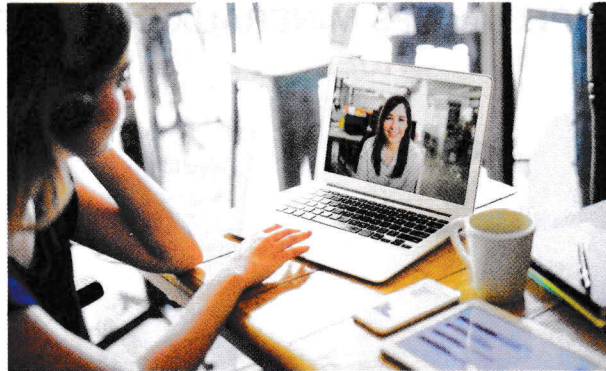


Technostress : comment garder le contrôle ?

Le Covid-19 n'était pas la disruption qu'attendait la Silicon Valley pour 2020, elle misait plutôt sur l'intelligence artificielle... Le télétravail, les professeurs n'y étaient pas préparés, les parents non plus. Les commerciaux un peu plus, du fait de la récente grève des transports au sujet des retraites. Mais quand le « tsunami Covid » se retirera, est-ce qu'une réplique, bien visible et prévisible, elle, ne prendra pas la forme d'une numérisation massive et accélérée de notre vie ?

Nos rituels sont de plus en plus numérisés, à la maison et au travail, parfois les deux en même temps. Et cette tendance s'est considérablement accélérée avec le confinement et va sans doute continuer dans sa lancée avec l'arrivée imminente de l'intelligence artificielle. Pour autant, est-ce que le Covid peut être perçu comme « l'idiot utile » de la surconsommation numérique et de la cyberdépendance ?



Les écrans nous aident à rester confinés.

31 226 en France en deux mois, aurait plus marqué les esprits s'il y avait eu à l'époque des chaînes d'informations TV ou bien Twitter ?

Chaque système d'information a ses avantages et ses inconvénients en termes de désinformation, mais le système actuel est sans doute plus générateur de stress. Même ceux qui semblent critiquer la psychose générée par les chaînes de TV « officielles » y contribuent indirectement en démultipliant la visibilité de vidéos

Surconsommation numérique

Après un long confinement forcé, des addictions et des symptômes de stress intense peuvent perdurer. Ainsi, trois ans après l'épidémie de Sras, des formes de dépendance à l'abus d'alcool étaient encore observables. Signe des temps, parmi les dégâts collatéraux du Covid les plus prévisibles, il y a la surconsommation numérique. Il faut dire que les écrans nous aident à rester confinés. Alors que l'OMS a attendu 2018 pour reconnaître l'addiction aux jeux vidéo comme une maladie mentale, elle recommande maintenant de « jouer ensemble mais à distance » à travers sa campagne #PlayApartTogether !

Ce qui nous permet de rester chez nous pourrait cependant devenir le symbole de notre perte de contrôle dans le « monde d'après ». Il ne s'agit pas seulement d'un Skype qui remplace certaines réunions avec des collègues, des amis ou des clients, il y a aussi des nouveaux venus (Disney+, StopCovid, téléconsultations, Zoom...) et des comebacks fulgurants (UberEat, Carrefour Drive, Coursera, YouPorn...). La « culture canapé du salon » (par le biais d'écrans) est en train de remplacer la culture « courses/restaurant/ciné/jogging ».

Ce confinement, c'est un peu comme si nous avions vécu en deux mois une accélération

équivalente à cinq ans dans les courbes d'adoption des usages numériques. Le seul service en ligne à avoir vu son audience baisser est celui des rencontres en ligne, le plus incompatible avec la distanciation sociale mais aussi le plus relié aux contacts humains « réels ».

Le confinement a fait tomber des barrières psychologiques. Les enfants sont incités à rester devant l'écran familial et le « senior technophobe » qui vivait sans ordinateur (mais pas sans TV) ne jure plus que par Skype et Facebook, n'ayant plus que cela comme lien social pour les longs mois à venir. « Avant », l'image type de la surconsommation numérique était celle d'un ado addict aux jeux vidéo, maintenant, c'est celle d'un homme de 74 ans, le président Trump, qui passe plus de cinq heures par jour devant la télévision et a récemment battu son record avec 105 tweets en une seule journée tout en avouant sans honte une technophobie des ordinateurs et des e-mails !

Un climat d'anxiété

Parmi les dégâts collatéraux de notre culture numérique, il n'y a pas que les addictions, il y a aussi un climat d'anxiété généralisé. Même si comparaison n'est pas raison, est-ce que la grippe de Hong Kong qui a, dans une relative indifférence, tué entre 1968 et 1970 environ un million de personnes dans le monde, dont

et autres images sarcastiques propageant une désinformation « alternative ». Pourtant, dans ce déferlement de *fake news*, il est probable que chacun n'en conclura que par une simple confirmation de sa vision du monde initiale.

Le grand basculement

Les gens veulent continuer à « parler en vrai », mais voudront-ils entendre la vérité des statistiques du grand basculement vers la numérisation de notre vie ? Selon le MIT (1), 34 % des employés américains viennent de basculer dans le télétravail. Ce dernier perdurera d'une manière ou d'une autre, soit par le biais d'une revendication individuelle ou collective des collaborateurs, soit comme un impératif de baisse des coûts pour les entreprises dont la rentabilité a été fortement impactée.

A Paris, Londres et New York, la part des messages envoyés via Slack, un outil de communication professionnelle, pendant les heures de pointe, de 10 à 12 heures et de 14 à 16 heures, a diminué. Par contre, elle a augmenté à l'heure du déjeuner ainsi que de 18 à 21 heures. Quand on franchit les bornes, il n'y a plus de limites, même celles du sommeil. Le droit à la déconnexion se révélant une feuille de vigne, voire une science-fiction. A la fin d'une journée sans fin, notre couteau suisse numérique restera-t-il encore un talisman ? ■ ■ ■

■■■ L'histoire a montré qu'un plébiscite pouvait parfois cacher un coup d'Etat, pourquoi pas une prise de pouvoir virtuel des fameux Gafa (Google, Apple, Facebook, Amazon...) qui vont jusqu'à retoquer l'application de traçabilité StopCovid du gouvernement français comme celle d'un vulgaire apprenti développeur. Pour le cadre techno-stressé mais aussi le conducteur indépendant Uber, la technologie va-t-elle devenir à la fois un fil à la patte et un œil de Caïn ? Il n'y a pas qu'en Chine qu'on a adopté un plus fort degré de contrôle social, même si heureusement on en est encore loin en Europe. Le simple fait de basculer sur WhatsApp l'enseignement à distance et des relations professionnelles donne aux professeurs et aux managers des outils de surveillance de masse d'une grande précision.

Comment reprendre le contrôle ?

Parce que les outils numériques sont pratiques, efficaces et accessibles, nous sommes désormais confrontés à une hypersollicitation permanente, voire à une impossibilité de se déconnecter. Compte tenu de l'inertie des habitudes acquises, il est possible qu'en termes d'usages numériques, « l'après » ressemblera significativement au « pendant », voire même pire. Les limites entre nous et notre *smartphone*, notre tablette, notre ordinateur, notre téléviseur ou encore Facebook ou TikTok sont fluctuantes... à nous désormais d'apprendre à les fixer nous-mêmes. Comment reprendre le contrôle ? Comment apprivoiser nos écrans ? En matière de nouvelles technologies, nous sommes tous en apprentissage et même, pour certains d'entre nous, des autodidactes.

Peut-être que ce nouveau technostress généré par le confinement va progressivement nous ouvrir les yeux sur la nécessité d'établir des limites raisonnables... Les familles, les entreprises ou les écoles ont jusqu'ici majoritairement préféré tout laisser sous le tapis. Le déni est un dispositif de protection pour les parents et les dirigeants d'entreprise qui sont eux-mêmes souvent en état de surconsommation. L'ambivalence est humaine, tristement humaine. La prise de conscience s'est souvent jusqu'ici limitée à la lecture de quelques articles légèrement ironiques ou bien exagérément alarmistes (au gré du sens du vent et des soubresauts de l'actualité) et à la modification de quelques paramètres sur un *smartphone*. Il est néanmoins possible que certains d'entre nous sauront utiliser cette phase de confinement pour prendre le temps de réfléchir sur ce chan-



Ce nouveau technostress généré par le confinement va progressivement nous ouvrir les yeux sur la nécessité d'établir des limites raisonnables...

gement de paradigme, si nos employeurs et nos enfants nous en laissent le temps...

Changer nos comportements

En rendant visibles les excès de notre culture numérique, le confinement rend possible une forme de résistance, voire de résilience face au stress numérique. Malheureusement, l'espérance ne peut faire office de stratégie... Viendra alors le temps de changer nos comportements... Il faudra commencer à digérer par petits morceaux cette réalité dérangeante. Il sera alors important d'observer nos déclencheurs et d'écouter nos sensations pour mieux les décrypter. Une fois ce processus enclenché, il faudra mettre en œuvre un processus proactif pour faire évoluer nos habitudes et nos représentations. Certains auront besoin de se faire accompagner par un spécialiste du numérique pour établir des stratégies de sevrage et des stratégies de remplacement.

Selon le fameux processus de deuil, après le choc/déni, viendra la phase de la colère puis

de la négociation, suivie de celle de la tristesse et enfin de l'acceptation. A quelle vitesse ce processus se déroulera-t-il, si déroulement il y a ? Chacun réagira comme il le peut, avec son histoire, son expérience, ses ressources psychiques, son cheminement personnel. Malgré ou à cause de la fracture numérique, nous ne serons pas tous égaux devant la surconsommation qui touche aujourd'hui autant les femmes que les hommes, même si leurs usages diffèrent selon les plateformes. Evitons les généralisations, dénigrement et stigmatisations. Discutons des actes et non des individus. Montrons l'exemple en pratiquant une communication non violente et aidante. En n'oublions pas qu'un « changement effectué par paliers vaut mieux qu'un échec ambitieux. (...) La réussite se nourrit d'elle-même. » (Tony Schwartz) ■

> Alexis de Maud'huy.

Diplômé de Sciences Po Paris, Alexis de Maud'huy a effectué un doctorat à l'université Paris

Il avec une thèse axée sur les stratégies cognitives.

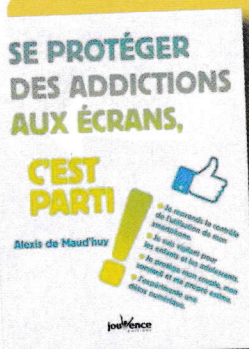
Après avoir travaillé comme consultant en stratégie dans

le secteur Internet, il est aujourd'hui coach et thérapeute. Fondateur de Digital Detox Solutions, un cabinet spécialisé dans l'accompagnement face au stress numérique, il a publié « Se protéger des addictions aux écrans » (éd. Jouvence, 2018) pour aider à se poser les bonnes questions, à découvrir les bonnes pratiques et à surmonter les mauvaises habitudes.

> Le site de l'auteur

www.stressnumerique.com

1. Massachusetts Institute of Technology, une célèbre université américaine, près de Boston.



Se protéger des addictions aux écrans, c'est parti !

Vous téléphonez en traversant la rue ou en conduisant, vous vous orientez grâce à Google Maps, vous vous endormez sur Netflix ou YouTube, et vous vous réveillez avec un *smartphone* dans la main...

Stop ! Vous saturez du tout-numérique ? Apprenez à vous en passer ! Pas totalement, bien sûr, les nouvelles technologies sont de précieuses aides, mais soyez sûr(e) de garder tout de même le contrôle.

Qui peut prétendre ne jamais s'être laissé submerger au moins une fois ? Comment se protéger ? Le but n'est pas d'éradiquer le numérique de nos vies mais d'en tirer le meilleur sans qu'il prenne

le meilleur de nous-mêmes... Ce guide pratique et ludique vous invite à remplacer de mauvaises habitudes contre-productives par des rituels utiles dans tous les domaines de votre vie. Lancez-vous dans ces 16 challenges, c'est parti !

De Alexis de Maud'huy, éd. Jouvence.