dépendante de l'ITC et avec un pouvoir décisionnel centralisé.

Le risque de l'épuisement par la saturation cognitive HIGH ICT se définit par la présence d'un épuisement ressenti comme étant cognitif, cérébral et identifié comme étant dû à une surcharge d'informations liée à une utilisation cumulée des outils des nouvelles technologies de l'information et de la communication (les ICTs) évaluée et mesurée comme contraignante et invasive ». Définition R. SPONAR

“MEMORY IS FULL” PAR OPPOSITION AU BURNOUT : « BATTERY IS EMPTY ».

Ce risque se mesure en terme de « mesure du risque de high ITC » cad avec un taux élevé du cumul des différents ITC et l'analyse de la perception de l'utilisateur positive ou négative face à leur utilisation. Ces différents outils ITCs sont de nombreux e-mails comportant des tâches à gérer, les listes de distribution, les progiciels de métier parfois complexe tels de gestion et de finances, les timesheets, les agendas électroniques ouverts à tous dans l'entreprise ou l'institution et cumulant sur la même ligne plusieurs réunions, etc. Pour les employés d'entreprises internationales localisés en Belgique mais connectés à l'étranger, les voyages réservés en ligne et imposés, le software à workflow, les cumuls de centaines de mails quotidiens (- ceux pour les tâches, ceux pour se justifier, ceux pour tracer l'activité, ceux pour comprendre ce que l'autre a voulu exprimer – ceux pour être au courant, ceux pour lesquels on doit adopter une stratégie de réponse) avec des conférences de type « Lync » et tchat simultanés sous la pression de plusieurs managements; le vrai boss situé par exemple aux USA et les « dotted » boss « annexes » situés en Europe ou en Asie qui n'ont pas forcément ni la même vision, ni la même culture, la saturation cognitive par cumul HIGH TIC est un risque majeur. A cela peut s'associer un manque de puissance sur le réseau, des temps de chargement trop longs avec rupture stressante dans la tâche effectuée et dans les objectifs de travail obligeant parfois à recommencer la procédure rajoutant du stress pour atteindre la deadline. A la comptabilité privée qui se fait via le net, on ajoutera la gestion des propres comptes en banques avec cumul des mots de passe et logins, des factures diverses pour les charges, toujours avec

mots de passe et logins, etc. Avec en prime des forfaits et modes d'emploi sophistiqués.

Les DEADLINES sont un des facteurs aggravants, il s'agit d'une pression sur la remise d'un travail-projet que l'on s'est octroyée ou que le management a imposée.

Quelques uns des symptômes cognitifs liés à ce risque de la « saturation cognitive ICT sont par exemple des petites pertes graduelles de mémoire ; impossible de se souvenir du nom d'un destinataire de mails, de géolocaliser un fichier. La perception anxieuse liée au design de l'agenda IT d'avoir oublié quelque chose d'important comme un RDV ou une tâche. Plus d'énergie pour se concentrer au retour à la maison, l'intolérance au bruit sont des signes précurseurs qui annoncent qu'il est temps de s'aérer et de s'éloigner des écrans. La description d'un épuisement cérébral ou d'une pression cérébrale. Les images décrites en consultation sont suite à une ouverture de 15 programmes sous forme d'onglets non refermés, en fin de journée et un jonglage quotidien entre ces programmes et les tâches attendues : « je me sens comme dans une casserole à pression quand je quitte mon travail ». Ensuite, la concentration se refuse, l'employé ne comprend plus ce qu'on lui dit ou ce qu'il lit, parfois même, il ne comprend plus ce qu'il a écrit. Ce phénomène est souligné lors du travail en multilingue. L'e-mail et l'ICT en général ont amené une telle quantité et instantanéité des données sans tenir compte de la réduction du temps pour analyser ces données. Cette surcharge informative traitée dans l'urgence est corrélée positivement à une surcharge de travail et à des erreurs . Finalement, un breakdown peut s'observer suite à un forcing d'entrées de data diverses sur une longue période sans repos. C'est le cerveau « brouillard » ; il n'y plus de programme à la tv, juste un couple ; grisé et grésillement. « Memory is over ». Des vacances s'imposent. Les Symptômes physiques fréquents sont une fatigue oculaire, des larmes de fatigue, des maux de tête, des insomnies avec ruminations spécifiques en pensées non structurées. La perception que la fatigue cérébrale est plus intense que la fatigue physique avec pour corolaire une recherche de fatigue physique via un sport parfois trop intensif.

En consultation privée, Il s'agit de ne pas confondre le risque de la saturation cognitive ICT avec le risque du burnout dont les composants selon Maslach sont l'épuisement émotionnel et l'épuisement physique à côté d'une dépersonnalisation et d'une perception de perte d'efficacité l'on

ne retrouve pas chez les high ICT . Le débordement cognitif lui, s'illustre par l' infirmière(e) devant remplir un dossier médical dans le PC tout en étant continuellement dérangée par d'autres tâches. S. Lahlou, professeur à la London School of economics and political science « c'est l'environnement qui domine, en proposant une multitude d'opportunités, dans le désordre. L'acteur, prisonnier de ses mécanismes cognitifs est captivé et se retrouve entraîné à parcourir successivement des attracteurs que l'environnement lui impose. Il ne peut pas accomplir certains objectifs qui ont pour lui de la valeur, notamment ceux qui demandent de pouvoir réfléchir. Il reste insatisfait... et au niveau global, ses tâches de fond finissent par être expédiées à chaud en urgence ... ».

Quels métiers sont concernés ? Les responsables et exécutants de projets innovants exécutés en mode multitâches sous n'importe quel type de pression; financière, managériale, des collègues ou par deadline comprimé. Il concerne les gestionnaires de l'information réceptionnée en continu, le personnel des cabinets d'avocats, d'architectes, de communication et autres consultants avec une gestion de nombreux mails et dossiers annexés dans ces mails, etc. L'IT, les ingénieurs, les graphistes travaillant trop d'heures prisonniers de leurs logiciels. Tous les employés devant s'intégrer de trop longues heures à un software ou progiciel de métier et de gestion et répondre par ailleurs à une surcharge de mails. Ceux dans le cadre de la globalisation et du multilingue et le milieu de la recherche.

Pour prévenir ce risque, l'alternance des tâches papiers-écriture et des tâches IT sera privilégiée. L'agenda IT sera réévalué en équipe tout comme tout type de smartphone professionnel avec crédits privés « offert ». Le temps de chargement de documents et la charge des e-mails est analysée plutôt que subie. Partager ses propres connaissances IT est source de complicité dans l'équipe. La santé physique, mentale et cognitive des travailleurs avec pour corolaire la non compression des postes de travail ainsi que des deadlines éthiques devraient primer sur les profits à court terme synonymes de changements épuisants pour les employés. Surtout lorsque ces profits sont générés par la danse insomniaque mondialisée de compositions établies par des mathématiciens surpayés et irresponsabilisés, générant selon leur compétences, l'envol ou le crash de ces courbes de profits selon leurs accords de partition et le degré de spéculation attribué, algorithmes jalousement gardés à Londres, enfermés dans des coffres forts peuplés de milliers de câbles insensibles qui ne

profitent qu'à une part infime de la population. La spéculation financière ultra rapide, junked partie du système bancaire, a sa place au casino, elle ne peut se faire qu'au détriment de la santé des employés.

Plus qu'un autre travailleur, l'employé high ITC devra veiller à effectuer « une tâche à la fois », éviter de passer par exemple d'une tâche à exécuter dans un mail à une autre afin d'éviter et le multitâches et la perte d'attention qui engendrent une perte de la qualité du travail et l'épuisement cognitif.

Dans la Revue Esprit, alors que Marc Olivier Padis dénonce « l'attention devenue désormais au sens littéral un marché pharmacologique » dont l'enfant est la victime, d'autres études scientifiques prouvent les profonds bienfaits du sport, de la méditation, des exercices de pleine conscience et de la respiration sur le cerveau contemporain. Il est inutile de préciser aux jeunes crédules parfois brillants universitaires que l'on ne soigne pas une saturation cognitive HIGH TIC avec un package de 12 séances d'électrochocs ou sismographie, (ou n'importe quel nouveau nom pour faire oublier l'ancien) même sous anesthésie générale. Avant de signer une « décharge (!) », on fait tester le pack au préalable à son prescripteur, on le revoit 6 mois plus tard et on s'enquiert poliment de sa mémoire à court terme qu'il vous avait promis juré de récupérer après quelques semaines. Si il ne s'en souvient pas on loue avec ses copains le DVD « vol au dessus d'un nid de coucou » avec option sur un pack de bières. Grâce à ce film, des étudiants en psychologie et en médecine, en Europe et aux USA se sont regroupés dans les années 1970 pour faire condamner l'utilisation des électrochocs utilisé en neuropsychiatrie. On se repose et on se déconnecte tout simplement.

Un détachement des écrans avec des exercices de respiration lents et des stretchings d'élongation seront favorisés pendant les heures de travail plusieurs fois par jours, minimum 3 x trois m/j. Un sport de détente est conseillé.

Les congés seront privilégiés dans des lieux ressourçant. Des courts w.e. avec des activités en plein air en Wallonie ou l'iode de la mer du nord ont des effets bénéfiques sur le retour de la capacité de concentration, la créativité et le sommeil. Pour les personnes à risque, il s'agit également de se déconnecter pendant les temps de repos des devices et des ondes wifi par principe de précaution. On ne dort pas avec son smartphone dans la chambre, ce n'est pas un doudou, il peut faire sa nuit derrière la porte en mode « avion » pour la fonction réveil. Le sommeil et la literie se

bichonnent, les petits nids douilletts loin des conflits sont investis d'amour et de bien-être en mode « couple marsupilamis ». En milieu urbain hyper connecté, à côté d'un sport de détente, en période d'épuisement, le droit au strictement rien faire le temps d'un we, sauf du bien-être se prend et s'apprend. Ce n'est pas une dépression ; c'est une récupération.

La prévention de ce risque d'épuisement, c'est affirmer par le biais de résultats de recherches qu'il est faux de croire que « mettre la pression » sur son équipe jusqu'à les faire craquer va augmenter la rentabilité de l'entreprise. Chacun devrait se sentir bien à sa place dans l'équipe. Ce sont les employés « perles » victime de cette pression qui quittent l'entreprise. Ils retrouvent leur propre rythme et leur propre pouvoir décisionnel qu'ils vont utiliser pour un nouveau travail porteur de sens souvent par le biais du statut de l'indépendant complémentaire ou de la start-up en mode éthique.

Régine Sponar est psychologue clinicienne et master en philosophie ; Elle est également auteur du Preventing Burnout Test 2012©, Job Stress Early Warning System, outil de prise en charge de la prévention du burnout qui comporte 4 consultations individuelles sur la prévention du burnout et l'identification des stress chroniques en vue de les comprendre pour préserver son capital santé physique et cognitif. Il fait le lien entre vie professionnelle et vie privée via les transports et les nouvelles technologies mobiles. Il est utilisé en FR, NL, GR et EN par des spécialistes du burn-out et de l'entreprise. En équipe, elle donne des conférences pour réduire les risques psycho-sociaux de burnout et de la saturation cognitive high ITC sur le lieu du travail. Informations : 02.375.20.86 ou preventingburnout@skynet.be

La Une - Le Soir 17h

L'édition numérique de 17h du journal Le Soir

JN.LESOIR.BE