

Q&A - Webinaire Fabrique de l'Agilité x Loyco

Impacts des outils numériques sur l'organisation du travail.

@Suzy Canivenc: Bonjour, merci pour ces présentations. Où peut-on trouver l'ouvrage «Numérique collaboratif et organisation du travail» co-écrit par Mme Canivenc?

Réponse: Bonjour, L'ouvrage est accessible gratuitement en ligne: bit.ly/3wLpElm

@Suzy Canivenc: Bonjour, j'aimerais savoir la moyenne d'âge des personnes de votre étude? Est-ce que l'âge à «joué» sur les résultats ou pas du tout?

Réponse: On dit souvent que les jeunes sont plus à l'aise avec les outils numériques, mais cela ne s'applique pas à tous. Dans mes études, j'ai observé une diversité d'âges, des jeunes stagiaires jusqu'aux personnes de plus de 50 ans. Les compétences numériques varient selon l'âge. Par exemple, maîtriser TikTok ou Instagram ne signifie pas être à l'aise avec des outils professionnels comme Teams ou Slack. Les jeunes peuvent être confrontés à du stress numérique en entreprise, d'autant plus lorsque les plus âgés attendent d'eux une expertise informatique. Cela peut entraîner une surcharge de travail et un sentiment de honte s'ils n'y parviennent pas. Il est important de reconnaître la capacité d'adaptation et d'innovation des jeunes, tout en leur fournissant une formation adéquate et en leur laissant le temps de s'approprier les outils numériques professionnels.

@Général: Pour ma part, je suis plutôt partisan de définir des règles d'utilisation des moyens de communication (en co-construction), l'e-mail à un intérêt, le chat un autre, les appels audio/vidéo aussi, en fonction des objectifs et du timing, sans oublier la machine à café et les réunions, qu'en pensez-vous?

Réponse de Suzy Canivenc: Oui, tout à fait d'accord. Prenons l'exemple de l'e-mail. On dit souvent qu'il faut «tuer l'e-mail», mais en réalité, il s'agit de mettre fin aux mauvaises pratiques liées à son utilisation. Si le problème réside dans l'outil lui-même, alors nous devrions envisager d'utiliser un autre outil. Cependant, si nous utilisons le nouvel outil de la même manière que l'e-mail, c'est-à-dire de manière complètement incontrôlée, avec un excès de messages, de copies et de courriels pour se couvrir en disant «oui, j'ai bien fait cela», nous aboutirons exactement aux mêmes problèmes.

@Général: Avec la multiplication des logiciels (millefeuilles) et des réseaux sociaux internes, comment assurer le suivi des tâches générées par chaque outil. Existe-t-il un moyen de mettre sur une plateforme unique toutes ces tâches?

Réponse de Suzy Canivenc: Trello et Notion sont des outils de gestion des tâches, mais ils ajoutent seulement un niveau supplémentaire au problème du millefeuille. Il est possible que de nouvelles fonctionnalités basées sur l'IA puissent répondre à ce besoin, mais cela reste à explorer.

Réponse de Lolita Damianiz: Dans notre organisation, la solution d'agrégation des tâches sur une plateforme unique n'est pas envisageable actuellement, mais nous nous efforçons de rendre les outils interopérables et nous pourrions bénéficier de l'utilisation des API de grands groupes pour faciliter cela.

Réponse de Fabrice Grandjean: Notre équipe va utiliser Notion comme plateforme centrale pour structurer et organiser l'information. Notion servira d'intranet interne, regroupant des liens vers divers outils et documents, facilitant ainsi la recherche d'informations. Son IA permettra également des interactions personnalisées selon les droits d'accès de chaque collaborateur·rice, simplifiant ainsi la navigation et la recherche d'informations.

Réponse de Jean-Marc Fillistorf: C'est une question très pertinente. Je dois avouer que nous n'avons pas trouvé de solution claire jusqu'à présent. Chaque équipe utilise son outil principal pour gérer ses tâches: le CRM pour les équipes de vente et de support client, Jira pour le développement, etc. En parallèle, certaines tâches sont attribuées dans Notion. En résumé, c'est un patchwork pas toujours efficace.

@Général: Peut-on regretter que nos autorités se tournent vers les technologies prédominantes du marché au détriment de solutions locales, telles qu'Infomaniak? Le débat est ouvert.

Réponse de Suzy Canivenc: Dans de nombreuses entreprises, j'ai remarqué une préférence pour l'adoption d'un outil global comme Microsoft 365, au détriment de la réflexion sur l'usage des différents outils déjà en place. Cette approche présente à la fois des avantages en termes de praticité et des inconvénients en termes d'adaptabilité aux besoins réels des utilisateur·rice·s. Le risque de «shadow IT» persiste, où les utilisateur·rice·s continuent d'utiliser des outils non officiels, posant des problèmes de cybersécurité. Il y a donc un équilibre délicat à trouver entre la diversité des possibilités et la standardisation.

Réponse de Lolita Damianiz: Les HUG ont opté pour un fournisseur local pour la gouvernance distribuée, mais reconnaissent la force des grands groupes en matière de sécurité et de développement. Cependant, cette option ne permet pas de personnalisation.

Réponse de Jean-Marc Fillistorf: Je pense qu'il est nécessaire que nos autorités réévaluent leurs critères de sélection pour offrir une véritable chance aux acteurs locaux comme Infomaniak. Actuellement, les critères imposés semblent souvent être aberrants, tels que l'exigence de stocker les données dans trois pays différents.

@Général: Pour avoir travaillé en Suisse (Zurich, je n'ai pas de souvenir d'avoir vu l'obligation d'une revue annuelle avec un document signé par chaque collaborateur·rice et manager instituant noir sur blanc le droit à la déconnection, c'est le cas en France dans beaucoup d'entreprise.

Réponse de Suzy Canivenc: En France, le droit à la déconnexion est inscrit dans la loi, mais dans la pratique, il est souvent ignoré. Les e-mails tardifs le soir ou le week-end en sont un exemple. Il faut un dialogue continu pour adapter les pratiques aux besoins opérationnels réels. En dehors des urgences, il est important de réduire la pression de réponse immédiate.

Réponse de Lolita Damianiz: En ce qui concerne l'établissement de règles pour tous les métiers, je trouve difficile de trouver une approche uniforme en raison de la diversité des horaires. Je suis d'accord avec Suzy sur l'idée de coconstruire ces règles avec les différents groupes, en tenant compte des besoins

individuels de déconnexion. Pour moi, la relation avec le travail est cruciale, et cela va au-delà des simples outils. Il est essentiel de prendre en considération les besoins individuels de chacun.ne, même sans avoir d'enfants. J'ai personnellement été confrontée à deux jeunes stagiaires très connecté·e·s, ce qui démontre qu'il s'agit davantage d'une question de rapport au travail que simplement d'outils.

Réponse de Jean-Marc Fillistorf: En interne, nous privilégions la flexibilité du temps de travail, basée sur la loi suisse. Chaque employé·e peut organiser son temps en fonction de ses préférences et contraintes personnelles. Une limite hebdomadaire d'heures de travail assure un bon équilibre.

Réponse de Chistian Delez : Nous respectons la réglementation suisse sur le temps de travail et utilisons des systèmes de suivi. Les leaders veillent à ce que les heures déclarées correspondent à la réalité. Nous encourageons l'auto-organisation et la communication au sein des équipes pour favoriser un environnement de travail optimal.

@Général: Afin de poursuivre ces réflexions: quels livres, webinaires, inputs, contacts pourriez-vous recommander?

Réponse de Suzy Canivenc: Voici une liste de ressources recommandées, comprenant des publications et des articles abordant diverses thématiques:

- «Numérique collaboratif et organisation du travail – Au-delà des promesses»: bit.ly/3wLpElm
- «Quand la multiplication des outils numériques mine la qualité de vie au travail»: bit.ly/48GrEsm
- «Réinventer les réunions à l'heure du numérique»: bit.ly/3TpQuZ8
- «L'Email est mort. Vive l'email»: bit.ly/3TkjpgZ
- «Les espaces de travail virtuels: au-delà du métavers» : bit.ly/4c2x1os
- «La laisse électronique – Maison des sciences de l'Homme d'Aquitaine»: bit.ly/432G1G5
- «Sociologie numérique au travail»: bit.ly/48Hh2JF
- «Digital overconnectivity at work: a qualitative and quantitative study»: bit.ly/49J0xOG
- «Infobésité et Collaboration Numérique»: bit.ly/4a32x3J
- «40% des salariés français stressés par la surcharge d'informations»: bit.ly/3T7K5QI

Réponse de Lolita Damianiz: J'aimerais élargir le débat sur les usages en animation en recommandant un ouvrage collectif intitulé «Florilège de 121 techniques d'animation». Cet ouvrage explore les liens entre techniques d'animation, outils et engagements collaboratifs, et peut être une ressource précieuse pour celles et ceux qui s'intéressent à ce domaine.

Réponse de Jean-Marc Fillistorf: Nous avons publié en 2020 un guide de survie du/de la collaborateur·ice sur cette page, partageant nos expériences et pratiques. Bien que le nom de l'entreprise ait changé, le sujet reste pertinent et actuel: bit.ly/3lr7Pui

Réponse de Chistian Delez: Je recommande:

- «Work Together Anywhere»: bit.ly/3lo4xbh (pour tous les travailleur·euse·s remote et/ou hybride).
- «Tools for remote teams – Collaboration Superpowers»: bit.ly/49YalhZ