

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

PLUS DE LOGICIELS QUE DE PATIENT·E·S : LE NUMÉRIQUE ET LA CHARGE DE TRAVAIL

Si la numérisation des organisations est présentée partout comme une urgence et une nécessité c'est qu'elle vient avec de nombreuses promesses, dont la principale est probablement l'efficacité. Bien souvent, lorsqu'un outil numérique est intégré dans un milieu de travail, vous entendrez des arguments selon lesquels l'outil améliore la communication, accélère de nombreux processus ou évite de la paperasse redondante.

Même si elle s'avère dans bien des cas, cette promesse d'efficacité est loin d'être systématiquement comblée. La numérisation, particulièrement lorsque son déploiement est déficient, peut entraîner de nombreux effets pervers sur la charge de travail.

LA SURCHARGE INFORMATIONNELLE

Trop de courriels à lire, trop d'applications à consulter, trop de notifications à gérer : ce sentiment qui nous donne envie de tout fermer et de ne répondre à aucune de ces sollicitations est tellement répandu qu'il est documenté comme un trouble cognitif sous le terme anglais d'*information overload*, ou surcharge informationnelle. Cela désigne le phénomène très contemporain dans lequel nous sommes à la fois constamment bombardé·e·s d'informations et sollicité·e·s pour des informations, créant une surcharge cognitive difficile à gérer. Générée par Internet, les applications numériques et la croissance exponentielle des plateformes et des logiciels, la surcharge informationnelle a maintes fois été désignée par les recherches comme une cause importante de détresse psychologique et de divers enjeux de santé mentale.

Au travail, l'enjeu est le même : une recherche publiée en 2018 par des chercheurs néerlandais et chinois⁶ a montré que la surcharge informationnelle diminuait grandement les niveaux de satisfaction au travail. D'autres recherches ont montré que l'utilisation excessive de technologies numériques entraînait des impacts négatifs sur la productivité, l'engagement au travail, le sentiment de solitude et la fatigue, causant notamment des épuisements professionnels réguliers⁷.

Si elle ne se traduit pas nécessairement par des tâches supplémentaires dans le cadre du travail - quoique cela soit souvent le cas - cette surcharge informationnelle participe clairement à augmenter la charge vécue et devient par le fait même elle aussi un facteur contributif.

⁶ Pengzhen, Yin et al. « Coping with mobile technology overload in the workplace ». *Internet Research* 28. n° 5 (1 janvier 2018) : 1189-1212, <https://doi.org/10.1108/IntR-01-2017-0016>.

⁷ Karr-Wisniewski, Pamela, et Lu, Ying. « When More Is Too Much: Operationalizing Technology Overload and Exploring Its Impact on Knowledge Worker Productivity ». *Computers in Human Behavior, Advancing Educational Research on Computer-supported Collaborative Learning (CSCL) through the use of gStudy CSCL Tools*, 26 n° 5 (1 septembre 2010) : 1061-72. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2010.03.008>.
Pallavi, Singh et al. « Enforced Remote Working: The Impact of Digital Platform-Induced Stress and Remote Working Experience on Technology Exhaustion and Subjective Wellbeing ». *Journal of Business Research* 151 (novembre 2022) : 269-86, <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.07.002>.



LA GESTION ALGORITHMIQUE

Un autre phénomène lié à la transformation numérique qui peut avoir un impact significatif sur la charge de travail est celui de la gestion algorithmique. Ce concept réfère à des ensembles d'outils technologiques qui permettent de prendre des décisions automatisées ou semi-automatisées « concernant la planification, l'organisation, la direction et le contrôle de la main-d'œuvre en s'appuyant sur l'analyse de données et la surveillance des travailleurs⁸ ».

Si ce ne sont pas les travailleur-se-s qui utiliseront ces outils, ces derniers n'en auront pas moins un impact important sur leur charge de travail. Des systèmes de gestion algorithmique sont notamment utilisés pour établir les horaires de travail, des routes dans des parcours de soins à domicile ou comme outils de surveillance des travailleur-se-s qui permettent d'assigner des tâches en évaluant les besoins en temps réel.

Les conséquences peuvent être différentes selon les systèmes, les milieux et la façon dont ils sont implantés : certaines études montrent que les technologies de surveillance utilisées pour distribuer des tâches ont augmenté la charge de travail, tandis que d'autres ont permis de contenir la charge en bas d'un certain seuil pour limiter les cas de surcharge⁹.

À QUOI FAIRE ATTENTION

Si vous vous sentez submergé-e au travail par la quantité d'information à traiter et les différents logiciels que vous devez utiliser quotidiennement, rassurez-vous : vous êtes loin d'être seul-e. Des sondages nous ont appris [que plus de 70 % des travailleur-se-s sentent que la surcommunication](#) réduit leur productivité au travail, et plus de 65 % affirment changer d'une application ou d'un logiciel à un-e autre jusqu'à 10 fois chaque heure. Ressentir une surcharge informationnelle n'est pas signe que vous êtes incompetent-e ou incapable de suivre le bateau. C'est bien souvent, au contraire, un signe précurseur d'un milieu de travail qui risque d'adopter des habitudes malsaines.

Les employeurs engagés dans une course sans fin pour la productivité seront tentés d'intégrer sans cesse de nouveaux outils, qui sont en effet très alléchants, en négligeant de prendre en compte l'ensemble des impacts sur leurs équipes de travail. Il est important, et même nécessaire, de se questionner sur l'impact réel des outils numériques et d'intelligence artificielle sur la productivité et, surtout, sur votre santé et bien-être au travail ainsi que sur la charge que vous vivez quotidiennement.

⁸ Pasquier, Vincent, Parent-Rochelleau, Xavier, Lévesque, Christian, Bujold, Antoine, Hung, Kai-Hsin, et Gaudet, Marie-Claude. « Négocier la gestion algorithmique: un guide pour les acteurs du monde du travail ». Observatoire international sur les impacts sociétaux de l'intelligence artificielle et du numérique, décembre 2023. <https://doi.org/10.61737/APFH2979>.

⁹ Parent-Rochelleau, Xavier, Gagné, Marylène, Bujold, Antoine, Lirio, Pamela, et Gaudet, Marie-Claude. « La gestion algorithmique de la main d'œuvre : mise en lumière des impacts sur les travailleurs et des bonnes pratiques ». Conseil de recherche en sciences humaines du Canada, 2021, <https://doi.org/10.61737/APFH2979>.

