

GUIDE PRATIQUE

Les outils numériques au service de l'organisation du travail

Concilier efficacité, coopération, protection des données et qualité de vie au travail

Finalité du guide	Donner aux délégués syndicaux une méthode simple pour évaluer les outils numériques, réduire la surcharge, sécuriser les usages et négocier une organisation du travail réellement au service des salariés.
-------------------	---

Public cible	Usage recommandé	Résultat attendu
DS, RSS, élus CSE, membres CSSCT, référents numériques et équipes de section	Déploiement d'un outil, réorganisation, consultation CSE, négociation QVCT ou traitement d'alertes terrain	Outils utiles et accessibles, canaux rationalisés, données protégées, charge maîtrisée et dialogue social outillé

CFE-CGC Mutualité | Organisation du travail, QVCT et transformation numérique

Sommaire

Introduction - Pourquoi ce guide ?

1. Partir des usages et du travail réel
2. Évaluer l'utilité et l'ergonomie des outils
3. Rationaliser les canaux et les notifications
4. Protéger les données et encadrer le contrôle
5. Former et accompagner les salariés
6. Prévenir la surcharge, l'hyperconnexion et l'isolement
7. Organiser le dialogue social et le suivi
8. Piloter l'amélioration continue
9. Fiches pratiques et modèles

Introduction

Pourquoi ce guide ? Remettre l'outil au service du travail

Les outils numériques peuvent accélérer la coopération, simplifier les processus et faciliter l'accès à l'information. Mal conçus ou mal gouvernés, ils multiplient les sollicitations, fragmentent l'activité et rendent le travail moins lisible.

Changement de posture recherché	Ne pas évaluer un outil uniquement par ses fonctionnalités. Mesurer son effet réel sur la charge, la qualité, l'autonomie, la coopération, l'accessibilité et la protection des salariés.
--	---

Les cinq réflexes structurants

- Observer les usages réels avant de généraliser une solution.
- Limiter les doublons entre messagerie, chat, outils projet et espaces documentaires.
- Associer les salariés à la conception, aux tests et aux ajustements.
- Appliquer les principes de nécessité, proportionnalité et transparence pour les données.
- Suivre des indicateurs d'usage, de charge, de qualité et de satisfaction.

1. Partir des usages et du travail réel

Diagnostiquer avant d'équiper

Question	Source	Livrable
Quelle activité l'outil doit-il réellement faciliter ?	Entretiens métiers, observation, irritants	Carte des usages prioritaires
Quels outils sont déjà utilisés ?	Inventaire applicatif et pratiques locales	Cartographie des doublons
Où se situe la perte de temps ?	Mesure des ressaisies, recherches, interruptions	Analyse des causes racines
Quelles populations sont en difficulté ?	Enquête, accessibilité, compétences numériques	Plan d'accompagnement ciblé
Quels risques sont créés ou amplifiés ?	CSSCT, DUERP, incidents, alertes	Matrice risques / actions

Question clé	L'outil supprime-t-il une difficulté ou déplace-t-il simplement la charge vers les salariés ?
---------------------	---

2. Évaluer l'utilité et l'ergonomie des outils

Une grille commune pour objectiver la décision

Critère	Question de contrôle	Indicateur
Utilité	La fonctionnalité répond-elle à un besoin métier démontré ?	Taux d'usage utile
Simplicité	Le parcours comporte-t-il des étapes ou ressaisies inutiles ?	Temps moyen de réalisation
Fiabilité	L'outil est-il stable et les données exactes ?	Incidents et erreurs
Interopérabilité	Évite-t-il les doubles saisies et ruptures de parcours ?	Nombre de transferts manuels
Accessibilité	Est-il utilisable par tous les salariés concernés ?	Taux de conformité / adaptations
Autonomie	Permet-il d'agir sans dépendances excessives ?	Demandes d'assistance
Traçabilité	Les décisions et versions sont-elles retrouvables ?	Temps de recherche

3. Rationaliser les canaux et les notifications

Usage	Canal principal recommandé	Règle collective
Décision formelle	Espace documentaire ou outil projet	Responsable, date et version identifiés
Échange rapide	Messagerie instantanée	Pas de décision critique non tracée
Information générale	Intranet ou canal d'équipe	Limiter les envois multiples
Urgence réelle	Canal dédié et critères explicites	Usage exceptionnel et escalade définie
Travail collaboratif	Document partagé	Une version de référence
Réunion	Visio ou présentiel selon l'objectif	Ordre du jour, durée et compte rendu ciblés

Quick win	Définir une charte de 10 règles maximum : quel canal pour quel usage, quand répondre, où stocker, comment nommer et quand déconnecter.
------------------	--

4. Protéger les données et encadrer le contrôle

Sécuriser sans installer une surveillance permanente

Principe	Exigence	Vigilance DS
Finalité	Chaque collecte doit répondre à un objectif précis	Écarter les usages détournés
Minimisation	Limiter les données aux informations nécessaires	Éviter le suivi excessif de l'activité
Transparence	Informar clairement les salariés	Préciser données, durée, destinataires et droits
Proportionnalité	Choisir le moyen le moins intrusif	Refuser les dispositifs continus injustifiés
Sécurité	Contrôler les accès et protéger les données	Suivre incidents et habilitations
Durée	Définir des durées de conservation adaptées	Supprimer les données devenues inutiles
Droits	Permettre l'accès et la rectification	Prévoir un point de contact identifié

Point juridique

L'employeur doit protéger la santé et la sécurité, informer et former les salariés aux outils de travail, et respecter les règles de protection des données. Les dispositifs de contrôle doivent être justifiés, proportionnés et portés à la connaissance des salariés.

5. Former et accompagner les salariés

Public	Besoin	Dispositif
Nouveaux utilisateurs	Prise en main et règles de base	Parcours initial court et pratique
Managers	Animation hybride, charge, déconnexion	Formation managériale dédiée
Salariés en difficulté	Accompagnement personnalisé	Tutorat ou permanence numérique
Experts / référents	Administration et soutien local	Réseau de référents formés
Tous les salariés	Cybersécurité et données personnelles	Sensibilisation régulière
Équipes projet	Bon usage des espaces collaboratifs	Ateliers sur les pratiques collectives

6. Prévenir la surcharge, l'hyperconnexion et l'isolement

Agir sur l'organisation, pas seulement sur les comportements individuels

Risque	Signaux faibles	Mesures collectives
Surcharge informationnelle	Messages non lus, recherches longues, doublons	Réduire les canaux et clarifier les priorités
Interruptions permanentes	Notifications, réunions en chaîne, délais qui s'allongent	Plages de concentration et règles de sollicitation
Hyperconnexion	Messages hors horaires, réponses immédiates attendues	Droit à la déconnexion et programmation des envois
Isolement	Baisse des échanges informels et du soutien	Temps collectifs réguliers hors numérique
Perte d'autonomie	Outils prescriptifs ou workflows rigides	Marges de décision et voies d'exception
Fatigue numérique	Visios longues, exposition écran, TMS	Alternance des formats et ergonomie
Exclusion numérique	Difficultés persistantes, contournements	Formation et assistance de proximité

7. Organiser le dialogue social et le suivi

Acteur	Rôle	Livrable
DS / section	Recueillir les usages et porter les revendications	Synthèse terrain et propositions
CSE	Examiner les effets sur l'organisation et l'emploi	Avis et suivi des engagements
CSSCT	Évaluer les risques santé-sécurité	Plan de prévention / DUERP
DPO / RSSI	Sécuriser données et systèmes	Analyse de conformité et risques
Métiers / utilisateurs	Tester et évaluer la valeur d'usage	Retour d'expérience
Direction / DSI	Décider, financer et corriger	Roadmap et plan d'action

Réflexe DS	Demander une phase pilote, des critères de réussite explicites et un bilan contradictoire avant toute généralisation.
-------------------	---

8. Piloter l'amélioration continue

Un tableau de bord équilibré : performance et impact social

KPI	Définition	Fréquence
Temps gagné	Écart avant / après sur une activité cible	Trimestrielle
Ressaisies évitées	Nombre d'actions manuelles supprimées	Trimestrielle
Incidents	Pannes, erreurs ou blocages déclarés	Mensuelle
Satisfaction utilisateur	Perception de l'utilité et de la simplicité	Semestrielle
Charge numérique	Volume de messages, réunions et interruptions perçues	Trimestrielle
Droit à la déconnexion	Sollicitations hors plages habituelles	Mensuelle
Formation	Salariés formés et autonomie acquise	Trimestrielle
Accessibilité	Adaptations réalisées et écarts résiduels	Semestrielle

Règle de pilotage

Un gain de productivité n'est durable que s'il ne se traduit pas par une intensification cachée du travail ou une dégradation de la qualité.

9. Fiches pratiques et modèles

Fiche 1 - Checklist avant déploiement

Question	Oui / Non	Action à mener
Le besoin métier est-il objectivé ?		Formaliser le problème à résoudre
Les utilisateurs ont-ils participé aux tests ?		Organiser un pilote représentatif
Les doublons avec les outils existants sont-ils traités ?		Définir suppressions et migrations
Les impacts charge / santé sont-ils évalués ?		Saisir la CSSCT et actualiser le DUERP
Le traitement des données est-il documenté ?		Associer DPO et RSSI
La formation et l'assistance sont-elles financées ?		Planifier moyens et référents
Les KPI et la clause de réexamen sont-ils prévus ?		Fixer bilan et décisions de suite

Fiche 2 - Pitch DS en 30 secondes

Pitch

Nous soutenons les outils qui simplifient réellement le travail. Leur déploiement doit être évalué sur l'utilité, la charge, l'accessibilité, la protection des données et la qualité du collectif, avec un droit de correction si les résultats ne sont pas au rendez-vous.

Fiche 3 - Plan d'action en 90 jours

Période	Action	Livrable
Jours 1 à 20	Recueillir les irritants et cartographier les outils	Diagnostic des usages
Jours 21 à 40	Analyser charge, données, ergonomie et risques	Matrice d'impacts
Jours 41 à 55	Définir les règles collectives et les KPI	Charte d'usage et tableau de bord
Jours 56 à 75	Tester sur un périmètre représentatif	Bilan pilote contradictoire
Jours 76 à 90	Corriger, former et décider du déploiement	Plan d'action et décision de généralisation

Fiche 4 - Grille de décision

Dimension	Question	Statut
Valeur	L'outil apporte-t-il un gain démontré ?	OK / à corriger
Charge	Réduit-il la complexité sans intensifier le travail ?	OK / à corriger
Collectif	Renforce-t-il la coopération et la circulation de l'information ?	OK / à corriger
Données	Les traitements sont-ils nécessaires, transparents et sécurisés ?	OK / à corriger
Équité	Tous les salariés concernés peuvent-ils l'utiliser ?	OK / à corriger
Compétences	Formation et assistance sont-elles disponibles ?	OK / à corriger
Pilotage	Les résultats seront-ils mesurés et réexaminés ?	OK / à corriger

Synthèse exécutive

- Le diagnostic du travail réel doit précéder le choix de l'outil.
- La rationalisation des canaux constitue le premier levier contre la surcharge.
- Les données et dispositifs de contrôle doivent rester nécessaires, transparents et proportionnés.
- Formation, accessibilité et assistance conditionnent l'équité d'usage.
- Le suivi doit combiner performance, qualité, charge, santé et satisfaction.

À retenir	Le numérique doit simplifier le travail, renforcer la coopération et protéger les salariés. Un outil qui accroît la charge, fragmente l'activité ou installe une surveillance disproportionnée doit être corrigé avant sa généralisation.
------------------	---