

L'hyperconnexion au travail et burn-out

SAHRAOUI Antissar
Professeure en Psychologie, Université de Bejaia
DJENANE Nardjesse
Enseignante vacataire, Université de Bejaia

Résumé

Les TIC sont devenus chez le citoyen, un élément structurant de l'organisation spatiale et temporelle, au même titre que les autres besoins fondamentaux de la vie quotidienne. La relation de l'internaute à l'internet est prise dans un comportement de compulsion, par excès de recours, tout le temps branché à cette réalité virtuelle en continuité. On parlera aujourd'hui alors d'addiction au virtuel, situation similaire à l'addiction à une drogue.

Aujourd'hui, communiquer par email, au sein de l'entreprise est devenu en quelques années d'une grande banalité. Cette hyperconnexion a touché aussi les travailleurs qui sont contraint à répondre à plusieurs emails par jour, il s'agit d'un énorme travail qui demande de la réflexion, l'élaboration de la pensée.

En réalité, ils sont des victimes mais aussi responsables en partie de leur malheur, ils lisent leurs e-mails sur leur ordinateur du bureau, mais aussi sur leur mobile, pendant les temps de pause, puis encore le soir et le week end .Selon l'étude adobe, 2016, a dévoilé que 65% des salariés consultent leur boîte électronique toutes les 5 minutes.

En effet, la majorité sont victimes de burn-out et ne parviennent plus à hiérarchiser les questions et les problématiques, et se noient dans un immense sentiment d'impuissance.

On va expliquer dans notre exposé l'apport de l'intégration des TIC dans les entreprises et leurs influencent sur les employés notamment sur le coté psychique, en adoptant quelques résultats d'une étude pratique réalisée à l'entreprise Algérienne (Bejaia), SARL Ramdy qui est une organisation privée spécialisée dans la production des produits laitiers.

Mots clés : l'hyperconnexion, TIC, entreprise, étude de terrain.

Abstract

ICTs have become for the citizen, a structuring element of the spatial and temporal organization, just like the other basic needs of daily life. The Internet user's relationship is caught in a behavior of compulsion, by excess of recourse, all the time connected to this virtual

reality in continuity. Today we will speak of virtual addiction, a situation similar to drug addiction.

Today, communicating by email, within the company, has become in a few years very commonplace. This hyperconnection has also affected workers who are forced to answer several emails a day, it is a huge job that requires reflection, the elaboration of thought.

In reality, they are victims but also partly responsible for their misfortune, they read their e-mails on their computer at the office, but also on their mobile, during the breaks, then again in the evening and on weekends. the adobe study, 2016, revealed that 65% of employees check their mailbox every 5 minutes.

Indeed, the majority are victims of burnout and no longer manage to prioritize questions and problems, and are drowned in an immense feeling of helplessness.

We will explain in our presentation the contribution of the integration of ICT in companies and their influence on employees especially on the psychic side, by adopting some results of a practical study carried out at the Algerian company (Bejaia), SARL Ramdy which is a private organization specializing in the production of dairy products.

Keywords: hyperconnection, ICT, business, field study

Introduction

Notre attention dans ce présent exposé concernant l'hyperconnexion au travail et burn-out est de décrypter le phénomène de l'intoxication numérique, sous un angle psychologique et psychanalytique, au sein des entreprises et leurs influences sur les employés notamment sur le côté psychique, en adoptant quelques résultats d'une étude pratique réalisée à l'entreprise Algérienne (Bejaia), SARL Ramdy qui est une organisation privée spécialisée dans la production des produits laitiers, en ce dépouillant donc de tout jugement moral. En effet on a pu poser les questions suivantes :

- 1- Avec l'augmentation du nombre de personnes « addicts » au numérique, au sein des entreprises : Quelle sont les risques de l'hyperconnexion au travail sur la santé mentale des employées.
- 2- Peut on considérer de point de vue psychopathologique , qu'il existe un lien important entre l'hyperconnexion au travail et le burn-out ?

1. Rappel théorique

- Les Technologies de l'information et de la communication (TIC)

Les Technologies de l'information et de la communication (TIC), regroupent toutes les techniques utilisées dans l'informatique, les télécommunications ou internet, permettent de produire, de transformer, de stocker ou de transmettre l'information.

Au cours des dernières années, les (TIC) sont devenues un nouveau vecteur de changement plus en plus important de la croissance de l'entreprise et la relation de l'individu avec son monde de travail. Elles ont transformé la planète en un petit village.

Ces (TIC) ont certainement changé le comportement du personnel des entreprises, car elles ont un fort impact sur le quotidien des individus et notamment sur leurs usages et habitudes. Elles sont devenues chez le citoyen, un élément structurant de l'organisation spatiale et temporelle, au même titre que les autres besoins fondamentaux de la vie quotidienne.

Sous ce single (TIC), se cachent les Technologies de l'information et de la communication que nous somme de plus en plus nombreux à utiliser chaque jour,

à chaque moment au travail ou à la maison des courriels, réseaux sociaux, email, recherche d'information sur internet, conférences vidéo ou audio. (Bureau, 2010 :03-04).

Actuellement, les entreprises dans le monde et les entreprises algérienne commencent à comprendre que le seul moyen pour arriver à une rentabilité meilleure et maximale est d'intégrer les Technologies de l'information et de la communication dans le travail, dans le but d'améliorer les conditions de travail et de motiver les personelles de l'entreprise, afin d'atteindre les objectifs anticipés.

- **Addiction à Internet et psychopathologie**

L'internet est devenu un élément emblématique de notre civilisation. Son irruption dans l'imaginaire et dans le monde des symboles est perceptible à travers les représentations culturelles, les investissements psychiques, fantasmatiques, et aussi parfois pathologiques. Comme l'a souligné Chasseguet-Smirguel, J. *« l'accélération des découvertes de la technologie fournit à l'homme des modèles de satisfaction immédiate des besoins, modèles qui activent en lui l'illusion que les pulsions et les désirs n'ont aucun obstacle à franchir pour être gratifiées »*. (Chasseguet-Smirguel, 1997, p.9-27).

L'internet, offre un nouvel espace virtuel à la réalisation du désir, a aussi ouvert la voie à de nouvelles formes d'addictions comportementale, sans drogues, parlent t'on de l'hyperconnexion numérique ou dépendance à internet, mais aussi une tentative de lutte antidépressive à travers le virtuel et les écrans visuels.

Depuis maintenant plusieurs années, les études psychanalytiques mettent l'accent sur une carence narcissique qui s'associe à un fond dépressif lié à un défaut d'intériorisation. Freud, S. (1929) a lui-même parlé d'un « briseur de soucis » pour expliquer le rôle économique des drogues. (Freud, 1929). La relation de l'internaute à l'internet est prise dans un comportement de compulsion, par excès de recours, tout le temps branché à cette réalité virtuelle en continuité. On parlera aujourd'hui alors d'addiction au virtuel, situation similaire à l'addiction à une drogue.

Pour McDougall, J. (1982), l'addiction est avant tout une tentative d'auto-guérison, est comme lutte antidépressive. (McDougall, 1982). En effet, le sujet cherche à recréer par l'extérieur un objet transitionnel, reflet d'une figure

maternelle sécurisante jamais intériorisée, et en suite à l'âge de l'adolescence surtout, le sujet doit faire le deuil des sesimagos parentaux pour pouvoir investir un nouvel objet (extra familial, anti-narcissique, non incestueux), ce qui constitue alors le deuxième processus de séparation-individuation. .

Internet est donc présent à plusieurs reprises comme un remède du sentiment d'insatisfaction personnelle et professionnelle, qui permet à l'individu de ne pas réfléchir, de ne pas voir le temps passer et d'être anesthésiée, dans ce cas l'addiction à Internet est considérée comme expérience d'une satisfaction narcissique d'un Moi illimité et d'une protection contre la souffrance. Dans ce sens Fénichel, O. (1945) note que toute tension étant éprouvée comme un trauma dangereux « les actions adictives peuvent représenter également des tentatives se maîtriser des expériences traumatiques au moyen de la répétition et la dramatisation active » (Fénichel,1945 :416).

Est encore, la psychanalyse peut nous aider à y voir plus claire, grâce au concept de « relation d'objet ». Cette expression désigne le mode de relation d'une personne avec son environnement. Dans ces situation d'hyperconnexion sur les sites ou les applications de rencontre, on pourrait parler de « relation d'objet virtuelle » : ce n'est pas l'objet qui est virtuel (ces femmes ou ces hommes qui avec lesquels l'hyperconnecté entre en contact et qu'il ne connaît pas) mais bien la relation. Les addicts ne surinvestissent pas telle femme ou tel homme mais l'idée qu'ils s'en font, l'histoire en train de naître, la multiplication des messages, les fantasmes et les émotions qui en découlent. Ces projections sont proches de celles qu'un patient peut avoir à l'égard de son psychanalyste. (Stora, et Ulpat, 2017).

En France, les premières descriptions des pratiques additives à Internet ont suivi les travaux sur les conduites additives aux jeux vidéo, sur la base de critères communs liés à « l'avidité, l'extrême plaisir trié de l'acte, la dépendance, et surtout la perte de contrôle ». La définition générale proposée par Velea, D. (1997) spécifie que « *l'addiction se manifeste dans le cas d'une utilisation disproportionnée, mal adaptée de l'internet, conduisant à une perturbation définie par trois (ou plus) critères sur une période d'au moins 12 mois* ». (Velea, 1997 :03-13).

- La santé au travail et Burn-out

Le terme de burn-out est un mot anglais qui signifie littéralement « brûler jusqu'à ce que toute substance énergétique disparaisse, se consumer entièrement de l'intérieur ». En français le terme « burn-out » indique « usure au travail » ou bien « usure professionnel » ou « épuisement professionnel », qui se définit comme syndrome.

Le syndrome du burn-out est l'une des pathologies professionnelles les plus préoccupantes actuellement. Il décrit une des manifestations pathologiques les plus importantes des problèmes de santé mentale liée au travail, il se réfère généralement à des symptômes de « épuisement professionnel », de dépersonnalisation et de perte d'accomplissement personnel résultant du travail. Il se caractérise par un état de fatigue (physique, psychique et morale) contre lequel la personne met en œuvre des stratégies d'adaptation qui prennent la forme d'un désengagement par rapport à ses tâches.

Canoui, P. & Mauranges, A. (2015) ont décrits trois dimensions fondamentales du syndrome de burn-out qui ouvrent non seulement des perspectives d'évaluation mais aussi de compréhension psycho-dynamique et d'approche thérapeutique sont :

- L'épuisement émotionnel
- La déshumanisation de la relation interpersonnelle
- Diminution de l'accomplissement personnel. (Canoui & Mauranges, 2015 :13).

Le burn-out fait parti donc du domaine de la psychopathologie du travail, qui est l'étude « *du rapport psychique de l'homme au travail* ». Cette discipline tente d'analyser ce qui dans les conditions, l'organisation et les caractéristiques du travail va se trouver en prise avec l'organisation et le fonctionnement psychique du sujet.

Est en fin, malgré toutes les tentatives de définitions du terme du burn-out, il reste l'un des obstacles majeurs à la recherche sur le burn-out, est l'absence d'une définition opérante, convaincante et consensuelle. Il est d'usage de dire, dans la communauté scientifique, que le burn-out ne comporte pas moins de cinquante définitions. (Zawieja & Guarnieri, 2015 :11).

- Hperconnexion au travail et Burn-out

Aujourd'hui, communiquer par email, au sein de l'entreprise est devenu en quelques années d'une grande banalité. Cette hyperconnexion a touché aussi les travailleurs qui sont contraint à répondre à plusieurs emails par jour, il s'agit d'un énorme travail qui demande de la réflexion, l'élaboration de la pensée.

Chaque entreprise se trouve au cœur de multiples tensions qui agissent sur elle et, par voie de conséquence, sur ses collaborateurs, historique, culturel, organisationnel, managérial ; elles sont liées à la concurrence, aux valeurs de l'entreprise... Ces tensions sont impossibles à supprimer puisqu'elles sont constitutives de l'existence même de l'entreprise.(Haubold, 2008 :22).

Communiquer par email, au sein de l'entreprise, est devenu en seulement quelques années d'une grande banalité. Or, cette façon d'échanger est loin d'être neutre.

Si l'on se réfère aux concepts clés de la psychanalyse, les messages que la Direction fait parvenir à ses collaborateurs représentent le surmoi de l'entreprise. Le surmoi, c'est cette instance parentale qui existe encore en nous alors que nous sommes devenus adultes. Il s'agit de l'ensemble des règles que nous avons intégrées et que nous appliquons tous les jours sans des interdictions qui rendent possible la vie en société, les relations entre les humains. Par les emails, comme auparavant par les courriers papier, l'entreprise nous envoie des directives, des consignes, des orientations que nous acceptons sans trop de difficultés. Ce sont les règles du jeu. Jusqu'à présent, dans des entreprises encore très hiérarchisées, aux modes de décision verticaux, leur application allait de soi. Mais peu à peu, les barrières s'abaissent, la rigidité hiérarchique s'efface pour laisser place à des processus plus horizontaux.

Quelques chiffres pour argumenter : En 2016, près de 2,7 milliards de personnes dans le monde utilisaient l'e-mail comme moyen de communication. On prévoit qu'en 2020, c'est-à-dire demain, la moitié de la population mondiale y aura recours. En France, les dernières enquêtes indiquent 26 millions d'utilisateurs. Le courrier électronique, c'est une évidence, est d'abord un facilitateur. Dans un rapport de 2011, l'observatoire de la responsabilité sociétale des entreprises (ORSE) dresse une liste non exhaustive des effets positifs de la messagerie électronique : elle accélère l'exécution des tâches, raccourcit les délais de prise de décision, augmente la circulation de l'information et son partage, améliore la

productivité, aide à mieux à organiser son travail, permet une meilleure implication des collaborateurs, réduit les barrières hiérarchiques... (Stora & Ulpat, 2017 : 15-16).

Selon un article paru dans le *Nouvel Economique*, les cadres reçoivent entre 70 et 10 courriels par jour. « Chez les dirigeants, le volume peut atteindre 300 e-mail » précise le journaliste. Ce qui suppose de passer beaucoup de temps à les « traiter » : les managers consacrent entre 5 et 20 heures par semaine à lire et à écrire des courriers électroniques.

Et 43% des salariés sont interrompus au moins toutes les 10 minutes par la sonnerie de leur boîte aux lettres électronique (BAL). Car notre BAL nous sonne et nous envoie des notifications auxquelles nous nous entons souvent obligés de répondre le plus rapidement possible, pour faire preuve de réactivité et d'efficacité, deux valeurs emblématiques du monde du travail et de l'entreprise. Notre ordinateur ou notre *Smartphone* nous rappelle ainsi sans arrêt à l'ordre. (Stora & Ulpat, 2017 : 16).

Ces notifications viennent clignoter dans l'anxiété de nos pensées toujours en alerte, toujours prêtes à arrêter le travail en cours pour réagir au courriel d'un client, de la direction, des services généraux ou de la personne assise dans le bureau d'à côté ; pour reprendre notre tâche, puis nous interrompre de nouveau, avant de revenir au dossier en cours. Il n'est pas question ici de remettre en cause le rôle facilitateurs des e-mails, mais force est de constater que notre BAL, souvent, nous tyrannise.

De ce point de vue, les e-mails deviennent des facilitateurs de burn-out, ce syndrome d'épuisement au travail, dont les victimes perdent pied et oublient le sens de leur mission (12% de la population active !).

Les victimes de burn-out ne parviennent plus à hiérarchiser les questions et les problématiques, et se noient dans un immense sentiment d'impuissance. Tel Sisyphe condamné à faire rouler éternellement jusqu'en haut de la colline un rocher qui redescend avant même d'atteindre le sommet. Victimes mais aussi sur leurs e-mails sur leur ordinateur du bureau, mais aussi sur leur mobile, pendant les temps de pause, puis encore le soir et le week-end. (Stora & Ulpat, 2017 : 19).

En réalité, ils sont des victimes mais aussi responsables en partie de leur malheur, ils lisent leurs e-mails sur leur ordinateur du bureau, mais aussi sur leur

mobile, pendant les temps de pause, puis encore le soir et le week end .Selon l'étude adobe, 2016, a dévoilé que 65% des salariés consultent leur boîte électronique toutes les 5 minutes.

En effet, la majorité sont victimes de burn-out et ne parviennent plus à hiérarchiser les questions et les problématiques, et se noient dans un immense sentiment d'impuissance.

Comme le soulignait Scott Morton. M « dans un climat accélère provoqué par les technologies de l'information, l'importance des ressources humaines nécessaires pour réaliser les potentialités des nouvelles technologies de l'information fait maintenant l'objet de beaucoup d'attention. Au fur et à mesure que les recherches étudiaient les succès et les échecs des tentatives d'adoption et de mise en place des technologies de l'information, l'importance et la complexité des problèmes des ressources se sont de plus en plus manifestés ».(Scott Morton,1995 :106).

2. Données méthodologiques

L'entreprise est définie comme étant une unité de production originale formée d'un groupe d'homme travaillant ensemble dans des postes différents en vu de produire des biens à vendre sur le marché dans le but de réaliser un profit. Elle est aussi considérée comme une construction sociale. Elle produit non seulement des produits commerciaux mais aussi elle crée l'emploi, elle contribue a la créativité, à la solidarité et elle sert à distinguer des cultures ainsi les différents modes de vie.

Face à certaine exigence telle que (mondialisation, ouverture du marché, alliance partenariat..) l'entreprise algérienne doit s'adapter et adapter son organisation avec les outils appropriés. En cela les Technologies de l'information et de la communication (TIC), offrent l'opportunité au travail au sein de l'entreprise algérienne telle que Sarl RAMDY.

La démarche méthodologique utilisé dans cette enquête de terrain est la méthode descriptive basée sur deux outils principaux sont : l'observation et le questionnaire. Les chercheurs on choisi la Sarl RAMDY spécialisée en produits laitiers située dans la périphérique de la région de Bejaia, plus exactement à la zone d'activité Taharacht Akbou comme terrain et population d'étude.

Cette entreprise est constituée d'un effectif de 359 salariés dont 22 sont des cadres ainsi que 136 sont des agents de maîtrise, 197 sont des exécutions qui sont répartis dans des différents structure de l'organisme, les chercheurs ont choisi de questionner les trois catégories socioprofessionnels (les cadres, les agents de maîtrise et l'exécution) en se focalisant sur les cadres et les agents de maîtrise par rapport à leur niveau d'instruction universitaire. Ils sont plus appropriés en ce genre de sujet (utilisation des Technologies de l'information et de la communication au travail). Les nombre de questionnaire récupérer est de 59 questions sur la totalité de 69 questionnaires.

3. Les résultats obtenus

L'informatisation des tâches engendre plus de stress, dépression, d'isolement...etc et dans la majorité souffre de burn out .Les TIC peuvent avoir un double impact sur les salariés utilisateurs. Avec leur utilisation au travail, les conditions physiques s'améliorent alors que les conditions mentales se dégradent. De ce fait, les entreprises doivent prendre conscience que l'utilisation des TIC dans le but d'améliorer la productivité peut mener à des effets pervers. Il est d'ailleurs le cas de la division du travail qui est à court terme source de plus-value mais qui, à long terme, engendre d'autres effets tels l'aliénation, le turnover, de perte de marchandises...

Conclusion

Dans cet article on a essayé d'éclairer certains risques psychologiques de l'hyperconnexion au travail tel que le burn-out et les incidences de ces risques sur les employés.

Partant des résultats obtenus dans la SARL Ramdy, nous proposons de mener une étude sur ce même thème dans une entreprise étatique dans le but de comparer les résultats. Une autre étude peut se situer dans la continuité de cette recherche en allant au-delà de l'impact des TIC sur la vie des travailleurs, pour mesurer les effets du travail électronique sur la cellule familiale des salariés. Aussi, on ne peut aujourd'hui supprimer l'apport des TIC, mais la condition nécessaire reste à ne pas abuser, en gardant le juste milieu. C'est à dire qu'il faut essayer de faire une sorte de compromis.

Bibliographie

- Bureau, H. (2010). *Nouveaux usages, les TIC, quels impacts*. Agence de l'environnement et de maîtrise de l'énergie (ADAME). Guide pour les bons usages, nouvelles technologies. Paris, France : d'organisation.
- Canoui, P. & Mauranges, A. (2015). *Le burn-out à l'hôpital. Le syndrome de l'épuisement professionnel des soignants*. Paris, France : Elsevier Masson.
- Grunberger, B. , Chasseguet-Smirguel, J. (1997). *Les stades de la libido de l'enfant à l'adulte*. Paris, France : Edition Tchou.
- Fénichel, O. (1945-1987). *Théorie psychanalytique des névroses*. Paris, France : PUF.
- Freud, S. (1929-1971). *Malaise dans la civilisation*. Paris, France : PUF.
- Haubold, B. (2008). *Les risques psychosociaux. Identifier, analyser, prévenir les risques humains*. Paris, France : EYROLLES, d'organisation.
- McDougall, J. (1982), *Théâtres du je*. Paris, France : Gallimard.
- Scott Morton, M. (1995). *Entreprise compétitive au futur : technologies de l'information et transformation de l'organisation*. Paris, France : d'organisation.
- Stora, M. & Ulpat, A. (2017). *Hyperconnexion*. Espagne : Larousse.
- Velea, D. (1997). *L'addiction à Internet : nouvelle conduite addictive*. Intervention 1997 ; n° 61.
- Zawieja, Ph. & Guarnieri, F. (Sous dir). (2015). *L'épuisement professionnel. Diagnostic, analyse, prévention*. Paris, France : Armand Colin.