



IMS LUXEMBOURG
Inspiring More Sustainability

The background of the central section is a stylized illustration. It features several people in profile, working at computers. The colors are muted blues, greys, and oranges. A large, semi-transparent white circle is centered over the illustration, containing the main title and subtitle. The word 'FLOW' is written in large, white, italicized capital letters on a red rectangular background. Below it, '—LE GUIDE—' is written in white capital letters on a dark blue rectangular background. At the bottom of the circle, the subtitle 'ÉQUILIBREZ VOS PRATIQUES NUMÉRIQUES AU TRAVAIL' is written in blue capital letters on a white rectangular background.

FLOW

—LE GUIDE—

ÉQUILIBREZ VOS PRATIQUES
NUMÉRIQUES AU TRAVAIL

.....
LUXEMBOURG'S LEADING NETWORK FOR CORPORATE RESPONSIBILITY
.....

SOMMAIRE

INTRODUCTION	4
--------------------	---

1. PRATIQUES INDIVIDUELLES

▶ Rédiger des emails efficaces	8
▶ Relever moins fréquemment ses emails	9
▶ Garder le contrôle de sa boîte email	10
▶ S'astreindre à communiquer sur le temps de travail	11
▶ Choisir des outils numériques adéquats	12
▶ S'offrir des temps de déconnexion	13
▶ Soutenir l'équilibre numérique de son équipe	14
▶ Prendre le temps de répondre aux emails	15
▶ Identifier des contacts en cas d'absence	16

2. PRATIQUES ORGANISATIONNELLES

▶ Former à l'usage de l'email	18
▶ Former au civisme et au respect numérique	19
▶ Proposer des outils numériques adéquats	20
▶ Mettre à disposition un smartphone professionnel	21
▶ Élaborer une charte de droit à la déconnexion	22
▶ Sensibiliser aux risques de l'hyperconnexion	23
▶ Proposer des groupes de discussion sur l'hyperconnexion	24
▶ Concevoir des outils numériques adaptés	25
▶ Mesurer régulièrement les niveaux de technostress	26

POUR EN SAVOIR PLUS

▶ Bibliographie - Pratiques individuelles	28
▶ Bibliographie - Pratiques organisationnelles	30



INTRODUCTION

Ce guide de bonnes pratiques s'inscrit dans le cadre du projet Techwell qui a pour objectif de **promouvoir la santé mentale au travail dans un environnement numérique**, en répondant aux défis de l'hyperconnexion, de la surcharge d'informations et des exigences accrues de productivité. Il est porté par IMS Luxembourg et financé par Digital Luxembourg, la Chambre de Commerce du Luxembourg, la Chambre des Salariés du Luxembourg, le Ministère d'État, le Ministère du Travail ainsi que l'Union Européenne et le Fonds Social Européen.

Chaque jour, 320 milliards d'emails sont échangés dans le monde¹, et ce chiffre augmente d'année en année. 70% des emails reçus sont consultés en moins de six secondes, et il faut plus d'une minute pour retrouver sa productivité d'avant interruption². Face à cette surcharge, les journées de travail se rallongent, ou du moins, se font de plus en plus accaparer par le traitement d'informations. Les divers outils de communication s'empilent, jusqu'à former une sorte de « millefeuille » indigeste³. Il n'est donc pas surprenant que les communications débordent en dehors du travail, engendrant une forme d'hyperconnexion. Bien que cette forme « d'astreinte permanente » soit plébiscitée par certain-es – friand-es de l'autonomie qu'elle semble leur procurer – elle en demeure généralement néfaste pour l'équilibre vie privée – vie professionnelle et, plus généralement, au bien-être⁴. Le « technostress » défini comme le stress causé par l'utilisation excessive ou inadaptée des technologies numériques, n'est pour autant, pas toujours une fatalité.

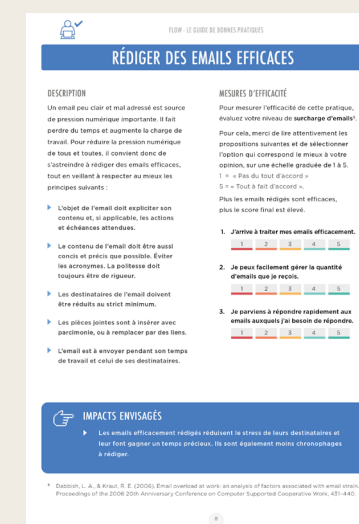
Des solutions organisationnelles, managériales et individuelles existent pour l'affronter et ainsi transformer l'expérience numérique en une aventure plus motivante et agréable. Ce document résume les principales solutions.

Les pages suivantes sont constituées de fiches synthétisant un ensemble de bonnes pratiques qu'il est recommandé de suivre et d'appliquer dans l'ordre proposé, pour tendre vers un bien-être numérique au sein des organisations. Les fiches sont réparties en deux groupes : les pratiques individuelles et les pratiques organisationnelles.

Chaque fiche comprend 3 parties :

1
Description
en détail de la
bonne pratique

2
Les impacts
envisagés



3

**Des outils pour mesurer
l'efficacité de votre pratique.**

Si vos résultats tendent à se situer dans la zone rouge, il apparaîtra nécessaire d'opérer des ajustements afin que votre pratique soit la bonne et qu'elle vous soit pleinement bénéfique.

i POUR EN SAVOIR PLUS

Consultez les bibliographies

en lien avec chacune des pratiques individuelles ou organisationnelles.

pages
28 à 31

- ¹ Radicati. (2021). Email statistics report, 2021-2025. The Radicati Group, Inc. <https://www.radicati.com/?p=17209>
- ² Jackson, T. W., Dawson, R., & Wilson, D. (2001). The cost of email interruption. Journal of Systems and Information Technology, 5(1), 81-92.
- ³ Kalika, M., Boukef, N., & Isaac, H. (2007). La théorie du millefeuille et l'usage des TIC dans l'entreprise. Revue Française de Gestion, 33(172), 117-129.
- ⁴ Stich, J.-F., Farley, S., Cooper, C. L., & Tarafdar, M. (2015). Information and communication technology demands: outcomes and interventions. Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance, 2(4), 327- 345.

FLOW

— LE GUIDE —

ÉQUILIBREZ VOS PRATIQUES NUMÉRIQUES AU TRAVAIL

Ce projet bénéficie du soutien de :



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère d'État

Service des médias et des communications



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère du Travail, de l'Emploi et
de l'Économie sociale et solidaire



Cofinancé par
l'Union européenne



CHAMBRE DES SALAIRES
LUXEMBOURG



1.

PRATIQUES INDIVIDUELLES



RÉDIGER DES EMAILS EFFICACES

DESCRIPTION

Un email peu clair et mal adressé est source de pression numérique importante. Il fait perdre du temps et augmente la charge de travail. Pour réduire la pression numérique de tous et toutes, il convient donc de s'astreindre à rédiger des emails efficaces, tout en veillant à respecter au mieux les principes suivants :

- ▶ L'objet de l'email doit expliciter son contenu et, si applicable, les actions et échéances attendues.
- ▶ Le contenu de l'email doit être aussi concis et précis que possible. Éviter les acronymes. La politesse doit toujours être de rigueur.
- ▶ Les destinataires de l'email doivent être réduits au strict minimum.
- ▶ Les pièces jointes sont à insérer avec parcimonie, ou à remplacer par des liens.
- ▶ L'email est à envoyer pendant son temps de travail et celui de ses destinataires.

MESURES D'EFFICACITÉ

Pour mesurer l'efficacité de cette pratique, évaluez votre niveau de **surcharge d'emails**⁵.

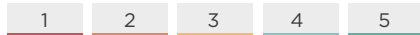
Pour cela, merci de lire attentivement les propositions suivantes et de sélectionner l'option qui correspond le mieux à votre opinion, sur une échelle graduée de 1 à 5.

1 = « Pas du tout d'accord »

5 = « Tout à fait d'accord ».

Plus les emails rédigés sont efficaces, plus le score final est élevé.

1. J'arrive à traiter mes emails efficacement.



2. Je peux facilement gérer la quantité d'emails que je reçois.



3. Je parviens à répondre rapidement aux emails auxquels j'ai besoin de répondre.



IMPACTS ENVISAGÉS

- ▶ Les emails efficacement rédigés réduisent le stress de leurs destinataires et leur font gagner un temps précieux. Ils sont également moins chronophages à rédiger.

⁵ Dabbish, L. A., & Kraut, R. E. (2006). Email overload at work: an analysis of factors associated with email strain. Proceedings of the 2006 20th Anniversary Conference on Computer Supported Cooperative Work, 431-440.



RELEVER MOINS FRÉQUEMMENT SES EMAILS

DESCRIPTION

La majorité des salarié-es réagissent à un email entrant en moins de six secondes, et prennent ensuite plus d'une minute en moyenne pour retrouver leur productivité d'avant interruption. Une cinquantaine d'emails entrants chaque jour engendre ainsi plus d'une heure de travail perdue.

Une bonne pratique consiste donc à réduire la fréquence de relevage de ses courriers autant que possible, pour réduire les interruptions. **La fréquence optimale est évaluée à trois distributions d'emails par jour.** Alternativement, il reste possible de bloquer les interruptions « push » en mettant son téléphone ou sa boîte mail en silencieux, ou bien en bloquant des heures spécifiques dans la journée et dans la semaine pour traiter ses emails en groupe.

MESURES D'EFFICACITÉ

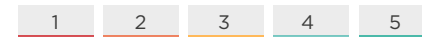
Pour mesurer l'efficacité de cette pratique, évaluez votre niveau de **pression numérique**⁶.

Pour cela, merci de lire attentivement les propositions suivantes et de sélectionner l'option qui correspond le mieux à votre opinion, sur une échelle graduée de 1 à 5.

1 = « Pas du tout d'accord »

5 = « Tout à fait d'accord ».

1. Je cherche à répondre rapidement aux messages.



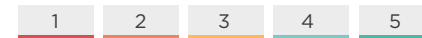
2. Il m'est difficile de me concentrer sur autre chose lorsque je reçois un message.



3. Je peux me concentrer pleinement sur mes tâches que lorsque j'ai répondu à mes messages.



4. Je ne peux arrêter de penser à un message tant que je n'y ai pas répondu.



IMPACTS ENVISAGÉS

- ▶ Consulter moins souvent ses emails, lorsque cela est possible, permet de réduire le nombre d'interruptions dans la journée et donc d'accroître significativement sa productivité.

⁶ Barber, L. K., & Santuzzi, A. M. (2015). Please Respond ASAP: Workplace Telepressure and Employee Recovery. Journal of Occupational Health Psychology, 20(2), 172-189.



GARDER LE CONTRÔLE DE SA BOÎTE MAIL

DESCRIPTION

Pour faire face à un flux ininterrompu d'emails, les destinataires peuvent développer des stratégies pour le maîtriser. Cette pratique consiste à se familiariser avec les fonctionnalités suivantes, puis à les utiliser autant que possible :

- **Les filtres automatiques** permettent de classer les emails entrants selon des règles préétablies. Ils maintiennent la boîte de réception triée et facilitent le traitement des emails.
- **Les messages d'absence et les redirections** sont à paramétrer en cas d'absence pour gérer les attentes des expéditeur·rices
- **Les fonctionnalités de tri, de labellisation, et d'archivage** maintiennent la boîte de réception épurée, surtout si elles sont utilisées rigoureusement pendant la journée.
- **Les fonctionnalités de gestion de tâches** (rappels, drapeaux, dossiers spéciaux permettent d'être plus productif en utilisant l'email.)
- **La limite de la fréquence de relevage et des notifications au minimum** permet de limiter les interruptions.

MESURES D'EFFICACITÉ

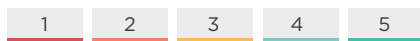
Pour mesurer l'efficacité de cette pratique, évaluez votre niveau de **surcharge d'emails**⁷.

Pour cela, merci de lire attentivement les propositions suivantes et de sélectionner l'option qui correspond le mieux à votre opinion, sur une échelle graduée de 1 à 5.
1 = « Pas du tout d'accord »
5 = « Tout à fait d'accord ».

1. **J'arrive à traiter mes emails efficacement.**



2. **Je peux facilement gérer la quantité d'emails que je reçois.**



3. **Je parviens à répondre rapidement aux emails auxquels j'ai besoin de répondre.**



IMPACTS ENVISAGÉS

- Ces mesures de gestion de boîte mail visent à réduire la surcharge informationnelle des utilisateur·rices, en particulier ceux qui doivent traiter des volumes importants et continus d'emails.

⁷ Dabbish, L. A., & Kraut, R. E. (2006). Email overload at work: an analysis of factors associated with email strain. Proceedings of the 2006 20th Anniversary Conference on Computer Supported Cooperative Work, 431-440.



S'ASTREINDRE À COMMUNIQUER SUR LE TEMPS DE TRAVAIL

DESCRIPTION

Étant donné qu'il est difficile de résister aux communications entrantes, il est primordial pour la personne initiant la communication de le faire à un moment judicieux. Même s'il peut être arrangeant de parfois travailler le soir ou le weekend, il faut veiller à ce que les messages ne soient pas envoyés à ces moments, sous peine d'engendrer de l'hyperconnexion pour ses interlocuteur·rices.

À cette fin, une bonne pratique est de différer autant que possible l'envoi des messages, par exemple en utilisant la fonctionnalité d'envoi différé présente dans la plupart des boîtes mail pour retarder la livraison d'un email pendant le temps de travail. Bien que cela risque de faire s'empiler des messages le lundi matin, c'est un moindre mal.

MESURES D'EFFICACITÉ

Pour mesurer l'efficacité de cette pratique, évaluez votre niveau de **technostress**⁸.

Pour cela, merci de lire attentivement les propositions suivantes et de sélectionner l'option qui correspond le mieux à votre opinion, sur une échelle graduée de 1 à 5.
1 = « Pas du tout d'accord »
5 = « Tout à fait d'accord ».

1. **Je passe moins de temps avec ma famille à cause des outils numériques.**



2. **Je dois rester en contact avec mon travail même pendant mes vacances à cause des outils numériques.**



3. **J'ai l'impression que ma vie personnelle est envahie par outils numériques.**



IMPACTS ENVISAGÉS

- S'astreindre à communiquer sur son temps de travail et sur celui de ses interlocuteur·rices permet de réduire l'hyperconnexion de tout le monde dans l'organisation.

⁸ Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Qiang Tu. (2008). The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. Information Systems Research, 19(4), 417-433.

CHOISIR DES OUTILS NUMÉRIQUES ADÉQUATS

DESCRIPTION

L'email est tellement répandu dans les organisations qu'il est souvent utilisé à tort et à travers pour communiquer, alors que d'autres outils numériques auraient pu être plus appropriés. Cette culture d'email « par défaut » engendre surcharge et interruptions.

Avant d'envoyer un email, il convient donc de se poser les bonnes questions :

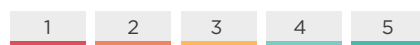
- **L'email est-il l'outil numérique le plus approprié ?** Les communications dites émotionnelles (ex : recadrage) et complexes seront plus appropriées en face-à-face. La transmission de documents est plus efficace sur des intranets ou services cloud.
- **Quel outil numérique le-la destinataire-riche préférerait-il-elle que j'utilise pour interagir avec lui-elle ?** Certain-es préféreront le téléphone quand d'autres préféreront l'email. Faire preuve d'empathie et communiquer avec les outils préférés de ses interlocuteur-rices permet de diminuer leur pression numérique de façon importante.

MESURES D'EFFICACITÉ

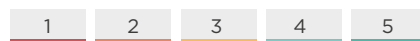
Pour mesurer l'efficacité de cette pratique, évaluez votre niveau **d'usage de l'email par défaut**⁹.

Pour cela, merci de lire attentivement les propositions suivantes et de sélectionner l'option qui correspond le mieux à votre opinion, sur une échelle graduée de 1 à 5.
1 = « Pas du tout d'accord »
5 = « Tout à fait d'accord ».

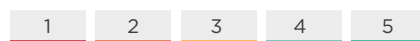
1. **Mes collègues ne savent pas quel moyen de communication je préfère utiliser.**



2. **Mes collègues communiquent avec moi par courrier électronique alors qu'ils-elles pourraient utiliser un autre moyen de communication (par exemple, me parler en personne ou par téléphone).**



3. **Mes collègues m'envoient des documents par courrier électronique alors qu'ils-elles pourraient utiliser un autre logiciel de partage de documents (par exemple, SharePoint, portail, ERP, Skype for Business).**



IMPACTS ENVISAGÉS

- Le choix d'outils numériques adéquats pour communiquer permet de réduire la pression numérique et la surcharge informationnelle de ses interlocuteur-rices.

⁹ Tarafdar, M., Wenninger, H., & Stich, J.-F. (2023). Email Overload: Investigating Technology-fit Antecedents and Job-related Outcomes. The Data Base for Advances in Information Systems, 54(2), 77-96.



S'OFFRIR DES TEMPS DE DÉCONNEXION

DESCRIPTION

L'hyperconnexion fragilise l'équilibre vie privée - vie professionnelle et perturbe les journées de travail, du fait des interruptions. Il est donc essentiel de s'offrir des temps de déconnexion, à des moments critiques de la journée tels que pendant les réunions ou en dehors des horaires de travail.

Pour ce faire, il est recommandé de mettre ses outils numériques en silencieux (« ne pas déranger »). Des applications de productivité de type Pomodoro peuvent être utilisées pour maximiser la concentration et la déconnexion sur des périodes données.

MESURES D'EFFICACITÉ

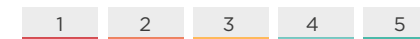
Pour mesurer l'efficacité de cette pratique, évaluez votre niveau de **pression numérique**¹⁰.

Pour cela, merci de lire attentivement les propositions suivantes et de sélectionner l'option qui correspond le mieux à votre opinion, sur une échelle graduée de 1 à 5.
1 = « Pas du tout d'accord »
5 = « Tout à fait d'accord ».

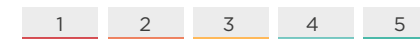
1. **Je cherche à répondre rapidement aux messages.**



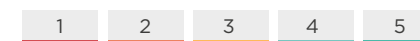
2. **Il m'est difficile de me concentrer sur autre chose lorsque je reçois un message.**



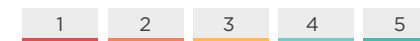
3. **Je ne peux me concentrer pleinement sur mes tâches qu'une fois que j'ai répondu à mes messages.**



4. **Je ne peux arrêter de penser à un message tant que je n'y ai pas répondu.**



5. **Je ressens souvent le besoin de répondre aux messages au moment même où je les reçois.**



IMPACTS ENVISAGÉS

- Réduire l'hyperconnexion et la pression numérique permet d'augmenter le bien-être mais aussi la productivité. Le multi-tasking est néfaste pour beaucoup de personnes et pour leur productivité du fait des interruptions engendrées.

¹⁰ Barber, L. K., & Santuzzi, A. M. (2015). Please Respond ASAP: Workplace Telepressure and Employee Recovery. Journal of Occupational Health Psychology, 20(2), 172-189.



SOUTENIR L'ÉQUILIBRE NUMÉRIQUE DE SON ÉQUIPE

DESCRIPTION

Les managers sont aux premières loges en ce qui concerne l'équilibre vie privée – vie professionnelle de leurs collaborateur·rices. Ils créent également implicitement les standards de communication et de pression numérique dans l'équipe. Leur rôle dans la réduction de la pression numérique est donc crucial. Pour pleinement jouer ce rôle, il convient de faire preuve d'empathie, dans la limite des possibilités offertes par le travail. Être conciliant en ce qui concerne les besoins familiaux et privés permet de contrebalancer les effets négatifs de l'hyperconnexion. Il convient donc de développer cette empathie en s'enquérant des attentes et des besoins de ses collaborateur·rices en matière d'équilibre, par exemple à l'occasion de l'entretien annuel mais également plus régulièrement.

MESURES D'EFFICACITÉ

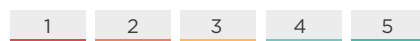
Pour mesurer l'efficacité de cette pratique, évaluez votre niveau de **soutien managérial de l'équilibre vie privée – vie professionnelle**¹¹.

Pour cela, merci de lire attentivement les propositions suivantes et de sélectionner l'option qui correspond le mieux à votre opinion, sur une échelle graduée de 1 à 5.

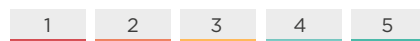
1 = « Pas du tout d'accord »

5 = « Tout à fait d'accord ».

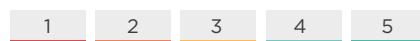
1. En général, les managers de mon organisation sont assez conciliant·es en ce qui concerne les besoins liés à la famille.



2. La direction de mon organisation encourage les managers à être sensibles aux préoccupations familiales et personnelles des employé·es.



3. Dans mon organisation, les employé·es sont encouragé·es à trouver un équilibre entre leur travail et leur vie de famille.



IMPACTS ENVISAGÉS

- Le soutien managérial de l'équilibre vie privée – vie professionnelle vise à compenser le risque d'hyperconnexion.

¹¹ Thompson, C. A., Beauvais, L. L., & Lyness, K. S. (1999). When Work-Family Benefits Are Not Enough: The Influence of Work-Family Culture on Benefit Utilization, Organizational Attachment, and Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 54(3), 392-415.



PRENDRE LE TEMPS DE RÉPONDRE AUX EMAILS

DESCRIPTION

Contrairement au courrier postal qui n'arrive qu'une fois par jour, l'email arrive en flux continu. Répondre à chaud, dans la précipitation, engendre le risque de conflits et d'incompréhensions. Dans la mesure du possible, il est donc nécessaire de réduire quelque peu la vitesse de l'email.

L'email étant asynchrone, il est acceptable de ne pas répondre dans l'immédiat. Il vaut mieux prendre le temps d'écrire un message compréhensible, court et courtois. Si l'email est reçu en dehors des heures de travail, l'envoi différé peut être utilisé pour que sa réponse soit envoyée, elle, dans le temps de travail, afin de ne pas empirer l'hyperconnexion. Il est ensuite préférable de prendre le temps de réfléchir à la liste de destinataire·rices, plutôt que de « répondre à tous » ou de mettre trop de personnes en copie. Enfin, il faut se poser la question de la pertinence de répondre à l'email par un nouvel email plutôt que de changer de moyen de communication, en passant à l'oral par exemple.

MESURES D'EFFICACITÉ

Pour mesurer l'efficacité de cette pratique, évaluez votre niveau de **pression numérique**¹².

Pour cela, merci de lire attentivement les propositions suivantes et de sélectionner l'option qui correspond le mieux à votre opinion, sur une échelle graduée de 1 à 5.

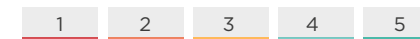
1 = « Pas du tout d'accord »

5 = « Tout à fait d'accord ».

1. Je cherche à répondre rapidement aux messages.



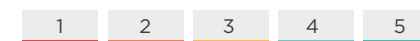
2. Il m'est difficile de me concentrer sur autre chose lorsque je reçois un message.



3. Je ne peux me concentrer pleinement sur mes tâches qu'une fois que j'ai répondu à mes messages.



4. Je ne peux arrêter de penser à un message tant que je n'y ai pas répondu.



5. Je ressens souvent le besoin de répondre aux messages au moment même où je les reçois.



IMPACTS ENVISAGÉS

- Ralentir quelque peu la vitesse de l'email permet de réduire les interruptions et l'hyperconnexion, tout en encourageant d'autres moyens de communication plus pertinents en ce qui concerne l'immédiateté.

¹² Barber, L. K., & Santuzzi, A. M. (2015). Please Respond ASAP: Workplace Telepressure and Employee Recovery. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(2), 172-189.



IDENTIFIER DES CONTACTS EN CAS D'ABSENCE

DESCRIPTION

Être contacté-e en dehors de ses heures de travail et pendant ses congés est synonyme d'hyperconnexion. Il arrive cependant que le travail nécessite d'être réactif à tout moment. Il convient alors d'identifier des contacts « backup », c'est-à-dire des collègues qui seraient en capacité de prendre en charge les dossiers et les client-es en votre absence. Il est par exemple possible d'établir une matrice de tâches critiques pour lesquelles un contact backup est nécessaire.

Il est ensuite possible de mettre en place des répondeurs automatiques pour rediriger les demandes vers ces contacts backup en cas d'absence. Des outils de gestion de tickets peuvent également se charger des redirections de messages automatiquement.

MESURES D'EFFICACITÉ

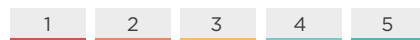
Pour mesurer l'efficacité de cette pratique, évaluez votre niveau de **technostress**¹³.

Pour cela, merci de lire attentivement les propositions suivantes et de sélectionner l'option qui correspond le mieux à votre opinion, sur une échelle graduée de 1 à 5.

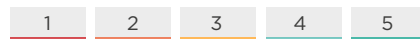
1 = « Pas du tout d'accord »

5 = « Tout à fait d'accord ».

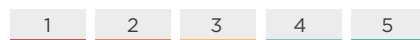
1. **Je passe moins de temps avec ma famille à cause des outils numériques.**



2. **Je dois rester en contact avec mon travail même pendant mes vacances à cause des outils numériques.**



3. **J'ai l'impression que ma vie personnelle est envahie par les outils numériques.**



IMPACTS ENVISAGÉS

- Cette bonne pratique vise à réduire l'hyperconnexion et la pression numérique.

2. PRATIQUES ORGANISATIONNELLES

¹³ Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Qiang Tu. (2008). The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. *Information Systems Research*, 19(4), 417-433.



FORMER À L'USAGE DE L'EMAIL

DESCRIPTION

L'email est l'outil numérique le plus utilisé, mais peu de personnes sont pourtant correctement formées à son usage. Pour réduire le technostress, il est donc primordial de proposer à ses salarié·es des formations à l'usage et à l'écriture d'emails. Une telle formation pourrait comporter les contenus suivants :

1. **Démonstration des fonctionnalités basiques et avancées**
2. **Présentation et analyse d'emails problématiques (spam, incohérence, impolitesse)**
3. **Simulation visant à gérer des emails problématiques (trier, analyser, répondre)**
4. **Rédaction collective de chartes d'usage des emails à emporter et à distribuer**
5. **Discussion finale et feedbacks.**

MESURES D'EFFICACITÉ

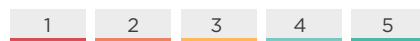
Pour mesurer l'efficacité de cette pratique, évaluez **le volume d'emails échangé entre salarié·es** (mesure objective), mais aussi, **sondez les salarié·es à l'aide d'items issus de l'instrument de la surcharge d'emails**¹⁴.

Pour cela, merci de lire attentivement les propositions suivantes et de sélectionner l'option qui correspond le mieux à votre opinion, sur une échelle graduée de 1 à 5.

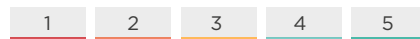
1 = « Pas du tout d'accord »

5 = « Tout à fait d'accord ».

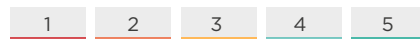
1. **J'arrive à traiter mes emails efficacement.**



2. **Je peux facilement gérer la quantité d'emails que je reçois.**



3. **Je parviens à répondre rapidement aux emails auxquels j'ai besoin de répondre.**



IMPACTS ENVISAGÉS

- ▶ Les salarié·es formé·es à l'usage de l'email sont moins stressé·es et ont un impact moindre sur le stress de leurs destinataire·rices. Savoir envoyer des emails concis et précis à un nombre justifié de destinataire·rices réduit le niveau collectif de surcharge numérique. Savoir gérer sa boîte de réception (tri, archivage, paramétrage de la fréquence de relevage, ...) permet également de réduire son propre niveau de surcharge numérique. Plus les apprenant·es ont un volume important d'emails à traiter, plus une telle formation aura d'impacts positifs pour eux.

¹⁴ Dabbish, L. A., & Kraut, R. E. (2006). Email overload at work: an analysis of factors associated with email strain. Proceedings of the 2006 20th Anniversary Conference on Computer Supported Cooperative Work, 431-440.



FORMER AU CIVISME ET AU RESPECT NUMÉRIQUE

DESCRIPTION

La pression numérique engendre parfois des communications qui se font au détriment du civisme et du respect. La rapidité des échanges peut mener à des incompréhensions et des conflits. Il est donc nécessaire de partager à tous les salarié·es les règles essentielles dans l'usage des outils numériques. La formation à l'usage des emails (abordée fiche page 9) traite en partie de ces questions. D'autres formations de ce type peuvent être proposées pour les autres outils numériques tels que la messagerie instantanée. Des ateliers sur l'empathie et la communication interculturelle peuvent également s'avérer utiles. Il existe également des ateliers dédiés au civisme et au respect tels que les ateliers CREW (Civility, Respect, and Engagement in the Workplace). Enfin, les chartes informatiques de l'organisation peuvent comporter un volet sur le civisme et le cyberharcèlement.

MESURES D'EFFICACITÉ

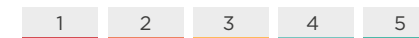
Pour mesurer l'efficacité de cette pratique, évaluez votre niveau de **cyberharcèlement**¹⁵.

Pour cela, merci de lire attentivement les propositions suivantes et de sélectionner l'option qui correspond le mieux à votre opinion, sur une échelle graduée de 1 à 5.

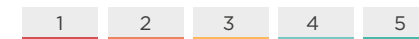
1 = « Pas du tout d'accord »

5 = « Tout à fait d'accord ».

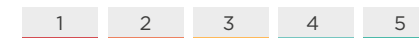
1. **J'ai reçu des messages à tonalité négative.**



2. **J'ai reçu des messages formulés de manière agressive (par exemple utilisant des lettres majuscules, des caractères gras ou plusieurs points d'exclamation).**



3. **J'ai fait l'objet de communications qui me décrédibilisent.**



IMPACTS ENVISAGÉS

- ▶ Ces bonnes pratiques ont vocation à réduire le stress et les conflits liés aux communications inappropriées.

¹⁵ Farley, S., Coyne, I., Axtell, C., & Sprigg, C. (2016). Design, development and validation of a workplace cyberbullying measure, the WCM. Work & Stress, 30(4), 293-317.

PROPOSER DES OUTILS NUMÉRIQUES ADÉQUATS

DESCRIPTION

L'email est tellement répandu dans les organisations qu'il est souvent utilisé à tort et à travers pour communiquer, alors que d'autres outils numériques auraient pu être plus appropriés. Cette culture d'email « par défaut » engendre surcharge et interruptions. Mieux vaut s'assurer qu'une diversité d'outils soit proposée, mais surtout que les modalités d'usage de ces outils soient explicitées.

Pour chaque outil, une formation ainsi qu'une liste de tâches particulièrement adaptées peuvent être proposées. Par exemple, la messagerie instantanée peut être préférée à l'email pour des messages urgents et brefs, tandis que l'intranet peut être préféré à l'email pour les communications informatives descendantes. Les fichiers sont à partager sur des systèmes dédiés pour désengorger les boîtes mail et faciliter le travail en cas d'absence de salarié·es.

MESURES D'EFFICACITÉ

Pour mesurer l'efficacité de cette pratique, évaluez votre niveau d'adéquation entre les **outils numériques et vos besoins professionnels** ¹⁶.

Pour cela, merci de lire attentivement les propositions suivantes et de sélectionner l'option qui correspond le mieux à votre opinion, sur une échelle graduée de 1 à 5.

1 = « Pas du tout d'accord »

5 = « Tout à fait d'accord ».

1. **Mon organisation me fournit des outils numériques qui sont utiles pour communiquer avec mes collègues.**
2. **Mon organisation me fournit des outils numériques qui sont utiles pour mon travail.**

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

3. **Mon organisation me fournit une gamme satisfaisante d'outils numériques pour communiquer avec mes collègues.**

1 2 3 4 5

4. **Mon organisation est flexible en ce qui concerne les outils numériques que je peux ou ne peux pas utiliser.**

1 2 3 4 5



IMPACTS ENVISAGÉS

- La mise à disposition d'outils numériques adéquats pour communiquer permet de réduire la pression numérique et la surcharge informationnelle de ses salarié·es.

¹⁶ Tarafdar, M., Wenninger, H., & Stich, J.-F. (2023). Email Overload: Investigating Technology-fit Antecedents and Job-related Outcomes. The Data Base for Advances in Information Systems, 54(2), 77-96.



METTRE À DISPOSITION UN SMARTPHONE PROFESSIONNEL

DESCRIPTION

Lorsque les messages et appels professionnels sont reçus sur le smartphone personnel, il devient encore plus difficile de résister aux notifications et communications entrantes. Le paramétrage des relevages et des temps de déconnexion est complexifié et en général ignoré. Le risque de confit vie privée - vie professionnel est donc réel.

Il est alors recommandé de proposer aux salarié·es un smartphone distinct pour leurs communications professionnelles. Ce smartphone pourra également être sécurisé au besoin. Le numéro de téléphone dédié pourra également servir par exemple à éviter que les boucles de discussions WhatsApp entre collègues (qui peuvent se créer spontanément) se mélangent avec les boucles privées.

MESURES D'EFFICACITÉ

Pour mesurer l'efficacité de cette pratique, évaluez votre niveau de **technostress** ¹⁷.

Pour cela, merci de lire attentivement les propositions suivantes et de sélectionner l'option qui correspond le mieux à votre opinion, sur une échelle graduée de 1 à 5.

1 = « Pas du tout d'accord »

5 = « Tout à fait d'accord ».

1. **Je passe moins de temps avec ma famille à cause des outils numériques.**

1 2 3 4 5

2. **Je dois rester en contact avec mon travail même pendant mes vacances à cause des outils numériques.**

1 2 3 4 5

3. **J'ai l'impression que ma vie personnelle est envahie par les outils numériques.**

1 2 3 4 5



IMPACTS ENVISAGÉS

- La mise à disposition d'un smartphone professionnel permet de séparer les communications personnelles des communications professionnelles et donc de favoriser l'équilibre vie privée - vie professionnelle.

¹⁷ Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Qiang Tu. (2008). The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. Information Systems Research, 19(4), 417-433.

ÉLABORER UNE CHARTE DE DROIT À LA DÉCONNEXION

DESCRIPTION

Le principe de droit à la déconnexion est désormais établi dans de nombreux pays, dont le Luxembourg et la France. Il convient dès lors d'élaborer une charte établissant les modalités pratiques et techniques de déconnexion. Toutes les bonnes pratiques proposées dans ce guide pourraient avoir leur place dans une telle charte – certaines réduisant directement l'hyperconnexion et d'autres le faisant indirectement (par exemple en réduisant les interruptions ou la surcharge numérique). Comme pour ce guide de bonnes pratiques, cette charte peut comporter à la fois les actions de protection menées par l'organisation (par exemple formations, sensibilisations), mais aussi les engagements des salarié·es pour contribuer à leur échelle à établir une culture de droit à la déconnexion. Enfin, il faut dans la mesure du possible chercher à encourager un « droit » à la déconnexion plutôt que créer un « devoir » de déconnexion dans lequel les salarié·es seraient parfois mis en difficulté. En complément de cette charte de droit à la déconnexion s'appliquant à tous les salarié·es, il est intéressant d'établir, dans chaque équipe, des règles de communication claires et partagées.

MESURES D'EFFICACITÉ

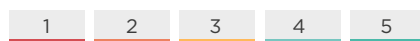
Pour mesurer l'efficacité de cette pratique, évaluez votre niveau de **technostress**¹⁸.

Pour cela, merci de lire attentivement les propositions suivantes et de sélectionner l'option qui correspond le mieux à votre opinion, sur une échelle graduée de 1 à 5.

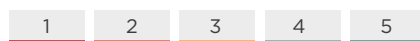
1 = « Pas du tout d'accord »

5 = « Tout à fait d'accord ».

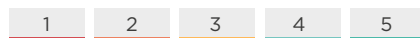
1. Je passe moins de temps avec ma famille à cause des outils numériques.



2. Je dois rester en contact avec mon travail même pendant mes vacances à cause des outils numériques.



3. J'ai l'impression que ma vie personnelle est envahie par les outils numériques.



IMPACTS ENVISAGÉS

- Avoir une charte de droit à la déconnexion bien conçue doit permettre de réduire à la fois l'hyperconnexion mais aussi la surcharge et les interruptions. L'impact est donc à la fois psychologique (pour les salarié·es) et économique (pour l'organisation).

¹⁸ Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Qiang Tu. (2008). The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. Information Systems Research, 19(4), 417-433.



SENSIBILISER AUX RISQUES DE L'HYPERCONNEXION

DESCRIPTION

L'hyperconnexion n'est parfois pas perçue comme un problème, et est même parfois rendue désirable par soucis de « professionnalisme ». Elle n'est cependant pas sans risque. Il convient donc de sensibiliser les salarié·es aux risques liés, par exemple en animant des ateliers à ce sujet ou en communiquant sur l'intranet. Des bonnes pratiques issues de ce guide peuvent être proposées dans des communications ciblées.

Cette sensibilisation doit cibler prioritairement les managers, qui sont à la fois les principales victimes et les principaux·ales coupables de l'hyperconnexion. Les managers ont le devoir de montrer l'exemple, car leurs propres usages créent implicitement des normes d'hyperconnexion.

MESURES D'EFFICACITÉ

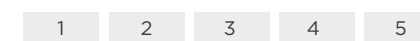
Pour mesurer l'efficacité de cette pratique, évaluez votre niveau de **technostress**¹⁹.

Pour cela, merci de lire attentivement les propositions suivantes et de sélectionner l'option qui correspond le mieux à votre opinion, sur une échelle graduée de 1 à 5.

1 = « Pas du tout d'accord »

5 = « Tout à fait d'accord ».

1. Je passe moins de temps avec ma famille à cause des outils numériques.



2. Je dois rester en contact avec mon travail même pendant mes vacances à cause des outils numériques.



3. J'ai l'impression que ma vie personnelle est envahie par les outils numériques.



IMPACTS ENVISAGÉS

- La sensibilisation permet de faire prendre conscience des dangers de l'hyperconnexion, pour la réduire. Elle revient à rendre la déconnexion désirable.

¹⁹ Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Qiang Tu. (2008). The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. Information Systems Research, 19(4), 417-433.



PROPOSER DES GROUPES DE DISCUSSION SUR L'HYPERCONNEXION

DESCRIPTION

Il n'est pas évident pour les salarié·es de prendre conscience des risques de l'hyperconnexion et des solutions pouvant être apportées. L'hyperconnexion se vit souvent en dehors des heures et des lieux de travail, dans la sphère familiale, et peut donc être une expérience vécue dans l'isolement. Les groupes de discussion permettent ainsi de prendre conscience que d'autres salarié·es vivent les mêmes problèmes. Lorsque des chartes de droit à la déconnexion ne sont pas proposées ou sont insuffisamment appliquées, les salarié·es mettent en œuvre leurs propres solutions. Les groupes de discussion peuvent donc permettre à la fois d'aborder les problèmes, mais aussi les astuces pour y remédier. Leurs contenus doivent rester confidentiels et les participant·es doivent s'engager à respecter cette confidentialité.

MESURES D'EFFICACITÉ

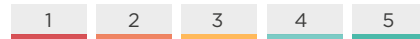
Pour mesurer l'efficacité de cette pratique, évaluez votre niveau de **technostress** ²⁰.

Pour cela, merci de lire attentivement les propositions suivantes et de sélectionner l'option qui correspond le mieux à votre opinion, sur une échelle graduée de 1 à 5.
1 = « Pas du tout d'accord »
5 = « Tout à fait d'accord ».

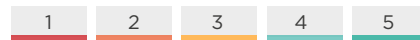
1. Je passe moins de temps avec ma famille à cause des outils numériques.



2. Je dois rester en contact avec mon travail même pendant mes vacances à cause des outils numériques.



3. J'ai l'impression que ma vie personnelle est envahie par les outils numériques.



IMPACTS ENVISAGÉS

- Les groupes de discussion sur l'hyperconnexion peuvent permettre de vaincre l'isolement et réduire l'hyperconnexion et donc les conflits vie privée – vie professionnelle.

²⁰ Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Qiang Tu. (2008). The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. *Information Systems Research*, 19(4), 417-433.



CONCEVOIR DES OUTILS NUMÉRIQUES ADAPTÉS

DESCRIPTION

Dans le cas où votre organisation propose à ses salarié·es des outils numériques personnalisés ou développés en interne, il est primordial de concevoir ces outils de telle sorte à minimiser les risques de technostress et de pression numérique. Un outil conçu pour limiter le technostress est un outil simple, fiable, ayant fait l'objet d'un UX design*, proposant des informations claires et priorisées ainsi qu'une assistance utilisateur intégrée (par exemple sous forme de menus d'aides, de documentations et de helpdesks). Des boucles de feedback positives permettent de protéger les utilisateurs encore davantage du technostress.

* L'UX design (User Experience Design) consiste à rendre un site web, une application ou un service plus simple, agréable et efficace à utiliser.

MESURES D'EFFICACITÉ

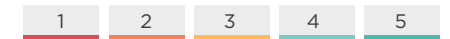
Pour mesurer l'efficacité de cette pratique, évaluez votre niveau de **technostress** ²¹.

Pour cela, merci de lire attentivement les propositions suivantes et de sélectionner l'option qui correspond le mieux à votre opinion, sur une échelle graduée de 1 à 5.
1 = « Pas du tout d'accord »
5 = « Tout à fait d'accord ».

1. Je ne maîtrise pas suffisamment les outils numériques pour gérer le travail de manière satisfaisante.



2. Je ne trouve pas assez de temps pour étudier et améliorer mes compétences afin d'utiliser les outils numériques.



3. Je trouve souvent qu'il est trop complexe pour moi de comprendre et d'utiliser les outils numériques.



IMPACTS ENVISAGÉS

- Une bonne conception des outils numériques peut réduire le technostress et donc la surcharge associée à ces outils.

²¹ Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Qiang Tu. (2008). The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. *Information Systems Research*, 19(4), 417-433.



MESURER RÉGULIÈREMENT LES NIVEAUX DE TECHNOSTRESS

DESCRIPTION

Le technostress (stress engendré par l'usage des outils numériques) est néfaste à la fois pour les salarié·es (risques psychosociaux) et l'organisation (pertes de productivité). Le mesurer régulièrement permet de s'assurer qu'il reste maîtrisé. La mesure peut également faire l'objet d'un benchmark entre services ou équipes pour s'assurer qu'il n'y ait pas de service ou d'équipe particulièrement à risque de technostress.

Des items de mesure simplifiés sont proposés ci-contre. Pour une mesure plus complète et en prenant en compte les cinq dimensions du technostress (surcharge, invasion, complexité, insécurité et incertitude), il peut être préférable d'utiliser l'instrument complet disponible dans l'article en bas de page.

MESURES D'EFFICACITÉ

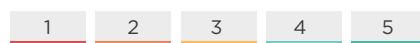
Pour mesurer l'efficacité de cette pratique, évaluez votre niveau de **technostress** ²².

Pour cela, merci de lire attentivement les propositions suivantes et de sélectionner l'option qui correspond le mieux à votre opinion, sur une échelle graduée de 1 à 5.

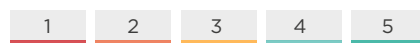
1 = « Pas du tout d'accord »

5 = « Tout à fait d'accord ».

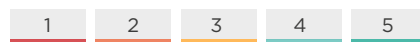
1. **Les outils numériques m'obligent à faire plus de travail que je ne peux en supporter.**



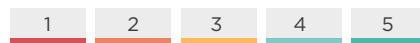
2. **J'ai l'impression que ma vie personnelle est envahie par outils numériques.**



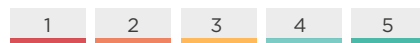
3. **Je trouve souvent qu'il est trop complexe pour moi de comprendre et d'utiliser les outils numériques.**



4. **Je dois constamment mettre à jour mes compétences numériques pour éviter d'être remplacé·e.**



5. **Il y a toujours de nouveaux développements dans les outils numériques que nous utilisons dans mon entreprise.**



IMPACTS ENVISAGÉS

- Mesurer le technostress permet d'identifier des problèmes potentiels et de les corriger.

²² Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Qiang Tu. (2008). The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. *Information Systems Research*, 19(4), 417-433.



► EN SAVOIR PLUS / BIBLIOGRAPHIE

1. PRATIQUES INDIVIDUELLES

► Rédiger des emails efficaces (page 8)

Byron, K. (2008). Carrying Too Heavy a Load? The Communication and Miscommunication of Emotion by Email. *Academy of Management Review*, 33(2), 309-327.

- *Cet article académique explore en détail la question de la communication et du décodage d'émotions dans les emails échangés.*

► Relever moins fréquemment ses emails (page 9)

Kushlev, K., & Dunn, E. W. (2015). Checking email less frequently reduces stress. *Computers in Human Behavior*, 43, 220-228.

- *Cet article académique étudie l'efficacité de limiter son relevage à trois fois par jour.*

► Garder le contrôle de sa boîte email (page 10)

Russell, E., Jackson, T. W., Fullman, M., & Chamakiotis, P. (2023). Getting on top of work email: A systematic review of 25 years of research to understand effective work email activity. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*.

- *Cet article académique aborde de manière très exhaustive les stratégies de gestion des emails.*

► S'astreindre à communiquer sur le temps de travail (page 11)

Stich, J.-F., Farley, S., Cooper, C. L., & Tarafdar, M. (2015). Information & communication technology demands: outcomes and interventions. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 2(4), 327-345.

- *Cet article académique étudie l'efficacité de limiter son relevage à trois fois par jour.*

► Choisir des outils numériques adéquats (page 12)

Tarafdar, M., Wenninger, H., & Stich, J.-F. (2023). Email Overload: Investigating Technology-fit Antecedents and Job-related Outcomes. *The Data Base for Advances in Information Systems*, 54(2), 77-96.

- *Cet article académique aborde de manière très exhaustive les stratégies de gestion des emails.*

► S'offrir des temps de déconnexion (page 13)

Li, H., Gupta, A., Luo, X., & Warkentin, M. (2011). Exploring the impact of instant messaging on subjective task complexity and user satisfaction. *European Journal of Information Systems*, 20(2), 139-155.

- *Cet article académique aborde l'impact des interruptions sur les salarié-es mono-tâches et multi-tâches.*

► Soutenir l'équilibre numérique de son équipe (page 14)

Thompson, C. A., Beauvais, L. L., & Lyness, K. S. (1999). When Work-Family Benefits Are Not Enough: The Influence of Work-Family Culture on Benefit Utilization, Organizational Attachment, and Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 54(3), 392-415.

► Prendre le temps de répondre aux emails (page 15)

Barber, L. K., & Santuzzi, A. M. (2015). Please Respond ASAP: Workplace Telepressure and Employee Recovery. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(2), 172-189.

- *Cet article académique traite des risques engendrés par la pression à répondre immédiatement aux messages entrants.*

► Identifier des contacts en cas d'absence (page 16)

Mazmanian, M. (2013). Avoiding the Trap of Constant Connectivity: When Congruent Frames Allow for Heterogeneous Practices. *Academy of Management Journal*, 56(5), 1225-1250.

- *Cet article académique traite des risques engendrés par la pression à répondre immédiatement aux messages entrants.*



▶ EN SAVOIR PLUS / BIBLIOGRAPHIE

2. PRATIQUES ORGANISATIONNELLES

▶ Former à l'usage de l'email (page 18)

Soucek, R., & Moser, K. (2010). Coping with information overload in email communication: Evaluation of a training intervention. *Computers in Human Behavior*, 26(6), 1458-1466.

- Cet article académique présente un programme de formation et évalue son efficacité.

▶ Former au civisme et au respect numérique (page 19)

West, B., Foster, M., Levin, A., Edmison, J., & Robibero, D. (2014). Cyberbullying at work: In search of effective guidance. *Laws*, 3(3), 598-617.

- Cet article académique propose des pistes concrètes pour lutter contre le cyberharcèlement au travail.

▶ Proposer des outils numériques adéquats (page 20)

Tarafdar, M., Wenninger, H., & Stich, J.-F. (2023). Email Overload: Investigating Technology-fit Antecedents and Job-related Outcomes. *The Data Base for Advances in Information Systems*, 54(2), 77-96.

- Cet article académique présente un programme de formation et évalue son efficacité.

▶ Mettre à disposition un smartphone professionnel (page 21)

Mazmanian, M., Orlikowski, W. J., & Yates, J. (2013). The autonomy paradox: The implications of mobile email devices for knowledge professionals. *Organization Science*, 24(5), 1337-1357.

- Cet article traite des risques liés à l'usage de smartphones dans le cadre du travail.

▶ Élaborer une charte de droit à la déconnexion (page 22)

Stich, J.-F., Farley, S., Cooper, C. L., & Tarafdar, M. (2015). Information and communication technology demands: outcomes and interventions. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 2(4), 327-345.

- Cet article traite des risques de l'hyperconnexion et donc de la nécessité de proposer des modalités de déconnexion à ses salarié-es.

▶ Sensibiliser aux risques de l'hyperconnexion (page 23)

Cavazotte, F., Heloisa Lemos, A., & Villadsen, K. (2014). Corporate smart phones: professionals' conscious engagement in escalating work connectivity. *New Technology, Work and Employment*, 29(1), 72-87.

▶ Proposer des groupes de discussion sur l'hyperconnexion (page 24)

Leonardi, P. M., Treem, J. W., & Jackson, M. H. (2010). The connectivity paradox: Using technology to both decrease and increase perceptions of distance in distributed work arrangements. *Journal of Applied Communication Research*, 38(1), 85-105.

▶ Concevoir des outils numériques adaptés (page 25)

Tarafdar, M., Cooper, C. L., & Stich, J.-F. (2019). The technostress trifecta techno eustress, techno distress and design: An agenda for research. *Information Systems Journal*, 29(1), 6-42.

- Cet article académique propose des pistes de conceptions visant à réduire le technostress.

▶ Mesurer régulièrement les niveaux de technostress (page 26)

Tarafdar, M., Cooper, C. L., & Stich, J.-F. (2019). The technostress trifecta techno eustress, techno distress and design: An agenda for research. *Information Systems Journal*, 29(1), 6-42.

- Cet article académique présente en détail le phénomène du technostress.

FLOW

— LE GUIDE —

ÉQUILIBREZ VOS PRATIQUES
NUMÉRIQUES AU TRAVAIL



Publication IMS Luxembourg

All rights reserved IMS Luxembourg. Mars 2025.

N° ISBN : 978-2-919825-17-2

Ni IMS Luxembourg, ni aucune autre personne agissant pour son compte ne peut être tenu pour responsable de l'utilisation qui pourrait être faite des informations contenues dans cette publication.



IMS LUXEMBOURG

Inspiring More Sustainability

FLOW

— LE GUIDE —

ÉQUILIBREZ VOS PRATIQUES NUMÉRIQUES AU TRAVAIL

Ce projet bénéficie du soutien de :



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère d'État

Service des médias et des communications



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère du Travail, de l'Emploi et
de l'Économie sociale et solidaire



Cofinancé par
l'Union européenne



CHAMBRE DES SALAIRES
LUXEMBOURG



LUXEMBOURG'S LEADING NETWORK FOR CORPORATE RESPONSIBILITY

IMS Luxembourg
B.P. 2085
L-1020 Luxembourg

Siège Social :
33 rue du Puits Romain
L-8070 Bertrange

Tel: +352 26 25 80 13
info@imslux.lu
www.imslux.lu

Retrouvez-nous sur:
LinkedIn, Instagram, Facebook, Youtube, Flickr

