



Nouveaux outils numériques professionnels

# Comment accompagner les collaborateurs dans la transformation numérique ?

**TROIS QUESTIONS À...** Éric Goata, directeur général délégué d'Eléas qui revient pour *Personnel* sur les résultats de l'enquête d'Eléas « Face aux outils numériques professionnels, quels plans d'actions dans l'entreprise ? », présentés en avant-première lors de l'édition 2019 du DRH numérique.



Propos recueillis par Anaïs Coulon, ANDRH



## Qu'est-ce qu'un outil numérique professionnel ?

Ce terme désigne toutes les technologies numériques à usage professionnel mises à disposition dans le cadre du travail effectué pour le compte d'une entreprise : messagerie professionnelle, ordinateur fixe ou portable, smartphone ou tablette, intranet, messagerie instantanée (chat d'entreprise), etc.

### Que révèlent vos enquêtes sur la perception des outils numériques professionnels ?

Il existe un décalage de perception entre les dirigeants (dont les DRH) et les salariés sur l'impact du numérique dans le contenu de leur travail. La gestion des urgences et le gain de performance permis grâce aux outils numériques sont moins bien perçus par les salariés. Il y a, dans l'hyperconnexion numérique, des effets contre productifs, encore peu encadrés par les organisations, qui agissent sur les capacités cognitives (perte de concentration, de prise de recul, incompréhensions...). La transformation numérique dans les organisations se doit donc d'être accompagnée et évaluée au plus près du terrain pour être la plus efficace possible.

### En quoi le numérique a-t-il un impact sur la santé ?

La transformation numérique bouleverse les usages professionnels et contribue à une intensification du rythme de travail. La communication est facilitée et prend place par une grande quantité de canaux (échanges en face à face, e-mails, téléphone, SMS, intranet...) en tout temps. Les collaborateurs peuvent se trouver pris dans un flot ininterrompu de messages et ressentir une sensation de débordement. Nous sommes aujourd'hui dans une culture de l'immédiateté, sans temps dédié pour temporiser et réfléchir. D'autre part, les codes de communication évoluent. Nous écrivons de moins en moins, parfois avec des onomatopées, des smileys, des niveaux de langage



différents... et des incompréhensions peuvent naître. Ces nouveaux usages s'installent et ne sont pas toujours cadrés dans les entreprises.

### Quelles sont vos recommandations concernant l'utilisation des nouveaux outils professionnels ?

Tout d'abord, la transformation numérique d'une organisation se doit d'être cadrée stratégiquement par la direction, avec des objectifs clairs (par exemple, améliorer la communication, augmenter l'efficacité, la satisfaction client...), et accompagnée de mesures partagées par tous concernant les usages de ces nouveaux outils. Ensuite, cette transformation numérique doit faire l'objet d'un suivi dans le temps, par un groupe projet composé de la direction (DRH, direction transformations...), de la médecine du travail et des représentants du

personnel. Un audit peut s'avérer utile pour déceler les difficultés des collaborateurs, avec des questions telles que « Êtes-vous satisfaits des outils numériques à disposition ? », « Sont-ils efficaces ? », « Quel impact ont-ils sur le contenu de votre travail ? (fluidification de la communication, retard, stress...) ». Enfin, pour contrer les effets néfastes des nouveaux outils numériques, trois types de solutions existent :

- la clarification des usages de ces nouveaux outils (mode de communication, langage utilisé, charte de bonnes pratiques...);
- un travail sur l'organisation et la délégation des activités (par exemple, une surcharge de mails reçus peut amener à une réflexion sur le périmètre du poste);
- la mise en place de pauses et de moments de déconnexion pour retrouver de l'espace dans la prise de décision. ●



### DES DRH PLUS CONVERTIS QUE LES SALARIÉS AUX BIENFAITS DU NUMÉRIQUE

- **87 %** des DRH pensent que les outils numériques professionnels ont un effet positif sur la réactivité dans l'échange d'information\*. **62 %** des salariés partageaient cet avis en 2018\*\*.
- **85 %** des DRH pensent que les outils numériques professionnels ont un effet positif sur l'organisation du travail. Seuls **55 %** des salariés étaient de cet avis en 2018.
- **81 %** des DRH pensent que les outils numériques professionnels ont un effet positif sur la gestion des urgences. **Seuls 55 %** des salariés étaient de cet avis en 2018.
- **11 %** des DRH ont mis en place des actions d'adaptation des capacités cognitives.

\* Enquête réalisée du 30 septembre au 11 octobre 2019 auprès d'un échantillon représentatif de 253 DRH français exerçant dans une entreprise de 200 salariés et plus. Sondage OpinionWay pour Eleas.

\*\* Enquête réalisée du 16 au 23 octobre 2018 auprès d'un échantillon représentatif de 1 010 salariés français travaillant dans un bureau pour une entreprise privée ou publique.

### Quelles actions votre entreprise a-t-elle mises en place pour accompagner les transformations du travail liées à l'évolution des ONP (outils numériques professionnels) ?

- 69 %** La formation des salariés aux nouveaux usages du numérique
- 42 %** La formation des managers à l'accompagnement des équipes dans un contexte de transformation numérique
- 37 %** L'aménagement des espaces de travail
- 32 %** La création d'une charte de bonne pratique des mails
- 30 %** La mise à disposition de documentation d'information sur les ONP
- 30 %** L'organisation de la gestion des mails durant les absences de salariés
- 28 %** La possibilité de télétravailler

### Quelles sont les 3 améliorations prioritaires dont votre entreprise a besoin en matière d'accompagnement des ONP ?

Meilleure maîtrise de la charge de travail



Amélioration de la qualité des relations interpersonnelles dans votre entreprise



➔ POUR EN SAVOIR PLUS  
Le webinar ANDRH  
« Face aux nouveaux outils professionnels, quels plans d'actions ? »