



Les nouveaux temps du travail

Etude en ligne

Rapport de synthèse

Juillet 2010

Que faisons-nous de nos heures de travail ?

Le temps de travail, le temps consacré au travail est un sujet de questionnement. Comment gérer ce temps ? Comment trouver l'équilibre entre un temps de production, un temps de préparation, un temps de réflexion et des temps d'interaction de plus en plus importants ?

Les ordinateurs occupent aujourd'hui une place essentielle dans le travail quotidien. Mais après la révolution informatique, c'est la révolution des communications qui bouleverse le travail des salariés. Téléphone fixe et mobile, courriels, SMS, chats, messageries, réseaux sociaux multiples... l'ensemble de ces moyens de communication viennent « hacher » nos journées de travail en parts de plus en plus fines. Dans l'entreprise, les collaborateurs se doivent d'être disponibles et ouverts en permanence. Comme le soulignait une étude Ipsos récente¹ : « *Si tu n'es pas disponible, tu disparais.* »

Nous recevons en moyenne
40 messages par jour de
travail, soit une interruption
toutes les 12 minutes.

Ces outils de productivité nous font-ils vraiment gagner du temps ? « *Le paradoxe est que, avant même les ordinateurs, qui ont fortement accentué cette tendance, toutes ces inventions se sont combinées pour nous faire gagner du temps, tout en nous donnant l'impression que ce dernier se resserrait de plus en plus.* »² Quel sont les impacts réels des nouvelles technologies sur l'organisation d'un temps morcelé ? Les ordinateurs et toutes les technologies de communication contribuent-ils vraiment à une amélioration de la productivité ?

Autant de questions qui restent aujourd'hui posées et dont les réponses sont par définition multiples. A chacun sa manière de travailler selon son mode d'organisation personnel et les contraintes imposées par l'entreprise.

L'étude réalisée par Sciforma³ ne prétend pas répondre définitivement à de telles questions. Elle apporte en revanche un éclairage nouveau et quantifié sur l'évolution des pratiques quotidiennes des salariés dans les entreprises et leurs relations avec les outils technologiques couramment mis à leur disposition.

La conclusion est simple mais d'une portée étonnante, l'entreprise est de moins en moins un lieu de production au sens classique du terme. Dans un univers de service dématérialisé, le travail devient une interaction, un échange, un dialogue permanent. L'entreprise favorise et exige cette interactivité dont elle fournit les outils.

Cette évolution accompagne le changement de perception du temps, un temps morcelé, un temps multitâche, un temps instantané. Une évolution qui pourrait bien changer du tout au tout notre relation au travail, son organisation et ses valeurs.

¹ L'irrésistible ascension de l'éphémère, <http://www.ipsos.fr/Canallpsos/articles/3059.asp>

² In « Trop vite - Pourquoi nous sommes prisonniers du court terme », Jean-Louis Servan-Schreiber, Albin Michel 2010 ;

³ Etude auto-administrée en ligne réalisée auprès de 4 150 salariés en France du 15 au 25 juin 2010 (65,5% d'hommes et 34,5% de femmes, 20% de 20 à 30 ans, 30,9% de 30 à 40 ans, 27,3% de 40 à 50 ans, 18,2% de 50 à 60 ans et 3,6% de plus de 60 ans.

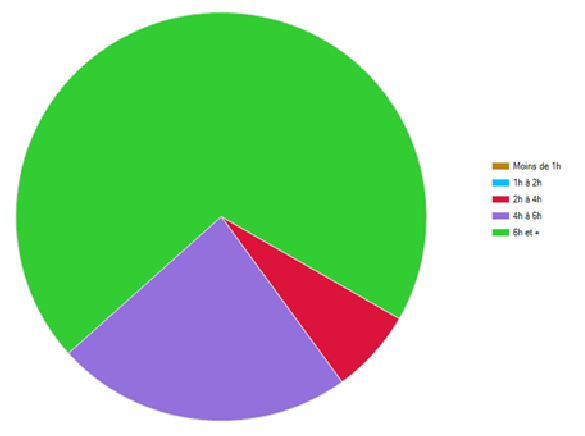
L'ordinateur omniprésent, indispensable et connecté

L'ordinateur est l'outil de travail généralisé et indispensable. 70% des répondants déclarent l'utiliser au moins 6h durant leur journée de travail. Au total, 93,3% des collaborateurs passent plus de 4 heures sur leur ordinateur chaque jour.

Mais l'ordinateur n'est pas seulement un outil de travail. Il a de multiples usages. En effet, si 100% des personnes interrogées reconnaissent s'en servir pour s'informer, 38,3% des répondants déclarent y consacrer plus d'une heure par jour. Ils sont même 15% à consacrer plus de deux heures par jour à s'informer. Ils sont aussi 33,9% à déclarer utiliser régulièrement leur ordinateur au bureau pour se cultiver. 57% reconnaissent s'en servir parfois pour se distraire et 70% déclarent l'utiliser pour gérer leurs affaires personnelles au bureau (banques, impôts, factures...). Enfin 50,9% admettent utiliser leur ordinateur au bureau pour se connecter à des réseaux sociaux.

Et s'ils ne sont pas devant leurs ordinateurs, 57,4% des salariés déclarent être « souvent en réunion », 42,6% disent être « souvent en rendez-vous » et 79,1% aident un collègue.

Au travail, combien de temps par jour passez-vous sur un ordinateur ?



50,9% des personnes interrogées utilisent leur ordinateur au bureau pour se connecter à des réseaux sociaux.

Concentration maximum ... pendant 12 minutes

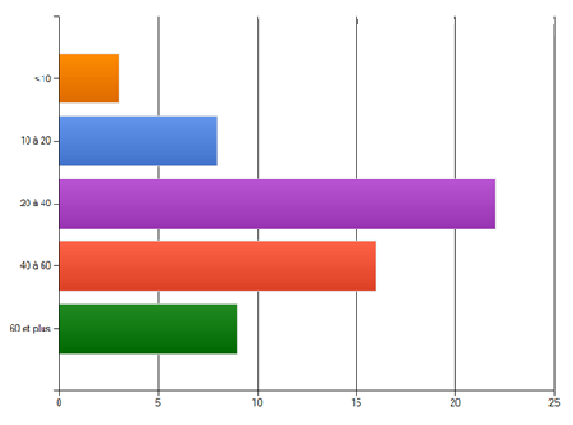
Face à un ordinateur connecté, avec un téléphone de bureau, un téléphone portable et de nombreux collègues, il est difficile de rester concentré plus de 12 minutes sans interruption.

Les personnes interrogées disent être informées en temps réel de l'arrivée d'un nouveau message. 93% sont alertées immédiatement de l'arrivée d'un nouveau courriel. 68,5% reçoivent leurs SMS sans attente. Elles sont cependant moins nombreuses à être alertées dès l'arrivée d'un message instantané sur un chat (25%) ou d'un message provenant d'un réseau social (21,2%). Les flux RSS ne sont lus en direct que par 13,5% des répondants.

Enfin, Tweeter n'apparaît pour l'instant en direct que sur 1,9% des écrans professionnels.

La messagerie électronique est omniprésente.

Au travail, combien de courriels recevez-vous par jour en moyenne ?



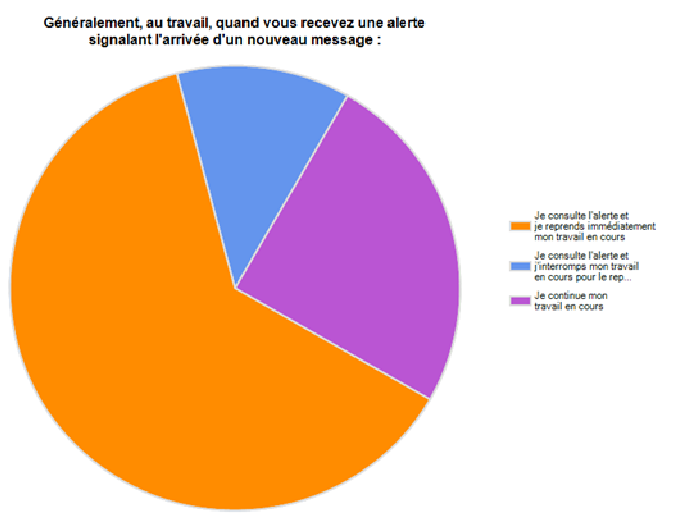
Si seulement 15,5% des personnes interrogées déclarent recevoir plus de 60 courriels par jour, le collaborateur moyen reçoit 34 courriels par jour.

Les quantités de SMS reçus ou émis sont très en deçà des courriels : en moyenne, les personnes interrogées disent recevoir ou envoyer moins de 6 SMS par jour pendant leurs heures de travail.

Au total, chacun déclare donc recevoir en moyenne 40 messages (courriels + SMS) par jour soit en moyenne un message toutes les 12 minutes. Il est important de noter que parmi ces messages moins de 1 sur 3 est un message personnel et non professionnel.

Les personnes interrogées semblent avoir une perception assez réaliste du découpage de leurs journées de travail. 56,1% d'entre elles pensent pouvoir consacrer en moyenne moins de 30 minutes à une tâche sans être interrompu. La moyenne s'établit à 16 minutes sans interruption ce qui correspond à la durée moyenne entre deux réceptions de courriels mais ne prend pas en compte l'ensemble des messages interrompant les tâches en cours.

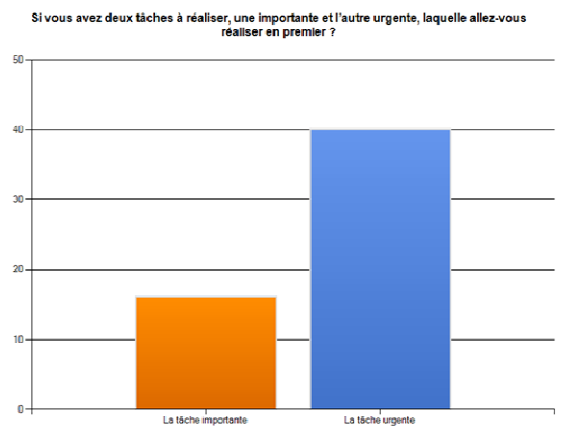
Ces interruptions semblent être de courtes durées. 62,5% des répondants déclarent qu'à la réception d'un nouveau message ils consultent l'alerte puis reprennent immédiatement leur travail en cours. Seulement 1 répondant sur 4 ignore l'alerte et continue son travail en cours.



L'important c'est l'urgence

Malgré la fréquence des interruptions, les répondants gardent le cap et leurs objectifs. Ils sont 91,4% à affirmer détenir une liste professionnelle de « choses à faire ». Ils sont même 82,5% à savoir en arrivant le matin au travail ce qu'ils doivent ou veulent réaliser comme tâches. Mais l'urgence l'emporte. En effet, s'ils ont deux tâches à réaliser, une importante et l'autre urgente, 71,4% des répondants réalisent la tâche urgente en premier.

Cependant, la grande majorité des répondants (66,7%) disent avoir un travail équilibré dans lequel, mis à part quelques urgences inévitables, ils peuvent planifier et organiser leur travail. Ils sont quand même 24,6% à se déclarer « en permanence sous



pression » et contraint à « ne gérer que des urgences ».

Le temps réduit du téléphone

Le téléphone semble ne pas occuper une grande place dans le temps de bureau. 42,6% des répondants déclarent passer en moyenne entre ½ heure et une heure au téléphone par jour pour des motifs professionnels. Ils sont 31,5% à y consacrer entre 1 heure et deux heures par jour, et 18,5% à parler au téléphone entre 2 et 4 heures par jour.

L'usage du téléphone au travail pour des raisons personnelles reste très limité. 93,3% des répondants disent utiliser le téléphone à usage personnel en moyenne moins de 30 minutes par jour.

Chacun à son poste

Etre au travail semble vouloir dire « être à son poste ». Les pauses sont rares et expliquent peu les absences. Les fumeurs sont de moins en moins nombreux et 77,4% des répondants disent ne jamais « sortir pour fumer ». Près des 2/3 reconnaissent cependant utiliser les couloirs de l'entreprise pour parfois y discuter. 65% prennent « parfois » un café et seulement 48,1% sont « parfois en retard ».

En revanche, 57,4% des personnes interrogées sont « souvent » en réunion, 42,6% sont « souvent absente de leur poste de travail » à cause d'un rendez-vous et 49,1% quittent souvent leur poste pour aider un collègue.

Contact presse :

RUMEUR PUBLIQUE

Romain Mabil – Félix Bassous

romain@rumeurpublique.fr - felix@rumeurpublique.fr

01.55.74.52.27 – 01.55.74.52.24

Sciforma

Isabelle Bouscaté

Responsable Marketing

01 56 54 83 32

ibouscatie@sciforma.fr