

Que nous a appris l'étude de la charge mentale de travail durant le confinement ?

Nolwenn LE GONIDEC

Doctorat en Psychologie Ergonomique

Directrice de Thèse : Edith GALY

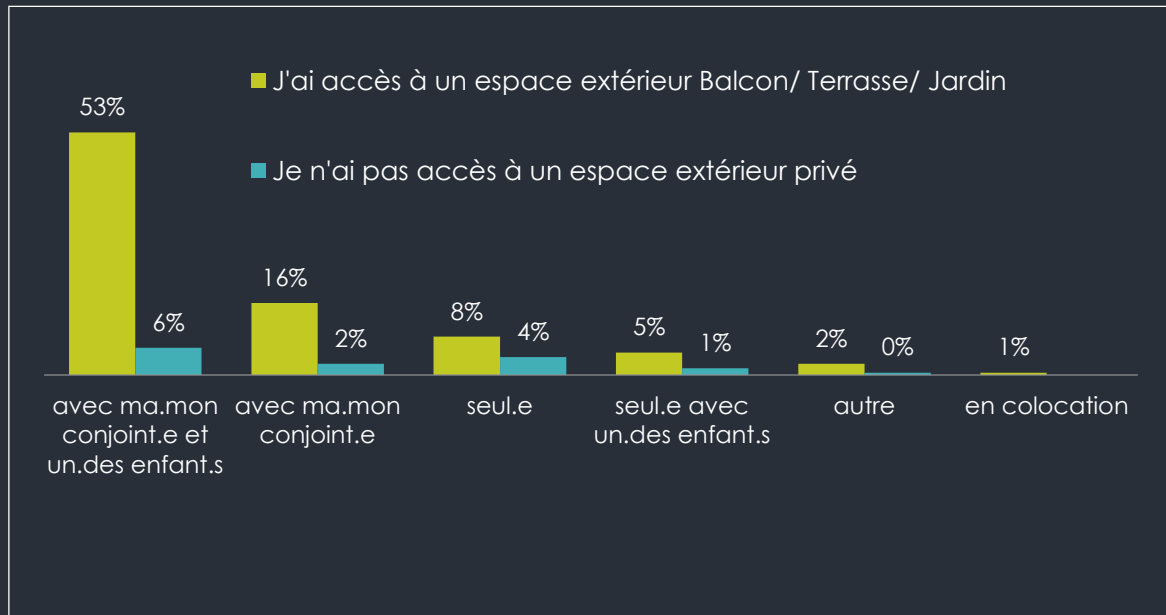
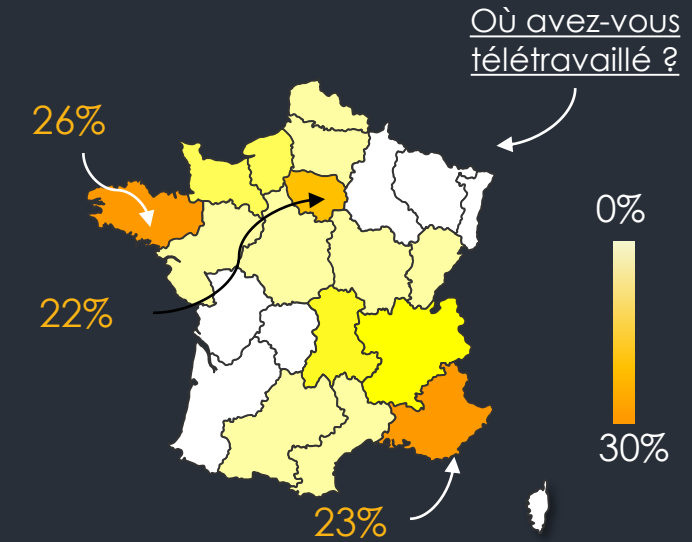
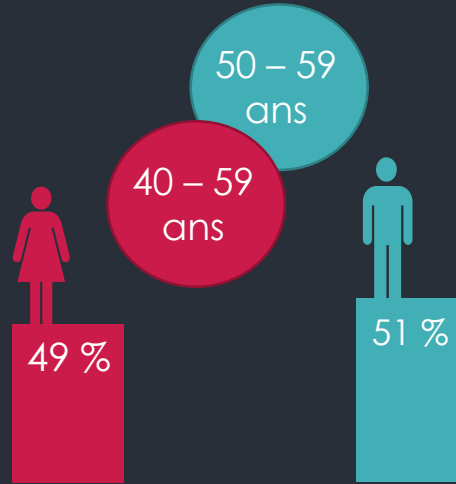
Co-encadrement : Caroline FENZY-PEYRE



Les participants de cette enquête

130 -
202

Participants ont répondu aux différents questionnaires en ligne chaque semaine du **27 mars** au **11 mai 2020**



Une majorité des salariés travaillent dans les domaines de la R&D, de l'informatique... avec un niveau d'étude supérieur ou égal à BAC + 5 (86%).

Des salariés familiarisés au télétravail

94%

La majorité des salariés ont déjà pratiqué le télétravail avant cette mesure imposée.

89%

des salariés se sentent « à l'aise » avec l'usage des outils numériques (internet, messagerie, messagerie instantanée, conférence en ligne...)

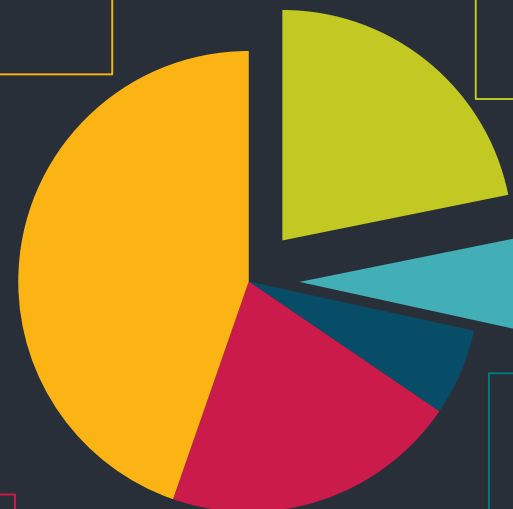
Oui, régulièrement (une à plusieurs fois par semaine)
44%

Cela m'arrive très rarement (moins d'une fois par mois)
22%

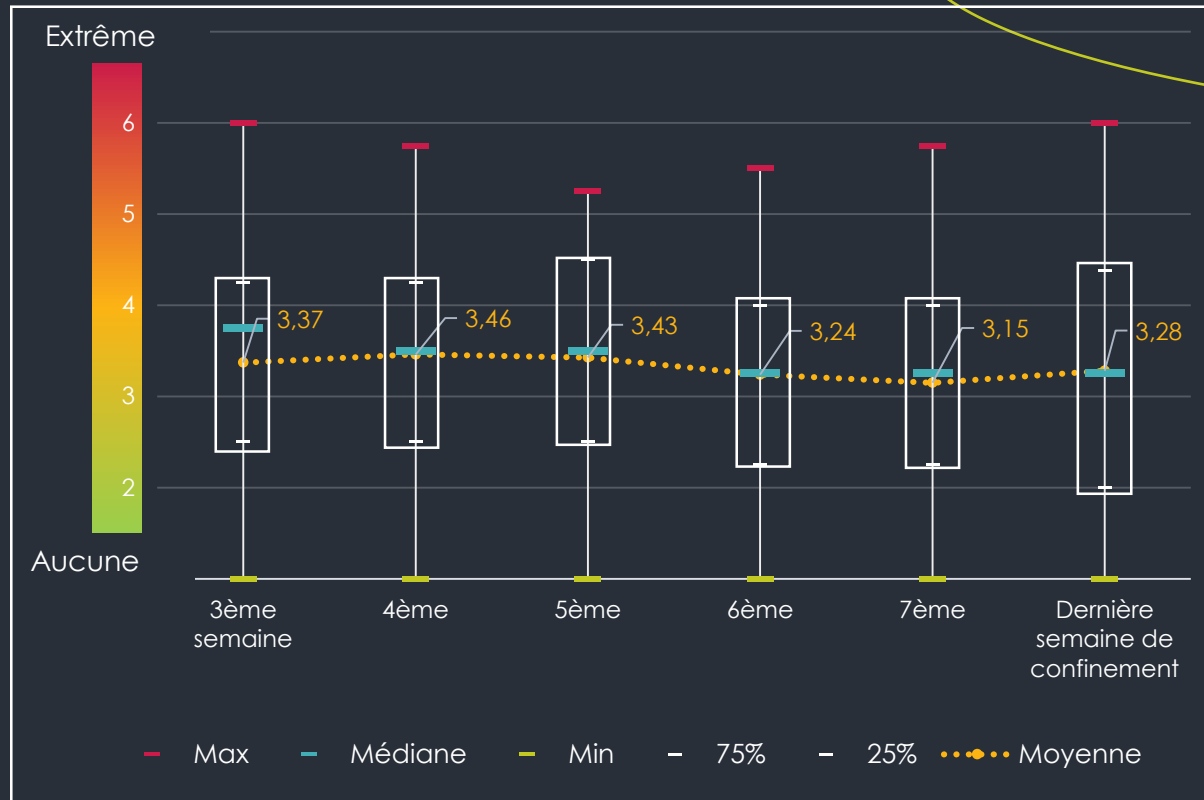
Non, jamais
6%

Oui, régulièrement ET occasionnellement
6%

Oui, occasionnellement (de temps en temps dans le mois)
22%



L'évolution de la Charge Mentale au fil des semaines



Concept qui regroupe tous les facteurs pouvant avoir un impact sur votre performance à réaliser une tâche

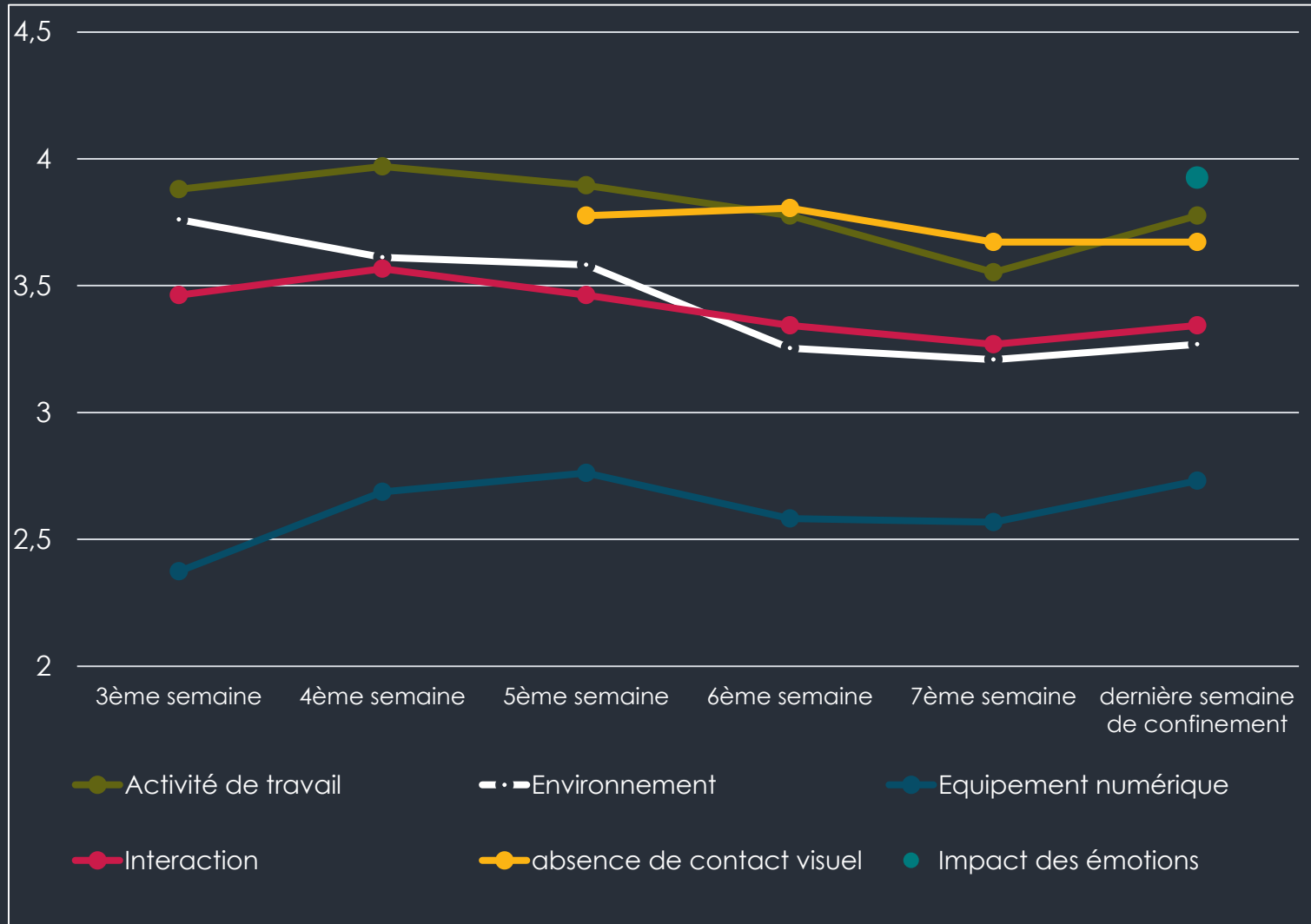
La charge mentale a été mesurée à l'aide de quatre facteurs.

- ✓ l'activité de travail
- ✓ l'usage des équipements numériques,
- ✓ l'environnement
- ✓ l'interaction à distance avec les collègues et/ ou le manager

Niveau moyen de la Charge Mentale calculée pour les 67 salariés répondants tout au long de l'étude

A l'aide d'une échelle de Likert en 7 points, allant de « Aucun effort » à « Effort Extrême ».

Les facteurs étudiés de la Charge Mentale



2 nouveaux facteurs

l'évaluation de l'impact des émotions et de l'absence de contact visuel ont été ajoutés au cours de l'étude

Les trois facteurs prépondérants, durant le confinement :

- **les émotions** ressenties
- **l'activité de travail**
- **l'absence de contact direct** avec les collègues

Le rôle important de certains paramètres observés

Le niveau d'effort anticipé pour télétravailler

Les conditions de télétravail

La différence d'effort estimée pour travailler en entreprise vs. en télétravail

Et la comparaison des conditions de travail entre l'entreprise et le lieu du télétravail

La fréquence des échanges informels en entreprise et en télétravail

64% de la variance **du niveau de charge mentale** au cours des semaines de confinement pour les 67 salariés peut être expliquée par :

La facilité d'utilisation des outils et applications numériques

La fréquence d'interruption pendant le télétravail

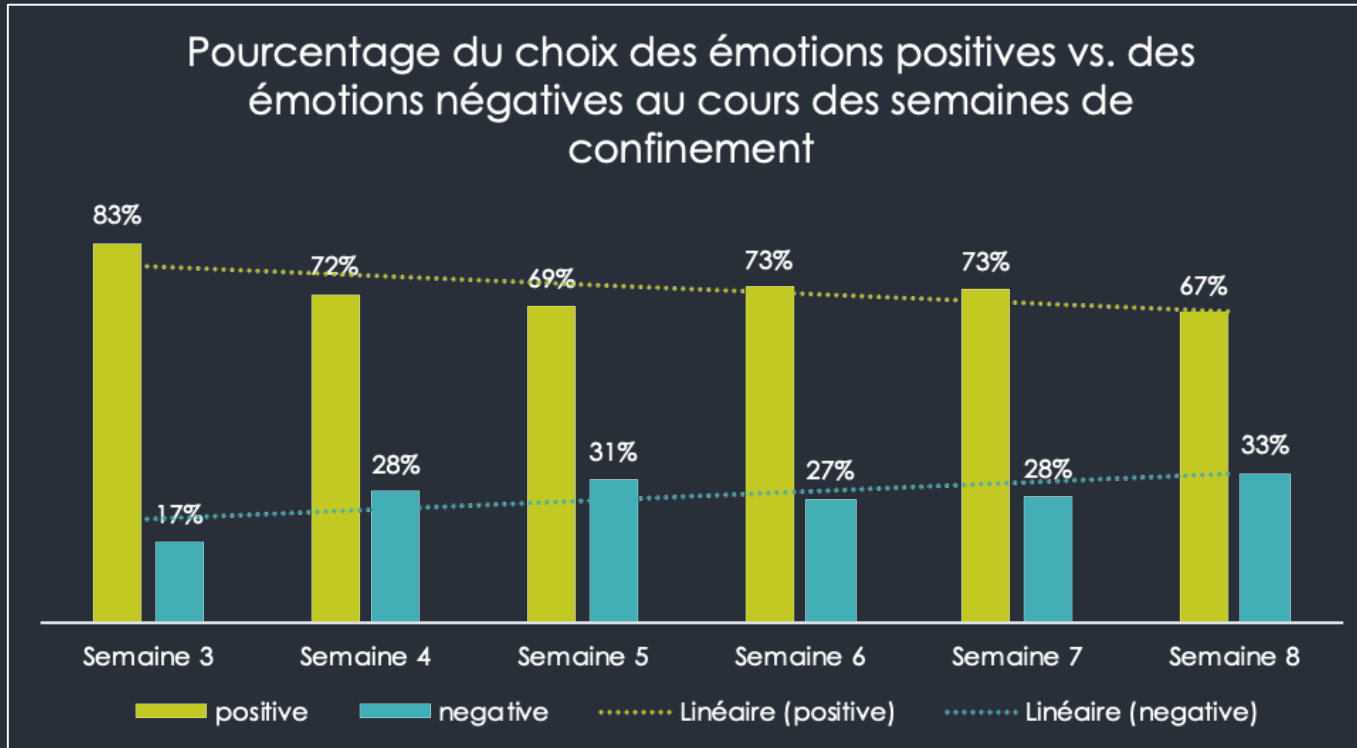
La durée du confinement

Des critères socio-démographiques

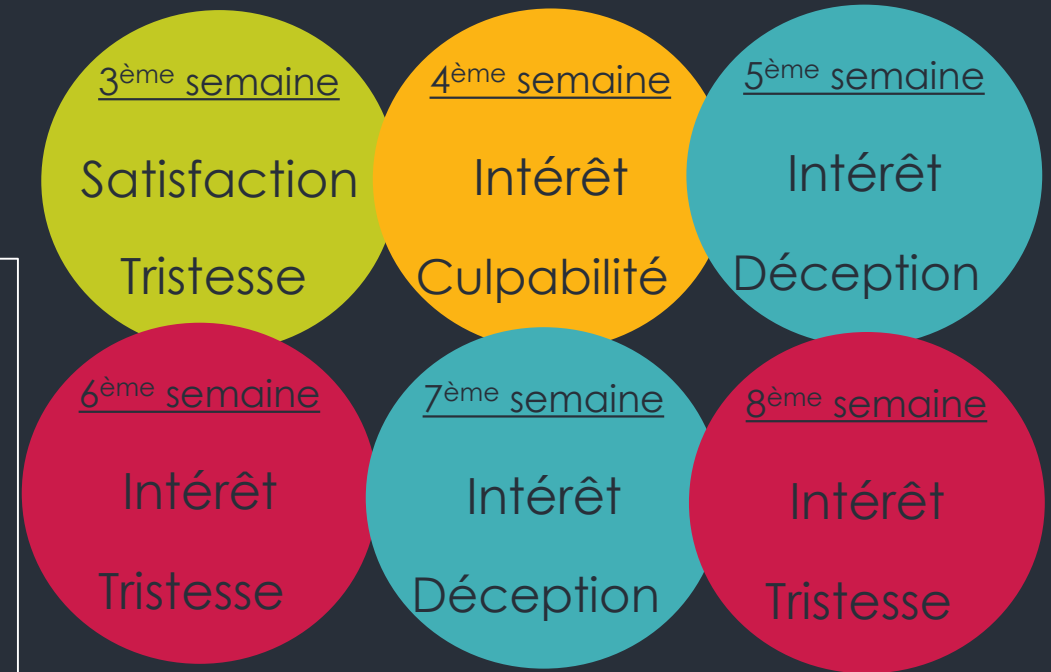
Le sexe, l'âge, le niveau d'étude supérieur, le cadre de vie familiale, la présence d'animaux

L'évolution des émotions

Les salariés pouvaient choisir entre 1 et 3 émotions ressenties, à l'aide de la roue des émotions de Genève (GEW). (Geneva Emotion Wheel (GEW; see Scherer, 2005; Scherer, Fontaine, Sacharin, & Soriano, 2013))

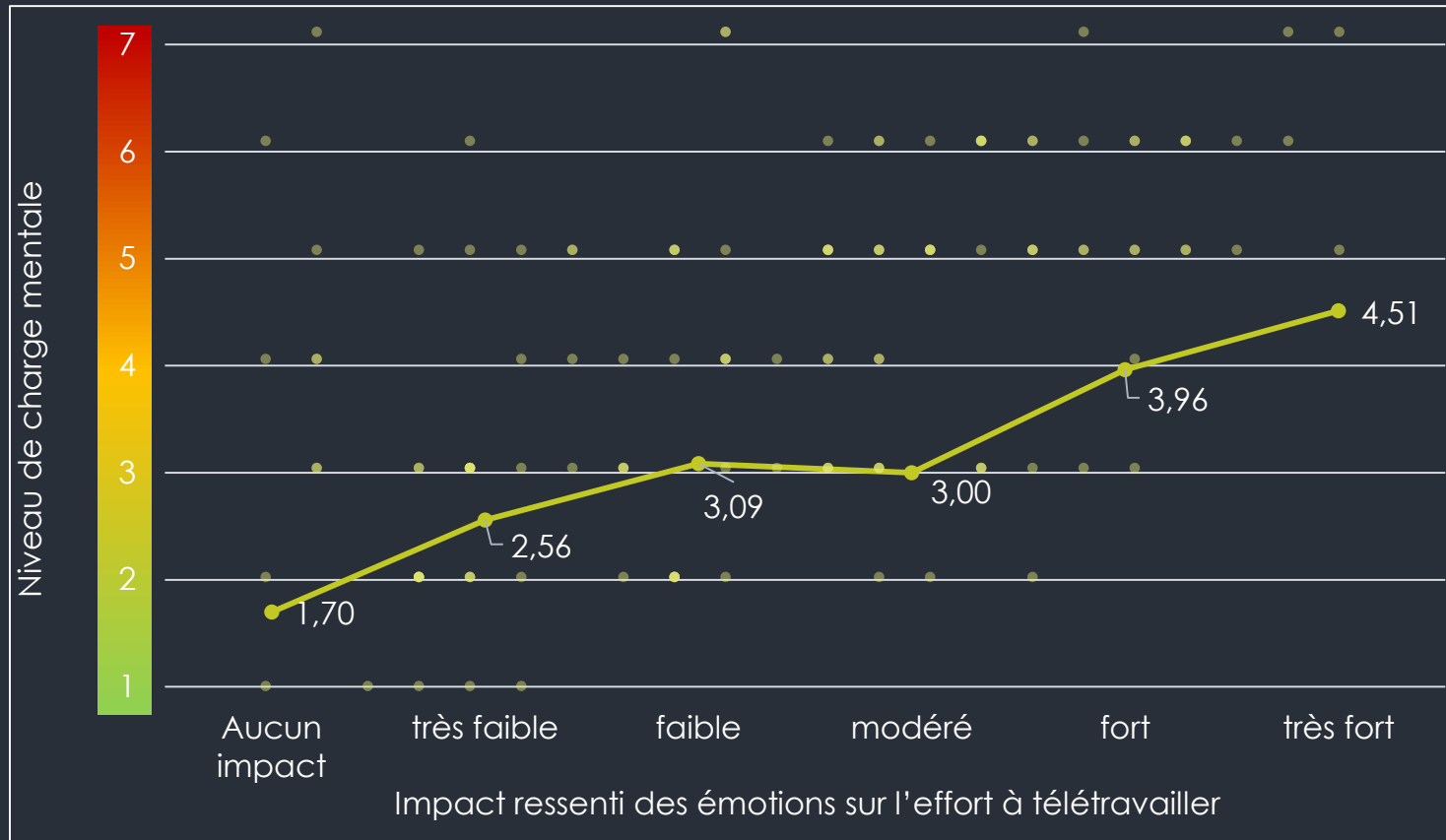


Les émotions les plus exprimées au cours des semaines de confinement



Une méta-analyse, montre une exacerbation des émotions et sentiments forts tel que la peur et la colère, la tristesse et la confusion, pouvant perdurer après le confinement. (Rodo Christophe 2020).

Impact avéré des émotions sur la charge mentale



- Rôle prépondérant de la **charge émotionnelle** sur la charge mentale
- Perspectives d'études à approfondir quant au lien avéré entre émotion et cognition

* Sur 130 répondants

Les préoccupations exprimées

99 verbatim/
148 participants

2^{ème} semaine

99 verbatim/
148 participants

5^{ème} semaine

61 verbatim/
131 participants

6^{ème} semaine

58 verbatim/
131 participants

7^{ème} semaine

58 verbatim/
130 participants

Dernière semaine de
confinement

Les problèmes
liés aux
**échanges à
distance**

L'organisation

**Le travail en équipe
à distance**

L'accoutumance

L'accès aux **équipements
bureautiques** utilisés sur
site

La prise de conscience
des **aspects positifs** de
cette période

**Les interactions et
échanges informels**

“ “ Fort impact
des conditions
matérielles sur le
télétravail : posture
de travail pas
ergonomique..

“ “ Meilleure
adaptation au fur et à
mesure des semaines,
quelques routines de
prise de contact se
mettent en place. Le
travail devient plus
efficace et gagne en
profondeur.

“ “ Sentiment
d'isolement dans
le travail : la
notion d'équipe
est mise à mal.

“ “ Cette situation
nécessite d'inventer
de nouvelles façons
de travailler à
plusieurs et de
nouvelles
méthodologies
d'interactions.

Zoom sur le lien social

Avant le confinement

78%

Des salariés avaient souvent, à très souvent des échanges informels

42% échangent régulièrement contre 20% très rarement

34% échangent régulièrement contre 31% très rarement

25% échangent régulièrement contre 32% très rarement

21% échangent régulièrement contre 29% très rarement

26% échangent régulièrement contre 26% très rarement

“ Au bout de trois semaines, le fait de ne plus rencontrer physiquement les collègues commence à être pesant. Les cafés virtuels organisés tous les jours maintiennent un lien mais ça ne suffit pas.

“ L'absence de contact physique révèle de façon sensible la valeur et l'importance du travail informel et de la convivialité au bureau.

“ On sent une certaine lassitude des collègues lors des cafés virtuels...

“ Garder le contact avec les collègues demande un effort constant.

“ Je ressens les bienfaits du télétravail : moins de stress lié aux trajets, moins de fatigue. Il me manque juste le café du matin avec mes collègues, remplacé par des skype, appels...

Le télétravail en confinement demande plus d'effort

47% à
62%

des salariés estiment que le télétravail en confinement **demande plus d'effort** que le travail en entreprise

7% à
14%

pensent que cela **demande beaucoup plus d'effort** voir **extrêmement plus d'effort**

“ ”

Au bureau j'avais déjà des réunions tel fréquentes mais entrecoupées de réunions en physique. C'est cette **succession de réunions** uniquement tel qui me **demandent plus d'efforts**.

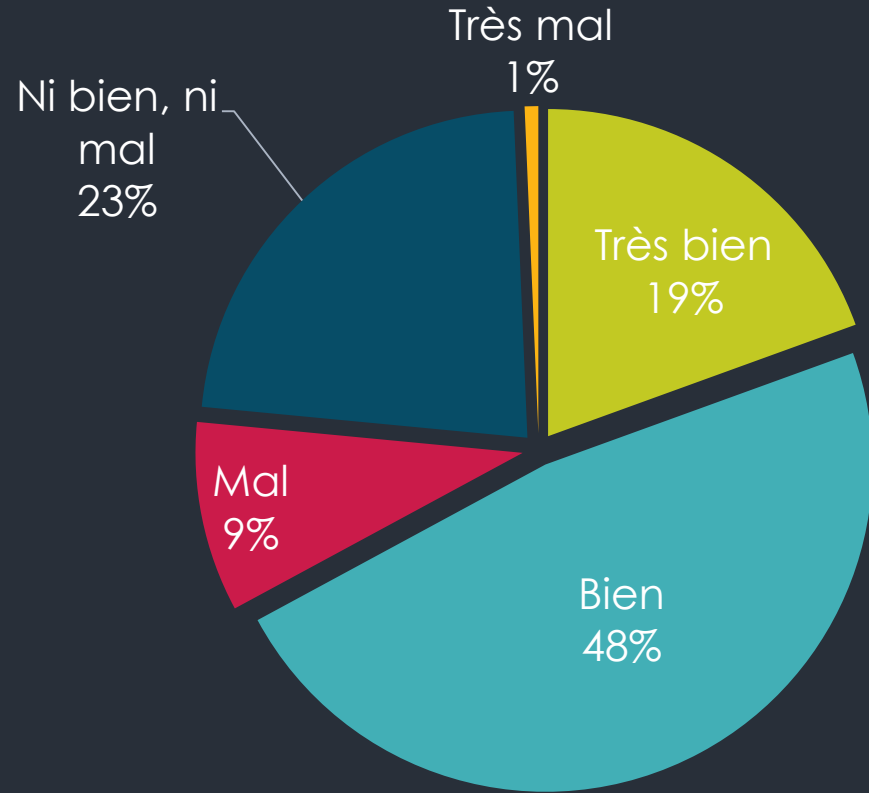
“ ”

Un temps plus long pour réaliser les tâches : interruptions et tout se fait par écrit ou téléphone, c'est fatigant. **Matériel peu adapté** : que mon pc portable (clavier et écran pas confortables... sans compter le bureau et la chaise). **Inquiétude** sur ma capacité à prendre en charge les besoins des enfants, le suivi et le soutien des collègues et les tâches administratives...

“ ”

Travail perturbé en journée par la vie de famille. Du coup, travail le soir, ce qui aggrave **les problèmes de communication** inhérents au télétravail. Par ailleurs, le **télétravail vraiment occasionnel** (c'est-à-dire une journée isolée et seul dans la maison) est beaucoup moins perturbant. On est peu dérangé, même moins qu'au bureau, et on peut réserver cette journée à des tâches qui réclament de la concentration. Ici, on ne reprend jamais un vrai contact.

Au final, comment avez-vous vécu le télétravail en confinement ?



*149 répondants

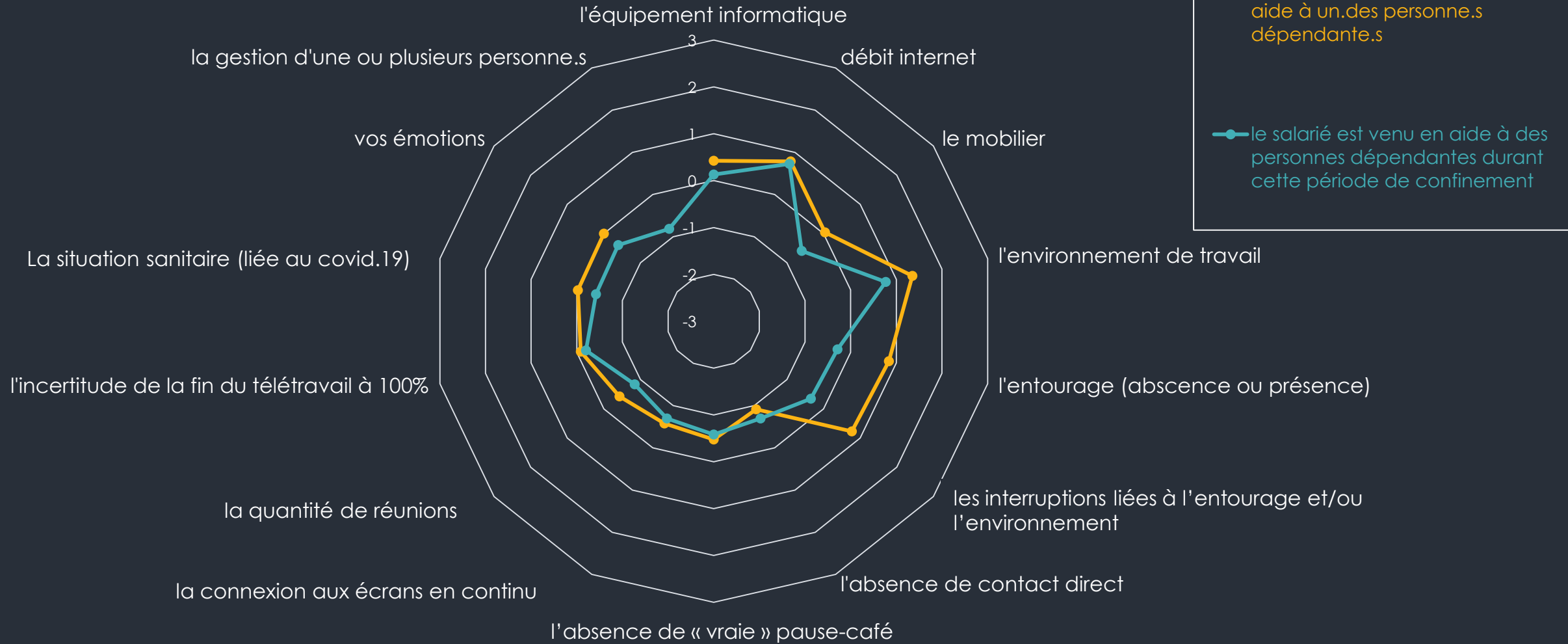
10%

des répondants ont **mal vécu** ce télétravail en confinement

67%

ont **bien vécu** ce télétravail en confinement

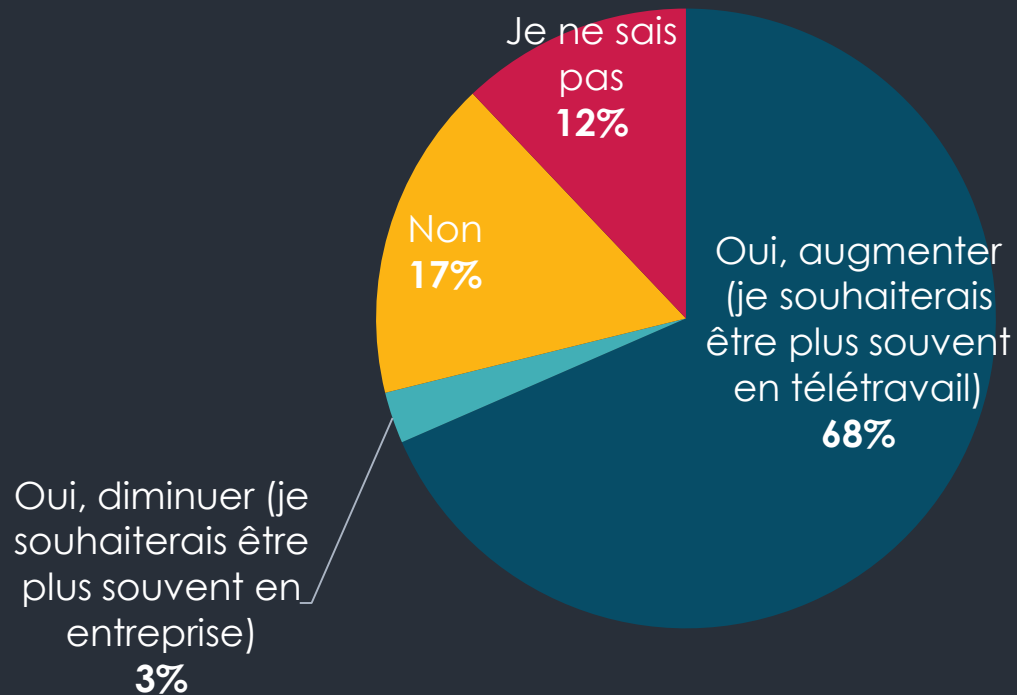
Au final, quels paramètres ont eu le plus d'impact ?



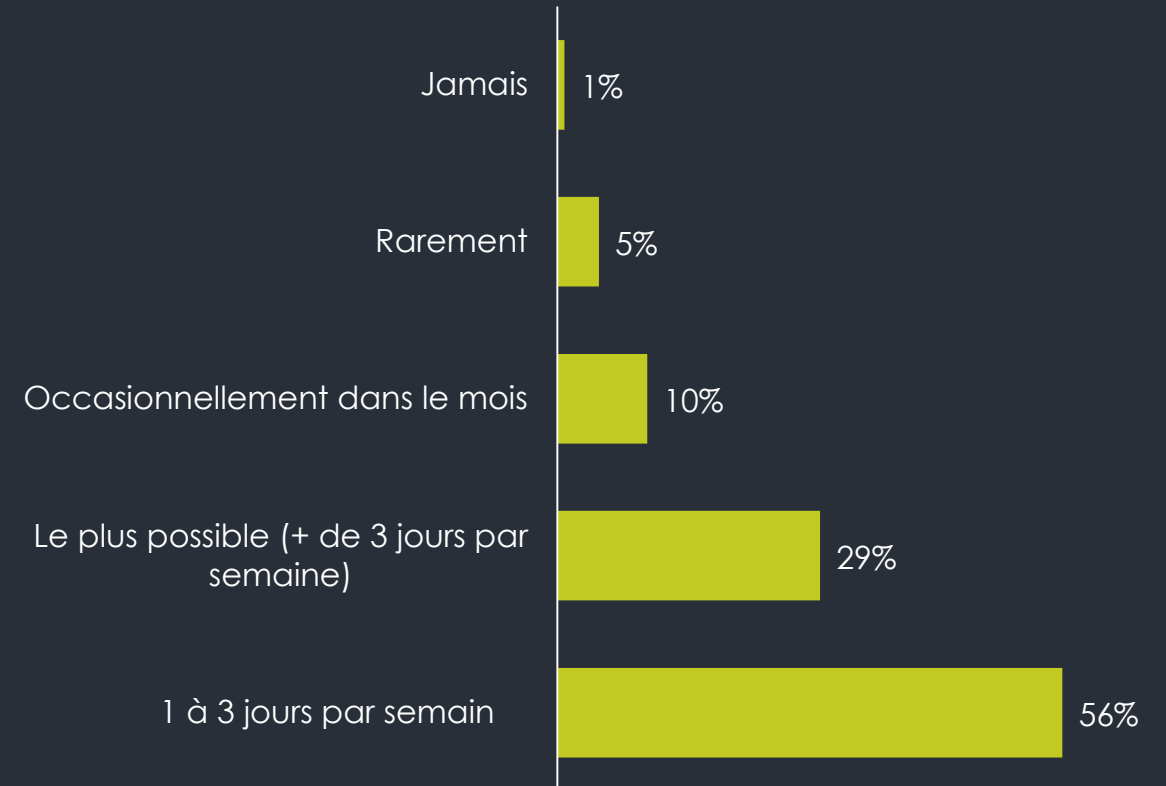
-3 (impact très négatif sur l'effort à travailler) à +3 (impact très positif), 0 étant aucun impact

Une expérience de télétravail à domicile réussie

Allez-vous changer votre fréquence de télétravail ?



A quelle fréquence ?



Ce qu'il faut retenir de cette étude sur la Charge Mentale

Savoir utiliser ses
outils
numériques

Apprendre à
anticiper ses
activités

Absence de
contact visuel direct
+ manque de
pauses pour
échanger

Comprendre ses
émotions



*Nicholas Bloom, explique
d'ailleurs que le risque du
télétravail est le délitement du
tissu social. (cité par Sibony O. ,
2020, voir aussi Boboc A. 2020)*

**Cette période a été une révélation pour une majorité et
une très mauvaise période pour une minorité**

Points positifs et négatifs observés

- ✓ **Efficacité** (plus de ressources attentionnelles pour les tâches définies)
- ✓ **Concentration** (meilleure gestion des interruptions)
- ✓ **Gain de temps** (trajet, installation et anticipation)
- ✓ **Flexibilité & Autonomie** (gestion de son emploi du temps)

MAIS

- ✓ **Interactions complexes** (plus fatigants et moins spontanés)
- ✓ **Collectif amoindri** (difficulté pour mise en place des activités nouvelles et transverses)
- ✓ **Délitement du tissu social** (pas d'élargissement du réseau d'entreprise)



Ce que le télétravail en confinement nous a confirmé...

ACCOMPAGNER le télétravailleur avec des formations

Proposer l'**ALTERNANCE** avec des jours de présence à l'entreprise

SOUTENIR avec l'entreprise et les managers

VIGILANCE à la surconnexion ou à l'isolement

DEFINIR un cadre et une régulation adaptée pour tous

EQUIPER le télétravailleur (accès à tout le matériel nécessaire)



Merci
Des questions



Contact

Nolwenn Le Gonidec

(nolwenn.legonidec@orange.com)

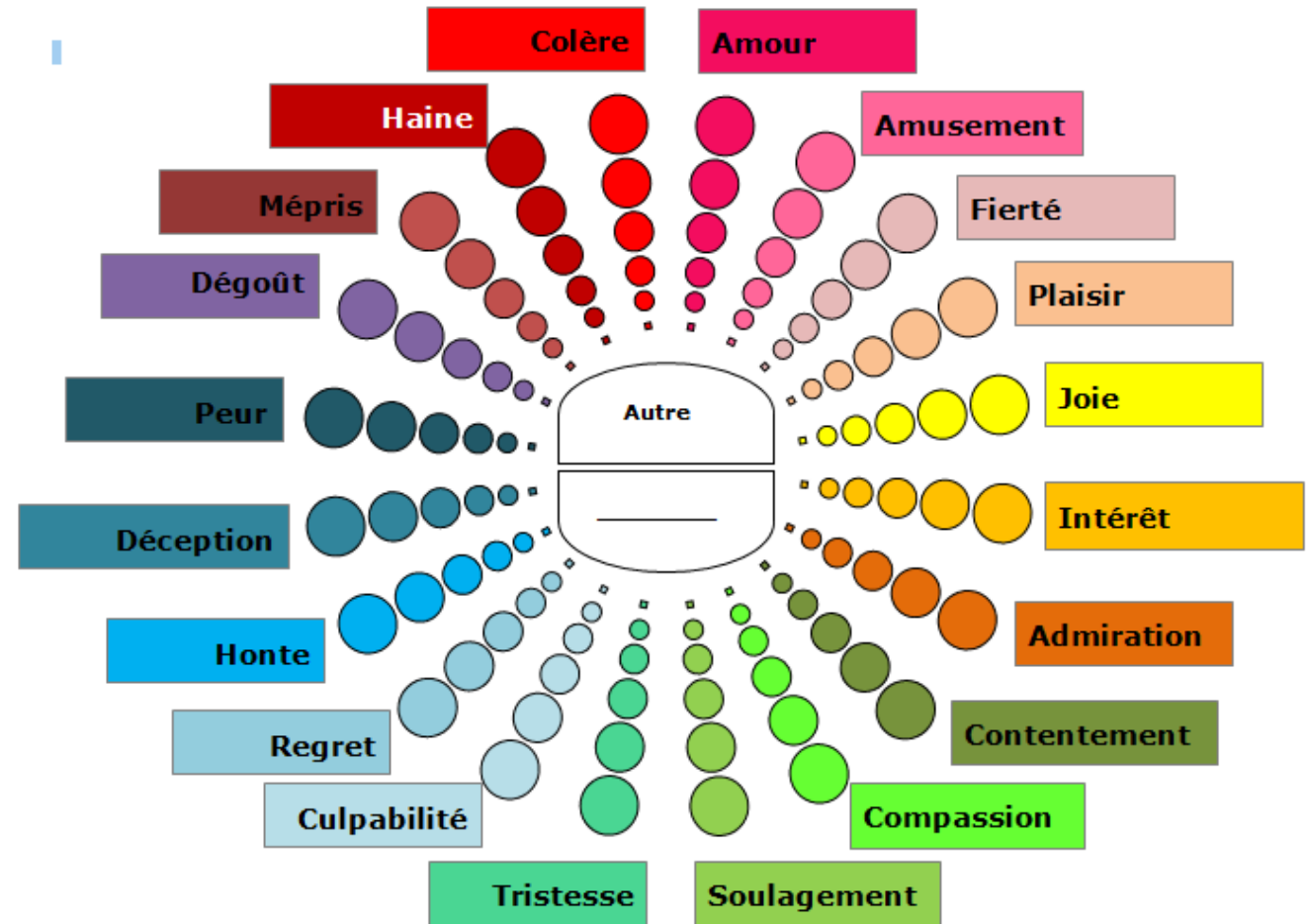
Bibliographie

- Boboc, A., 2020. Avec le télétravail, les salariés ne sont pas égaux dans la gestion de la frontière entre les sphères privées et professionnelles. ANACT.
- Bobillier Chaumon M-E., 2017. « Du rôle des tic dans la transformation digitale de l'activité et de la santé au travail. » ANACT / N°06d La Revue des conditions de travail
- De Funès J. ,2020 « Le télétravail agit comme un tamis : on ne voit que la performance. Impossible de faire semblant de travailler. » Podcast France Culture, épisode 3.
- DeHahn P., 2020 Zoom fatigue is something the deaf community knows very well. Quartz
- Duretz M. 2020, « Apprivoiser ses émotions, un défi en temps de confinement ». Le Monde
- Francisca Abad, 2020. « Les Français face à la crise du coronavirus. Synthèse du 26 mars ». Orange.
- Pham Ngoc Q-A., 2017 « L'impact de l'utilisation des outils numériques sur la charge mentale des salariés »
- Rodo, C. La tête dans le cerveau #140, 2020. « Le cerveau face au confinement ». Podcast
- Metzger J-C., Cléach O. 2004. « Le télétravail des cadres : entre suractivité et apprentissage de nouvelles temporalités ».Sociologie du travail
- Sibony O. , 2020, « Télérobuste ou téléfragile : le télétravail peut détruire l'entreprise ».
- Tum, S., Moussoui, A. 2020. « La santé psychologique des salariés français est largement atteinte après plusieurs semaines de confinement » Empreinte Humaine
- Vayre E. 2019. « Les incidences du télétravail sur le travailleur dans les domaines professionnel, familial et social ». Le travail humain

Annexe

La roue des émotions de Genève (Geneva Emotion Wheel) est un instrument pour mesurer les réactions émotionnelles à des objets, des événements et des situations.

Les salariés devaient choisir entre 1 et 3 émotions ressenties pendant cette journée de télétravail en confinement, puis indiquer l'intensité ressentie pour chaque émotion choisie.



Geneva Emotion Wheel (GEW, 2012)