

P R I X 2 0 1 9



**Rapport global d'analyse
de solutions digitales
d'évaluation et/ou d'amélioration
du niveau de bien-être au travail**

Avec le soutien des organisations suivantes :



MAG RH

le magazine de la révolution et des nouvelles frontières RH



Auteurs : Carole Blancot, Céline Couret, François Geuze, Sarah Mokaddem, Pierre-Eric Sutter.

Ce rapport d'analyse est réalisé par les entreprises SpotPink et mars-lab. La reproduction et l'utilisation du contenu de ce document sont autorisées uniquement à des fins non commerciales, à condition de citer la source comme suit : Carole Blancot, Céline Couret, François Geuze, Sarah Mokaddem, Pierre-Eric Sutter (2019), « *Rapport global d'analyse de solutions digitales d'évaluation et/ou d'amélioration du niveau de bien-être au travail* », mars-lab, SpotPink.

Table des matières

I. Avertissement.....	4
II. Remerciements	4
III. Préambule	5
IV. Introduction.....	6
V. Les membres du jury	9
A) Première partie : de façon liminaire.....	11
VI. De quoi parle-t-on ?.....	11
Bien-être et santé mentale	11
Qualité de vie au travail (QVT) et performance sociale	14
Le travail.....	17
VII. L'intérêt d'un diagnostic psychosocial.....	19
Le diagnostic psychosocial, pour remonter des conséquences aux causes.....	19
Conséquences RPS : tout le monde est concerné.....	20
Memento réglementaire et institutionnel relatif à la santé mentale au travail	21
VIII. La protection des données : quel niveau de conformité au RGPD pour les solutions du marché ?	23
Le cadre	23
Qu'en est-il des solutions du marché en 2019 ?	25
Les points à vérifier lorsque l'on choisit une solution d'évaluation et/ou d'amélioration du bien-être au travail	26
IX. Quelle place donner au droit à la déconnexion dans toute initiative en faveur du bien-être au travail ?	33
B) Deuxième partie : Le projet BE.DIGIT 2019	44
X. Finalités du projet.....	44
XI. Solutions ciblées	45
XII. Méthodologie utilisée	45
XIII. Solutions nominées et évaluées	51
XIV. Présentation des cinq solutions lauréates	70
XV. Conclusion.....	86
XVI. Annexes	87
E-mail explicatif adressé aux acteurs ciblés.....	87
Cartographie 2019 des solutions digitales d'évaluation et/ou d'amélioration du niveau de bien-être au travail	89
Radars des solutions lauréates dans la catégorie « Top solution »	90
Quelques définitions.....	94
Liste des tableaux de présentation des résultats détaillés	96
XVII. Bibliographie	97

I. Avertissement

Les informations contenues dans ce document ne constituent pas une incitation à acheter les produits ou services mentionnés.

Tous les contenus de ce document sont soumis au droit français de la propriété intellectuelle. Toute exploitation, duplication, reproduction ou transmission de tout ou partie du contenu de ce document est interdite sans l'accord préalable de mars-lab et de SpotPink.

L'approche menée dans le cadre de la première édition des Prix BE.DIGIT ne relève pas d'une démarche purement scientifique (au sens d'une publication dans une revue à comité de lecture scientifique) même si les auteurs se réfèrent aux paradigmes de recherche des sciences humaines et sociales.

Les propos contenus dans ce document n'engagent que leurs auteurs.

Nous invitons le lecteur à faire preuve de prudence lorsqu'il prendra connaissance des résultats de notre analyse. Celle-ci a reposé sur les informations qu'ont bien voulu nous transmettre les acteurs sur leurs solutions ainsi que sur les données transmises lors de nos conversations téléphoniques et écrites, mais aussi sur les conclusions tirées lors des essais et démonstrations des solutions.

Nous ne nions pas le fait que notre démarche comporte *a minima* le biais de la subjectivité de l'évaluateur. Aussi, nous souhaiterions que les lecteurs gardent à l'esprit la nécessité d'interpréter avec prudence le fruit de ce travail et de relativiser les conclusions tirées.

Nous déclinons toute responsabilité pour les éventuels dommages découlant de l'utilisation, par ses lecteurs, de ce document et de l'interprétation qui pourrait être faite des informations qu'il contient.

Pour le cas où votre solution n'aurait pas été identifiée dans le cadre de ce projet (Cf. liste des solutions ciblées plus bas), si vous estimez après la lecture de ce rapport que c'est une omission de notre part, nous vous prions de nous en excuser et nous vous invitons à nous contacter afin de vous inclure dans la prochaine édition des Prix BE.DIGIT.

Nous contacter :

Carole Blancot : carole.blancot@spotpink.com - 06 50 86 29 33

Pierre-Eric Sutter : sutter@mars-lab.com - 01 45 49 95 31

II. Remerciements

Nous remercions sincèrement les représentants des dix solutions citées dans ce document qui ont candidaté à la première édition des Prix BE.DIGIT et qui ont, pour ce faire, fait preuve de transparence en répondant à nos questions. Nous remercions également ceux qui se sont volontairement prêtés à l'exercice de nous faire une démonstration. Cette marque d'intérêt à l'égard de notre initiative nous a permis de recueillir des informations précieuses. Enfin, pour remercier les organisations qui ont soutenu ce projet et sans lesquelles rien n'eut été possible, nous avons affiché leur logo sur la page de garde de ce rapport.

III. Préambule

Lorsque nous avons débuté ce projet, nous estimions que cartographier des éditeurs de solutions proposant des solutions digitales était une démarche relativement banale. Nous en voulions pour preuve les nombreux guides qui le font, chacun dans leur domaine. Notre ambition était – et est toujours – d’apporter une aide à la décision aux décideurs désireux d’y voir plus clair dans ce maquis d’un marché émergent où le pire côtoie le meilleur, derrière les discours « marketés » et belles promesses de « bonheur au travail ». Notre souhait était de cerner objectivement la réalité concrète de ces solutions par une analyse fondée épistémologiquement, scientifiquement, déontologiquement ou juridiquement.

Force a été de constater que notre démarche n’est en rien passée inaperçue si l’on se réfère qui à des *boycotts*, qui à des échanges d’e-mail acerbes voire menaçants, qui à un courrier de mise en demeure envoyé par un cabinet d’avocats missionné par une société dont nous tairons le nom (non par pudeur mais par souci du respect des contraintes juridiques car à l’heure où nous écrivons ce guide, la procédure est toujours en cours). Nous avons décidé de porter à la connaissance du lecteur un extrait de cette correspondance pour illustrer les embûches que nous avons rencontrées et la nécessité de justifier ce qui nous paraissait une évidence.

Voici donc ci-après un extrait de notre réponse apportée à ce courrier :

« Avant toute chose, nous précisons que nous avons mené ce projet d’analyse bénévolement et dans le cadre d’activités extra-professionnelles. Pour ce faire, nous avons utilisé notre propre méthodologie, les matériaux conçus par nous et notre savoir-faire professionnel. [...] L’exercice de nos métiers et le respect du code de déontologie de notre profession, celle de psychologue, implique que nous rendions intelligibles des concepts scientifiques en les vulgarisant. Dans le cadre de nos activités, nous nous intéressons uniquement aux solutions digitales qui contribuent effectivement à l’évaluation et/ou à l’amélioration du niveau de bien-être au travail. Lorsque nous faisons référence au concept de bien-être au travail, nous le faisons dans son acceptation de l’OMS et de l’ANI¹ sur la QVT² du 19 juin 2013 faisant tous deux du bien-être au travail une notion propre à la santé mentale. L’état actuel de la recherche scientifique permet tout à fait de connaître les facteurs contributifs de façon causale au bien-être au travail, tout comme ceux qui sont neutres à son égard et ceux qui lui sont préjudiciables.

Vous rappelez les activités de votre cliente, et celles-ci n’ont aucune proximité avec les nôtres [...]. Votre cliente est libre de considérer que des services de repassage ou des conseils culinaires dispensés sur le lieu de travail sont des services à la personne délivrés par des prestataires qui améliorent le bien-être au travail. De notre côté, nous sommes libres d’affirmer qu’aucune étude scientifique ne démontre ce fait, et c’est même notre devoir en tant que professionnels de la santé mentale, du bien-être au travail et de la qualité de vie au travail. À ce propos, nous vous renvoyons aux récentes conclusions d’une étude menée par deux chercheurs de l’université américaine de l’Illinois³ qui se sont intéressés aux effets de « *wellness program* » au bureau et qui démontrent scientifiquement que ces programmes n’ont aucune influence sur le bien-être au travail (entendu dans son acceptation de santé mentale positive au travail).

¹ Accord National Interprofessionnel

² Qualité de Vie au Travail

³ Le Figaro. (2018, 12 septembre). *Les programmes de bien-être au travail étrillés dans une étude*. Récupéré 14 mai, 2019, de <http://bit.ly/2JZiTm8>

Alerter les personnes concernées sur le fait que certaines solutions affirment favoriser leur bien-être au travail sans que cela soit prouvé scientifiquement, relève de notre devoir moral et de notre droit d'expression. Si votre cliente est libre de faire la promotion de ces solutions pour le compte de ses activités, nous sommes libres de notre côté d'écarter lesdites solutions de nos travaux ».

Cet extrait pose la problématique de ce guide : les solutions digitales traitant du bien-être et de la QVT ont-elles une quelconque influence sur ces derniers ? Le plus difficile n'est pas d'établir les critères de ce lien de cause à effets mais de travailler en bonne intelligence avec les éditeurs de ce marché, semble-t-il... Ces difficultés n'ont en rien ébranlé notre détermination à rendre compte de l'écart entre leurs promesses et la réalité. Avec une totale transparence quant à nos critères d'évaluation et en toute indépendance, nous avons tout mis en œuvre pour que ce guide soit le reflet d'une analyse la plus objective possible des solutions évaluées, loin de toute compromission, malgré les pressions. Il y va de la santé mentale des employés qui utilisent ces applications et de la responsabilité juridique des employeurs qui cherchent à les déployer.

Dans les premiers chapitres de ce rapport (première partie), nous procéderons à des rappels d'ordre sémantiques et juridiques afin de poser le cadre dans lequel l'analyse s'est inscrite. Ensuite, dans les chapitres de la deuxième partie nous détaillerons les finalités du projet, la méthodologie utilisée pour l'étude des solutions, les résultats détaillés, les solutions lauréates et le bilan. Enfin, sont présentées en annexes la cartographie et les radars des trois solutions lauréates de la catégorie « Top solution ».

IV. Introduction

Depuis 2015, nombreuses sont les startups qui se sont créées dans le but d'améliorer le bien-être au travail ou la qualité de vie au travail (QVT). Surfant sur la vague de « l'injonction au bonheur⁴ » qui caractérise notre société actuelle, la plupart de ces entreprises ont été lancées par de jeunes « *start-uppers* » qui pour la plupart vendent du bien-être comme on vend des boîtes de petits pois. La quasi-totalité d'entre eux ne sont en effet ni psychologues ni médecins mais issus essentiellement d'écoles de commerce. Ils n'ont quasiment aucune notion en matière de santé au travail⁵ et leur but semble surtout de faire un LBO⁶ plutôt que de s'occuper de la psyché des salariés. Ils mettent en avant le côté « *fun* » et « *hype* » de leur démarche or le bien-être au travail n'a rien d'une farce puisque ce concept, fort mal compris, touche à la santé mentale des salariés. En effet, nous allons montrer dans ce rapport que, pour contribuer réellement à la QVT ou au bien-être des travailleurs, il ne suffit pas de proposer des sondages d'humeur ou d'opinion au moyen de *smiley* de couleur rouge, jaune, verte ni d'inviter les salariés à écouter des musiques de relaxation, de participer à un tournoi de *babyfoot*, de bénéficier de

⁴ Nous faisons référence à l'ouvrage de Pascal Bruckner, *L'euphorie perpétuelle : essai sur le devoir de bonheur*, Grasset 2002.

⁵ Lors de l'édition 2019 du « HappyTech Summit » (qui s'autoproclame « le premier événement en France dédié à l'innovation technologique au service du bien-être en entreprise »), la question suivante a été posée individuellement à tous les exposants : « Votre solution permet-elle d'exercer l'obligation de sureté en matière de santé au travail tel que régi par l'art. L4121 du Code du travail ? ». 100% des répondants ignoraient qu'il y avait des obligations légales en matière de santé mentale au travail...

⁶ *Leveraged Buy-Out*

massages, de manucures ou de services à la personne (repassage ou autre). Comme nous l'indiquons dans le préambule, deux chercheurs américains ont démontrés scientifiquement que les « *wellness program* » n'ont aucune influence sur le bien-être au travail (entendu dans son acceptation de santé mentale positive au travail). Ce qui ne veut pas dire qu'il ne faut pas promouvoir le bien-être au travail, bien au contraire, encore faut-il savoir de quoi l'on parle pour le faire à bon escient avec les paradigmes et méthodologies adéquats.

En février 2019, le livre de Pierre-Eric Sutter intitulé *Promouvoir le bien-être au travail*⁷ a été publié. Dans cet ouvrage, il est rappelé que le bien-être est l'acception vulgarisée du concept de « santé mentale positive ». L'auteur montre que les chercheurs de la psychologie positive distinguent les concepts de « bien-être hédonique » et de « bien-être eudémonique ». La distinction entre ces deux dimensions est essentielle pour comprendre le bien-être ainsi que les travers sémantiques dont il est porteur. La première dimension (le bien-être hédonique), la plus immédiatement accessible, renvoie au travail ressenti, sous la forme d'émotions positives et négatives et fait référence tant à la recherche de plaisir qu'à l'évitement de la souffrance. La seconde le (bien-être eudémonique), plus difficile à appréhender, « renvoie au travail *pensé* en tant qu'« idée » ou « idéal », c'est-à-dire tout ce vers quoi l'individu tend pour s'accomplir dans « le travail ».

Les chercheurs montrent que ne se focaliser sur le bien-être hédonique peut être dangereux pour la santé, notamment parce que la course au plaisir permanent (qui s'apparente à une addiction) peut devenir angoissante et causer de la dépression, voire des troubles cardiovasculaires.

L'origine de moult confusions repose sur le fait qu'en français le terme de bien-être signifie à la fois « se sentir bien » et « être bien », états qui ne sont pas de même registre. Se sentir bien dans sa peau, c'est ressentir des sensations de plaisir, un sentiment de satisfaction, des affects positifs, en bref du bien-être hédonique. Le bien-être eudémonique c'est être bien dans sa tête, c'est se penser heureux, avec une vie pleine de sens dans un état proche du bonheur. Contrairement aux français, les anglo-saxons distinguent « *wellness* » (bien-être ressenti) et « *well-being* » (bien-être global). Ainsi, la mystification actuelle du bien-être tient dans la confusion entre « *wellness* » et « *well-being* », entre l'une des parties (le bien-être hédonique) et le tout qu'est le bien-être global, qui passe sous silence le bien-être eudémonique. L'être humain ayant tendance à se focaliser sur le tangible plutôt que l'intangible, il opère par facilité une réduction du tout « *well-being* » à sa partie « *wellness* » - et fait prendre des vessies pour des lanternes en prétendant que la bonne humeur c'est le bonheur, qu'un *baby-foot* ou des massages résolvent les risques psychosociaux, etc.

C'est durant la rédaction de son ouvrage début octobre 2018 que Pierre Eric Sutter a eu l'idée de s'intéresser aux plateformes et aux applications mobiles proposées en faveur du bien-être au travail. Plus particulièrement, il souhaitait faire apparaître en annexe à la fin de son livre une liste de plateformes ou d'applications mobile de bien-être au travail en présentant brièvement chacune d'entre elles et en mettant en avant leurs atouts et leurs limites. Après avoir présenté

⁷ Sutter, P. E. (2019). *Promouvoir le bien-être au travail : Pour une politique de qualité de vie au travail réussie*. (3^{ème} éd.). Le Mans, France: Gereso.

son projet à Carole Blancot, ils ont décidé d'élaborer ensemble la présente cartographie des solutions françaises d'évaluation et/ou d'amélioration du niveau de bien-être au travail. Ce travail a pour intérêt de mettre en avant les plateformes et applications mobiles au service du bien-être au travail ayant un réel intérêt du point de vue psychologique, et aussi de mettre en garde contre les autres. En effet, au travers des différentes investigations réalisées pour trouver des plateformes ou solutions, ils ont découvert que certaines d'entre elles n'ont pas vraiment pour but l'amélioration du bien-être au travail ou tout du moins ne montrent pas un lien de cause à effet entre prestation proposée et amélioration effective de la santé mentale positive des salariés. Pire, ils ont pu constater des manquements graves à la déontologie du fait qu'elles présentaient des risques directs pour la santé mentale. Ce constat les a déterminés à aller plus loin en mettant en œuvre le présent rapport pour conseiller voire alerter les gestionnaires d'entreprise désireux d'utiliser les solutions ou services des prestataires disponibles sur le marché.

Pour mener à bien ce projet, Carole Blancot, Pierre-Eric Sutter et Céline Couret ont ciblé une cinquantaine de solutions qui indiquaient s'occuper de bien-être au travail et/ou de QVT. Après en avoir écarté une petite trentaine qui n'entraient pas dans le cadre du bien-être entendu comme santé mentale positive, ils se sont rapprochés de vingt et un acteurs présentant des informations laissant supposer qu'ils s'occupent de santé mentale positive (Azuneeed, Bleexo, Bloom at Work, Bloomin, Blue Kango, Calldoor, Eurécia, I-care, Lemon Fab, Linkky, Merry merry, Moodwork, Motiva, My Mental Energy Pro, Octomine, Our Company (renommé récemment OurCo), Supermood, Toguna, Wittyfit, Workwell et ZestMeUp). Ces acteurs ont été sélectionnés car ils s'affichaient publiquement comme proposant une solution visant l'évaluation et/ou l'amélioration du bien-être des salariés. Puis, Carole Blancot et Pierre-Eric Sutter ont constitué un jury composé de 5 personnes (voir plus loin) pour objectiver le processus d'évaluation avec des chercheurs.

À la mi-octobre 2018, chaque acteur sélectionné a reçu un e-mail explicatif (à lire en annexe) du projet lui proposant de s'inclure dans l'initiative. Chacun avait le choix, soit de répondre au questionnaire accessible en ligne via un code, soit de répondre sous la forme d'un Powerpoint, soit de faire les deux. Il leur a également été précisé qu'en 2019, une cérémonie de remise de trophées allait avoir lieu pour récompenser les meilleurs acteurs dans les catégories décidées pour l'édition 2019.

Sur tous les acteurs contactés, seulement 9 ont répondu au questionnaire et 5 ont fait une démonstration de leur solution. Onze n'ont pas donné suite et deux se sont désistés (Bloom at Work et Our Company) au cours du processus d'évaluation. Deux membres du jury ont pu tester spontanément sept solutions : Moodwork, Calldoor, Azuneeed, Bloom at Work, Eurécia, My Mental Energy Pro et Our Company.

Le jury a appliqué individuellement la grille des 123 items à l'ensemble des solutions. Puis les évaluations individuelles ont été confrontées collectivement pour parvenir à une note moyenne entre les membres du jury.

Voici la liste finale des acteurs évalués par le jury : Bloom at Work, Bloomin, Calldoor, Moodwork, Motiva, Our Company, Wittyfit, Eurécia, Workwell et Octomine.

Une fiche individuelle de présentation a été élaborée pour chacune des cinq solutions lauréates. Sur celle-ci, on voit apparaître le logo et les noms des dirigeants de la solution ainsi

que les trophées, labels et mentions s'il y a. On voit également les points forts et les points notés par le jury au regard des réponses apportées, un résumé des différents blocs, des indications sur l'expérience et l'interface utilisateur ainsi que le commentaire du jury.

V. Les membres du jury

Carole Blancot



Présidente de SpotPink, DG de NumUP, DPO (désignation CNIL : N° DPO-37620), conférencière, formatrice, auteure, psychosociologue clinicienne, psychothérapeute (Numéro ADELI : 78 93 1059 6), IPRP (enregistrement Direccte n° IDF/2018/34) & blogueuse sur les thématiques RH et SIRH. Carole Blancot possède 22 années d'expérience professionnelle dans les domaines de la gestion des ressources humaines, du SIRH, de la communication et du marketing. Elle maîtrise les techniques de médiation (intra et interpersonnelle) et de prise en charge de la demande explicite et implicite, dans le respect de toutes les parties impliquées ainsi que du secret professionnel.

Depuis 2009, elle publie régulièrement des actualités sur le sujet des dangers des TIC et a (co)réalisé en 2016 la première étude portant sur le phénomène du FoMO (Fear of Missing Out) et le niveau de dépendance des Français vis-à-vis des médias sociaux. Elle est (co)auteure de 6 ouvrages.

Céline Couret

Etudiante de Master 1 en psychologie du travail, ergonomie et orientation à l'université Paris Ouest Nanterre la Défense.

Elle a été stagiaire chez SpotPink pendant 6 mois (d'octobre 2018 à mars 2019). Elle s'intéresse particulièrement à la problématique des risques psychosociaux (RPS) et souhaite devenir psychologue du travail pour intervenir en entreprise dans le but d'améliorer la qualité de vie au travail (QVT).



François Geuze



Consultant Expert e-Consulting RH. Directeur Scientifique du HRFiabLab Europe. Animateur de www.e-rh.org
Fort d'une expérience de 25 ans dans des postes tels que Directeur des Ressources Humaines, de la Stratégie ou des Systèmes d'Information, François Geuze possède une expertise reconnue tant dans le domaine des stratégies RH et du contrôle de gestion RH que des nouvelles technologies appliquées au domaine de la gestion des Hommes.

Auteur de nombreuses contributions dans ce domaine, il maîtrise les évolutions des nouveaux media et s'est vu attribué la reconnaissance de sa communauté pour ses réalisations de sites internet dédiés aux Ressources Humaines (e-RH notamment).

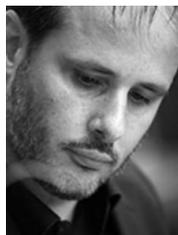
Enseignant au sein des Masters RH des IAE de Lille et de Montpellier, il a assuré la présidence du réseau national des troisièmes cycles spécialisés en Ressources Humaines, Référence RH.

Sarah Mokaddem

PhD in Human Resources Management. Enseignant-Chercheur. Son expérience de la formation (enseignement supérieur tous niveaux jusqu'au Master 2 et gestion de diplômés) est marquée par un intérêt particulier pour les innovations pédagogiques, les nouvelles façons de travailler, la facilitation et l'intelligence collective. Elle s'inscrit dans la dynamique de la recherche.



Pierre-Eric Sutter



Dirigeant fondateur de mars-lab (KE Conseil). Psychologue du travail, titulaire d'un master-recherche en gestion et d'une licence de philosophie, Pierre-Eric Sutter est intervenant en prévention des risques professionnels (IPRP option Organisation). Il est co-fondateur et dirigeant de mars-lab, société de conseil en management de la performance sociale et en prévention de la santé mentale au travail. Expert en évaluation des hommes et des organisations, il accompagne les entreprises à optimiser leur performance sociale et la santé au travail de leurs salariés en développant leur bien-être tout en luttant contre les risques sociaux qui les menacent. Il dirige l'Observatoire de la Vie au Travail (OVAT) qui évalue annuellement la performance sociale en France depuis 2009. Il est directeur de la publication du blog de la performance sociale. Il est l'auteur d'articles et d'ouvrages dans les domaines du management de la performance sociale, du bien-être au travail et de la gestion des compétences.

A) Première partie : de façon liminaire

VI. De quoi parle-t-on ?

Cette partie sera consacrée à la définition de différentes notions clés (santé mentale, bien-être au travail, qualité de vie au travail) indispensables pour une bonne compréhension du projet mené.

Bien-être et santé mentale

Comme l'ont montré nombre de recherches scientifiques en sciences humaines et sociales, la santé mentale et le bien-être au travail influencent positivement la santé globale individuelle et le climat social des collectifs de travail (grâce notamment à plus de convivialité) ce qui favorise la productivité des salariés. Les entreprises ont donc un intérêt certain à respecter les obligations en matière de santé mentale qui s'imposent à elles. Les articles L4121-1 à L4221-5 du code du travail stipulent que l'employeur doit prendre « *les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs* ». De fait, cette obligation de sureté est l'une des plus exigeantes au monde puisqu'elle suppose une obligation de moyens mais surtout une obligation de résultats : zéro salarié malade à cause de son travail, ce qui suppose bien évidemment d'établir un lien causal entre un phénomène organisationnel et ses conséquences pathologiques sur la santé ou la sécurité des salariés.

Souvent confondues, la santé mentale et le bien-être au travail sont deux notions effectivement liées mais qui ne se réfèrent pas à la même chose. Selon l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) la santé mentale est définie comme « *un état de complet bien-être physique, mental et social, et [qui] ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité* ». De plus, « *la santé mentale englobe la promotion du bien-être, la prévention des troubles mentaux, le traitement et la réadaptation des personnes atteintes de ces troubles* ». Ainsi, les experts appellent « *santé mentale positive* » le bien-être. Le bien-être au travail, quant à lui, est défini comme « *un état d'esprit caractérisé par une harmonie satisfaisante entre d'un côté les aptitudes, les besoins et les aspirations du travailleur et de l'autre les contraintes et les possibilités du milieu de travail* ».

L'Accord National Interprofessionnel du 19 juin 2013 (sur lequel nous revenons dans la section suivante) propose de définir la QVT comme un « *sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement* ». Il y a donc bien la nécessité de mesurer le « *sentiment de bien-être au travail* » si l'on souhaite agir sur la QVT. Oui, mais comment ? Telle est la question... Sonder l'humeur des salariés ou l'opinion qu'ils se font de leur travail n'est pas diagnostiquer le bien-être éprouvé au travail. Il s'agit de prendre la mesure du bien-être en tant que santé mentale positive comme on fait un bilan de santé, en auscultant la psyché des salariés, dans le cadre de l'environnement de travail et du corps social dans lesquels ils évoluent au travers de trois paradigmes : psychologique, sociologique et organisationnel.

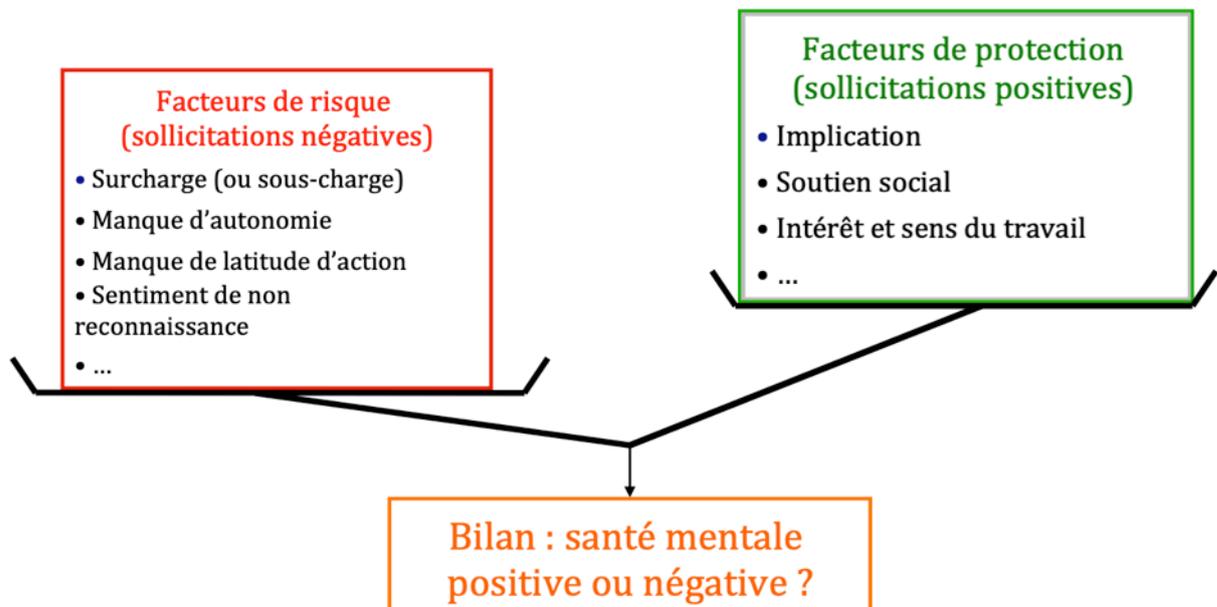
Le bien-être au travail (ou santé mentale positive au travail) est un état d'équilibre reposant non seulement sur le principe d'homéostasie individuel mais aussi sur la balance entre les ressources fournies par l'organisation aux salariés et les sollicitations qu'ils doivent traiter. De fait, la meilleure définition du bien-être au travail est la suivante. Il s'agit d'un état positif,

d'équilibre et d'harmonie entre les ressources et structures psychologiques du travailleur et celles du milieu de travail auquel il doit s'adapter. C'est ainsi que le bien-être se construit, se développe ou se dégrade selon :

- les *ressources internes* de l'individu qui sont dépendantes de sa personnalité, de sa maîtrise des humeurs et émotions négatives, de l'activation d'émotions positives telles que l'optimisme ou la joie ;
- les *sollicitations externes* en provenance de son environnement professionnel. Celles-ci pouvant être positives ou négatives (voir le schéma ci-après).

Le niveau de bien-être au travail résulte de la nature de l'équilibre, pour chaque individu, entre ses ressources internes mobilisables lui permettant de faire face aux facteurs de risque ainsi que du poids respectif des facteurs de risques et des facteurs de protection de la santé mentale. Faire le bilan entre sollicitations négatives (facteurs de risque susceptibles de nuire à la santé) et sollicitations positives (facteurs de protection susceptibles de la protéger), c'est faire un diagnostic de l'état de la santé mentale et donc du niveau de mal-être et de bien-être des salariés, car jamais personne n'est en total mal-être ou bien-être.

Schéma 1 : Facteurs de risques et des facteurs de protection



Ainsi, par une analyse étiologique (qui remonte des conséquences aux causes), il est possible de diagnostiquer les sollicitations négatives qui causent le mal-être ou le bien-être des salariés dans leur cadre de travail et des relations avec leurs collègues. Sans cette démarche d'analyse causale, il n'est pas possible de mettre en œuvre des solutions résolvant les facteurs de risque et favorisant les facteurs de protection, comme nous le verrons dans le paragraphe dédié à la démarche de diagnostic.

Pour être en « bonne » santé mentale, il faut non seulement ne présenter aucun des troubles et symptômes des tableaux cliniques de maladie ou de souffrance mais surtout, il faut aussi ressentir un état de complet bien-être. D'où la classification de l'Union Européenne, relative à la santé mentale, qui en découle.

On y trouve d'abord les troubles psychopathologiques : ils concernent tous les troubles mentaux graves, qui entraînent une déréalisation de l'individu concerné. Il s'agit principalement

Carole Blancot, Céline Couret, François Geuze, Sarah Mokaddem, Pierre-Eric Sutter (2019), « Rapport global d'analyse de solutions digitales d'évaluation et/ou d'amélioration du niveau de bien-être au travail », mars-lab, SpotPink.

de troubles psychotiques ou de troubles dépressifs d'ordre psychiatrique. On parle de « déréalisation » pour indiquer que sous leur influence, les individus sortent des cadres ou des normes du réel (physique, social, etc.). Ils peuvent alors devenir violents et dangereux contre eux-mêmes ou contre les autres sans même en avoir conscience.

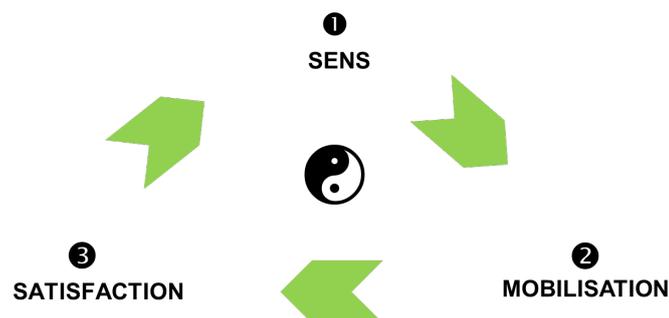
Suit ensuite la détresse psychologique ou mal-être psychologique qui traduit un état de souffrance psychique (que les experts appellent également « dépressivité »), tout en n'étant pas révélatrice d'une pathologie ou d'un trouble mental. Elle correspond à la présence de symptômes anxieux et dépressifs peu intenses, liés à des situations éprouvantes (par exemple des conditions de travail dégradées ou la séparation d'avec un conjoint) qui entraînent des troubles de l'humeur.

Enfin, l'on parle de santé mentale positive ou bien-être : cette dernière dimension, longtemps négligée, mais redécouverte depuis environ vingt ans par la psychologie positive, recouvre des notions comme l'estime de soi, les capacités d'adaptation et de résilience, le sentiment de maîtrise de sa vie ou encore certains traits de personnalité comme l'optimisme. Tout comme la santé physique, elle est la condition d'une vie réussie.

Nous l'avons vu en introduction, le bien-être se décompose en deux grandes dimensions qu'il convient de bien comprendre pour pouvoir correctement l'appréhender dans le contexte du travail :

- **La dimension eudémonique ou bien-être pensé** : cette dimension concerne le sentiment d'accomplissement et le bonheur lui-même, mais aussi l'état d'esprit du sujet vis-à-vis de ces aspects. La dimension eudémonique renvoie au travail pensé en tant qu'« idée » ou qu'« idéal » c'est-à-dire tout ce vers quoi chaque salarié tend pour s'accomplir dans « le » travail, par exemple son projet professionnel. De manière générale, c'est le sens que l'individu donne a priori au travail, c'est la visée théorique et existentielle avec laquelle il envisage de s'y réaliser, celle qui guide sa réalisation pratique. La notion de sens est une notion essentielle pour comprendre la façon dont le bien-être se construit, comme le montre ci-après le schéma 2 du cercle vertueux du bien-être.

Schéma 2 : Le cercle vertueux du bien-être sur la performance au travail

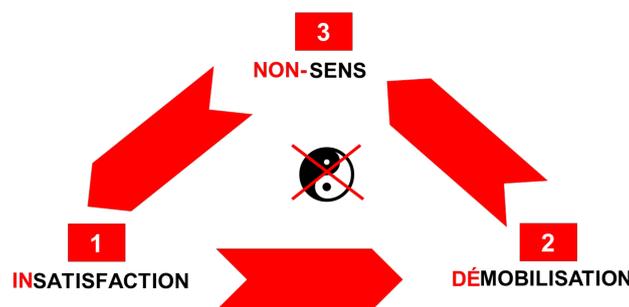


Le bien-être au travail est facteur de performance dès lors que le travailleur perçoit le sens de l'action ou de l'objectif qu'on lui demande de réaliser. (1) Parce qu'il en a compris le sens, il va se motiver pour (2) *mobiliser* ses compétences dans une perspective d'intérêt, d'utilité sociale ou d'autonomie et parce que le challenge lui paraît à sa portée. (3) Dès lors qu'il a atteint l'objectif ou achevé l'action, il en tire une *satisfaction* subjective : satisfaction de voir que sa mobilisation a un effet bénéfique pour lui (reconnaissance de son travail) et pour son organisation

(réalisation d'un bien ou d'un service qui n'existait pas avant son action). Enfin, cette satisfaction vient reboucler sur le sens en le rendant congruent, pertinent avec le sens initial.

- **La dimension hédonique ou bien-être ressenti**: il s'agit de la satisfaction ressentie, de l'état positif d'homéostasie tel que perçu par le sujet. Cette dimension est aussi constituée d'une estimation cognitive concernant la satisfaction de vie telle qu'éprouvée par l'individu ainsi que ses affects positifs. La dimension hédonique renvoie au travail ressenti, sous la forme d'émotions, sentiments ou sensations. De manière générale, elle consiste en l'évaluation subjective a posteriori des situations concrètes de « son » travail, interprétation basée sur l'expérience et les stimuli reçus au quotidien. Les chercheurs montrent que c'est une erreur de fonder une politique de bien-être exclusivement sur la dimension hédonique, comme l'indique le schéma 3 ci-après du cercle vicieux du bien-être, (mal) compris comme satisfaction.

Schéma 3 : Le cercle vicieux du bien-être sur la performance au travail



Lorsque le bien-être au travail est confondu avec satisfaction (sur-focalisation sur la dimension hédonique) la performance des salariés diminue. (1) Quand on cherche à motiver les salariés par la satisfaction, on se heurte au fait que la satisfaction s'éteint dès lors que le besoin est assouvi (retour à l'homéostasie) : c'est l'adaptation hédonique ; de fait, pour remotiver les salariés il faut multiplier les sources de satisfaction. En effet, les salariés s'habituent aux manifestations de satisfaction et en demandent toujours plus, de manière addictive. Or, les sources de satisfaction ne sont pas infinies tout comme les moyens des employeurs. C'est alors qu'à force d'user la corde de la satisfaction, l'insatisfaction émerge. (2) Les salariés, insatisfaits, ne souhaitent plus s'investir pour les buts de l'organisation, ils se *démobilisent*, ils ne souhaitent pas engager leurs compétences dans l'action. (3) Dès lors, cette démobilisation vient alimenter la perte de sens car les salariés ne comprennent plus pourquoi ils devraient se mobiliser puisqu'ils n'en tirent plus de satisfaction...

Ainsi, pour bien cerner la notion de bien-être dans le contexte professionnel, il faut retenir que vivre son travail c'est tant le penser que le ressentir. Le vécu professionnel ne peut en effet s'appréhender sans la prise en compte de ces deux grandes dimensions distinctes mais indissociables : la dimension eudémonique - le travail pensé - et la dimension hédonique - le travail ressenti. Cela suppose de savoir les appréhender par des outils d'investigation adéquats, comme nous allons le voir dans le paragraphe relatif au diagnostic psychosocial.

Qualité de vie au travail (QVT) et performance sociale

Une autre notion importante à prendre en compte, lorsque l'on traite de la santé mentale et du bien-être, est la qualité de vie au travail. Selon l'accord national interprofessionnel (ANI) de

2013, la QVT « peut se concevoir comme un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué ».

Citons un extrait de cet accord pour cadrer la QVT dans son contexte professionnel :

« La promotion de la qualité de vie au travail suppose :

- un dialogue social de qualité qui aboutisse à de bonnes relations sociales et de travail ;
- de veiller à écarter tout impact pathogène des modes d'aménagement du travail ;
- de promouvoir un choix collectif qui implique les salariés et les dirigeants des entreprises, les partenaires sociaux, l'Etat et les collectivités territoriales à tous les niveaux ;
- d'encourager toutes les initiatives qui contribuent au bien-être au travail et au développement des compétences et à l'évolution professionnelle ;
- que le travail participe de l'épanouissement physique, psychique et intellectuel des individus ;
- que chacun trouve sa place au travail et que le travail garde sa place parmi les autres activités humaines ».

Selon l'ANI QVT de 2013, la performance des entreprises repose sur des relations collectives constructives mais également sur une réelle attention portée aux salariés en tant que personnes. De plus, la compétitivité des entreprises dépend de deux éléments :

- leur capacité à investir et à placer leur confiance dans l'intelligence individuelle et collective,
- leur aptitude à conjuguer performances individuelles et collectives dans le cadre du dialogue social.

La question de la performance est ainsi centrale dans le contexte de QVT. Si les entreprises se sont rendues compte de l'importance de la santé mentale et du bien-être au travail, ce n'est pas uniquement pour des raisons de préoccupation à l'égard de leurs salariés. En effet, de nos jours les entreprises se doivent d'être plus performantes que leurs concurrentes pour éviter de faire faillite (Pierre-Eric Sutter – 2019). Cette performance ne peut toutefois s'obtenir à n'importe quel coût humain.

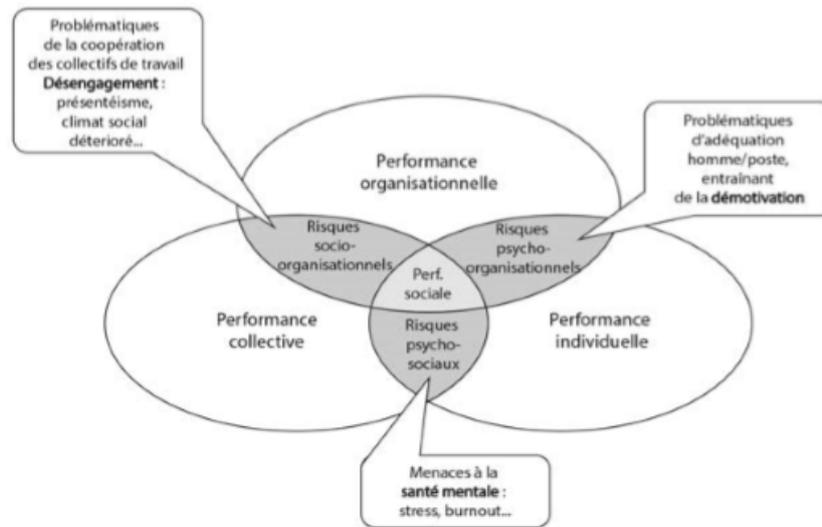
Certaines entreprises ont pu être tentées de faire passer leurs objectifs en termes de performance au premier plan et à reléguer au second les questions liées à la santé des travailleurs. C'est pour éviter cela qu'en 2001, la notion de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) a vu le jour. Celle-ci est définie comme « la responsabilité des entreprises vis-à-vis des effets qu'elles exercent sur la société » par la Commission Européenne. Elle est également définie par l'ISO (International Organisation for Standardisation) comme « la responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui contribue au développement durable , y compris à la santé et au bien-être de la société ; prend en compte les attentes des parties prenantes ; respecte les lois en vigueur et qui est en accord avec les normes internationales de comportement ; et qui est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations ».

En 2010, l'ISO⁸ a créé une norme : la norme ISO 26000. Celle-ci « établit les principes, thèmes et lignes de force du concept de responsabilité sociétale (ou responsabilité sociale), ainsi qu'une méthode de mise en application destinée à tout type de structure (entreprise, ONG, collectivité, syndicat...) ».

⁸ International Organization for Standardization

La performance globale d'une entreprise s'appuie sur trois types de performance : économique, environnementale et sociale (Pierre-Eric Sutter - 2019). Nous nous focaliserons plus particulièrement sur cette dernière : la performance sociale. Nous utiliserons ce terme pour qualifier l'ensemble des indicateurs susceptibles d'évaluer le vécu des individus au travail, tant dans ses dimensions positives (bien-être, satisfaction, etc.) que dans ses dimensions négatives (mal-être, risque, stress, etc.). Ce terme renvoie ainsi autant à des composantes individuelles que collectives, psychologiques que sociales, dans le contexte spécifique de leur organisation, comme le montre le schéma ci-après. Il interroge la capacité des entreprises à prendre en compte ces dimensions.

Schéma 4 : Les trois piliers de la performance sociale et les catégories de risques associés



Même s'il est relativement aisé de définir la performance sociale, il est toutefois impossible de synthétiser l'ensemble des éléments qui la compose en un indice unique, comme pour la qualité de vie au travail : des mesures composites prenant en compte ses multiples facettes sont nécessaires afin de l'appréhender dans toute sa complexité. Comme le montre le tableau ci-dessous, la recherche en sciences humaines et sociales a déjà étudié certains des concepts constitutifs de la performance sociale en proposant des indicateurs de mesure construits scientifiquement. À quoi sert-il de réinventer des critères de mesure non fondés épistémologiquement ni validés scientifiquement ? C'est la question que nous nous sommes posée en découvrant certaines solutions candidates...

Schéma 5 : Quelques indicateurs de mesure de la performance sociale

Dimension	Concept/exemple d'indicateur
Eudémonique (travail pensé)	Implication personnelle/organisationnelle
	Engagement organisationnel
	Congruence (subjective)
	Sens du travail
	Valeur travail
	Bien-être eudémonique/psychologique
Hédonique (travail ressenti)	Climat social et ses composantes
	Exposition aux stressseurs
	Bien-être subjectif
	Satisfaction au travail
	Justice organisationnelle

Le travail

Définitions du travail

Le mot « travail » est un terme polysémique. Le centre national de ressources textuelles et lexicales (CNRTL) donne de multiples définitions du travail. En voici quelques exemples :

- « Activité humaine exigeant un effort soutenu, qui vise à la modification des éléments naturels, à la création et/ou à la production de nouvelles choses, de nouvelles idées » ;
- « Action de modifier une matière, de la rendre utilisable » ;
- « Activité, ensemble d'activités coordonnées, d'une ou de plusieurs personnes, en vue de la réalisation de quelque chose ».

Plus précisément, voici les différentes conditions nécessaires pour définir le travail :

- L'activité est normée et elle vise un but préalablement défini.
- L'activité est réalisée dans un cadre social et organisationnel, c'est à dire au sein de groupes humains interagissant.
- Il y a rétribution (pas forcément en salaire).
- Il existe des règles et un cadre (règlements, lois, code du travail, accords d'entreprises, etc.).
- C'est une activité « forcée », obligée par soi et/ou par la société.

Évolution de la conception du travail

La conception du travail a beaucoup évolué au fil des siècles, cependant, celui-ci a longtemps été associé à quelque chose de négatif. En effet, selon Pierre Jaccard (1961), dans l'Antiquité les Grecs considéraient le travail comme une activité dégradante et méprisable. Seuls les esclaves travaillaient et les citoyens étaient des hommes libres. Ensuite, selon un article paru dans le journal *Le Monde*⁹, jusqu'à la fin du Moyen-âge, « *le travail était considéré comme une peine infligée à l'homme en vertu d'une punition divine pour expier sa faute* ». Au XIII^e siècle il était associé à la souffrance et au tourment, et à partir du XVI^e siècle le travail était associé à la pénibilité.

Aujourd'hui, le travail occupe une place importante dans la vie des individus. En effet, nous passons plus de la moitié de notre vie à travailler et c'est également au travail que nous développons des relations avec autrui, que nous pouvons nous sentir utile et que notre vie prend sens.

⁹ Rivais, R. (2005, 20 mars). *La valeur du travail depuis l'Antiquité*. Récupéré 7 février, 2018, de https://www.lemonde.fr/economie/article/2003/05/21/la-valeur-du-travail-depuis-l-antiquite_320993_3234.html

Déterminants du travail

Selon Eric Brangier, Alain Lancry et Claude Louche (2011)¹⁰, quatre grands types de déterminants peuvent être identifiés. Ces déterminants agissent et interagissent sur l'homme au travail et sur l'activité mise en œuvre pour réaliser les tâches.

Les quatre grands déterminants sont :

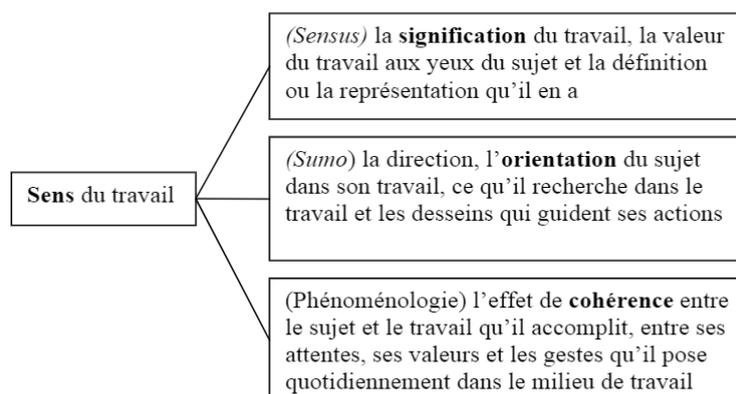
- « **Les déterminants propres à l'opérateur, permanents ou ponctuels** : culturels, éthiques, sociaux, psychiques, biologiques, cognitifs.
- **Les déterminants sociaux et relationnels** : hiérarchie, organisation production et temporelle, dépendance/ indépendance, assistance technique, collectif de travail, climat social, contraintes humaines.
- **Les déterminants matériels et situationnels** : environnement matériel, ambiances physiques, contraintes matérielles, caractéristiques anthropométriques du poste de travail.
- **Les déterminants techniques** : moyens mis à disposition, procédures, contraintes techniques ».

Sens du travail

Selon Estelle M. Morin (2016)¹¹, le sens du travail peut être défini d'une façon générale comme « *étant la signification que le sujet donne au travail, la valeur qu'il lui attribue ou les représentations qu'il en a* ».

Plus précisément, celui-ci peut être défini de trois façons :

- **La signification** : ici le sens du travail se comprend « comme la représentation qu'une personne se fait du travail et la valeur qu'elle lui attribue ».
- **L'orientation** : qui renvoie aux attentes et aux motivations de la personne au travail, à ce qu'elle cherche à travers lui. On distingue les fonctions utilitaires (occupation, salaire de subsistance) et les fonctions expressives (avec l'idée que le travail est source de développement et d'épanouissement).
- **La cohérence** : « *le sens peut être conçu comme la cohérence recherchée par une personne entre sa raison d'être intime et son travail* ». Celle-ci renvoie donc à la cohérence qu'une personne trouve dans son travail et correspond donc au degré d'adhérence, de connexité ou d'équilibre qu'elle atteint en travaillant par rapport aux valeurs qu'elle se donne dans sa vie personnelle.



Le sens que prend le travail est éminemment intime¹² et ne peut être imposé aux salariés par l'entreprise quand bien même cette dernière peut contribuer à donner du sens et du non-sens.

¹⁰ Brangier, E., Lancry, A., & Louche, C. (2004, édition de 2011 libre de droits). *Les dimensions humaines du travail. Théories et pratiques en psychologie du travail et des organisations*, Nancy: PUN, 670p.

¹¹ Morin, M. E. (2006). *Donner un sens au travail*. Récupéré 22 février, 2019, de <http://docplayer.fr/docview/40/21773181/#file=/storage/40/21773181/21773181.pdf>

Pour développer le bien-être de ses employés, l'employeur devra veiller à ne pas provoquer des conflits de signification par des « injonctions paradoxales » (par exemple : « *Soyez créatifs mais ne sortez pas des process!* »). De même, il ne devra pas désorienter ses employés par la coexistence d'ordres et de contre-ordres (entre la direction et les managers de proximité par exemple).

Enfin le management devra veiller à aligner les discours (qui renvoient à une éthique des valeurs) et les actes (exigés aux collaborateurs dans le cadre du lien de subordination). Trouver le sens de son travail nécessite tout un travail sur le sens¹³, autant vis-à-vis du management que des collaborateurs !

VII. L'intérêt d'un diagnostic psychosocial

Pour pouvoir affirmer qu'une solution digitale suscite le bien-être ou la QVT des salariés, il faut établir le lien de cause à effet direct entre ladite solution la ou les sollicitations négatives qu'elle cherche à mesurer puis à éradiquer. Par exemple, si les salariés affirment être stressés par les clients, il faut que la solution puisse d'abord évaluer les « maux du stress » en tant que phénomène pathogène (en qualité comme en quantité, à partir de référentiels nosographiques¹⁴ construits scientifiquement) et non le « mot de stress ». Faire un sondage en interrogeant les salariés s'ils sont stressés en leur demandant de répondre par oui ou non n'est pas diagnostiquer leur état réel de stress : le mot « chien » n'a jamais mordu¹⁵ ! Il en est de même pour le bien-être : prétendre le cerner par un sondage ce n'est pas en faire le diagnostic, en termes de bilan des sollicitations négatives et positives.

On peut comprendre la différence et l'enjeu entre « sondage » et « diagnostic » en s'imaginant aller chez le médecin pour un mal de tête et le voir tirer de son tiroir deux boîtes de médicaments en demandant : « *Pensez-vous que la boîte rouge vous soignera mieux que la boîte bleue?* ». Pour qu'il y ait action étiologique efficace, le médecin doit d'abord établir une anamnèse (pré-diagnostic) une auscultation (diagnostic) et une prescription (plan d'actions en lien avec les causes du ou des symptômes pour les traiter correctement), comme nous allons le développer maintenant.

Le diagnostic psychosocial, pour remonter des conséquences aux causes

Les sollicitations négatives peuvent entraîner des effets délétères sur la santé des travailleurs, tandis que les sollicitations positives contrebalancent les premières. Aussi, il convient d'adopter une démarche étiologique qui permette à la fois de distinguer les sollicitations négatives des positives, et traiter tant leurs effets que les facteurs qui les ont causés. Mais comment s'y prendre ? Comment s'assurer que l'on aura bien identifié les facteurs correspondant aux effets constatés ? Comme le stipule la démarche étiologique, une chaîne causale met en relation : des causes (les facteurs organisationnels et humains en amont des sollicitations positives et négatives au travail) et des conséquences (les pathologies en aval des sollicitations négatives qui affectent la santé des travailleurs ou les manifestations et signaux concrets de leur bien-être). Tout l'enjeu d'une action pertinente sur l'environnement

¹² Sutter, P. E. (2011). *Le manager hiérarque - Y a-t-il un pilote dans l'organisation ?* Paris, France: Editea.

¹³ Sutter, P. E. (2013). *Réinventer le sens de son travail*. Paris, France: Odile Jacob.

¹⁴ Tableau des maladies répertoriant les maladies telles que cernées par la recherche médicale.

¹⁵ Sutter, P. E. (2017). *Promouvoir la santé mentale positive au travail*. Le Mans, France: Gereso.

professionnel et la QVT consiste à traiter ces causes et conséquences dans une logique causale ; c'est tout le sens d'une démarche étiologique.

Fort des précautions qui résultent de la réflexion découlant de ces problématiques, le gestionnaire traitera causes et conséquences avec prudence et méthode. Appréhender les causes et conséquences des sollicitations tant négatives que positives nécessite de s'entourer de précautions éthiques et méthodologiques. Au même titre que le médecin traite toutes formes de pathologie avec la même méthode causale, il convient au gestionnaire de « se caler » sur les trois grandes phases qui caractérisent la démarche médicale, puisqu'il s'agit d'une part de prévenir voire de traiter des atteintes à la santé mentale et d'autre part, de favoriser la santé mentale positive – le bien-être¹⁶.

Ces trois grandes phases sont :

- **L'anamnèse ou le pré-diagnostic** : cette première phase permet de cerner la problématique de la situation ; l'on recueille des informations sur la situation et son contexte, les effets sur les travailleurs (conséquences effectives et supposées), les personnes concernées, les enjeux ; elle doit permettre de poser des hypothèses de facteurs de risque d'une part et des hypothèses de populations exposées à ces risques d'autre part (on peut la décliner également pour les facteurs de protection qui favorisent le bien-être) ;
- **L'auscultation ou le diagnostic** : cette seconde phase objective la situation en permettant de valider ou d'invalider les hypothèses de relation causale entre facteurs de risque et effets observés ; cela nécessite de faire un état des lieux qui progressivement, confirme ou infirme telle ou telle hypothèse (causes organisationnelles et/ou humaines relatives à telles conséquences, telle catégorie de salariés plus exposée que telle autre) ;
- **La prescription ou le plan d'actions correctives** : cette dernière phase permet de traiter tant les conséquences (de façon curative) que les causes (de façon préventive, de manière à ce que les conséquences ne réapparaissent plus), selon la catégorie de salariés concernés.

Il n'est pas donné à tout le monde de conduire cette méthodologie sans avoir été formé à la démarche étiologique et à ses phases, comme les médecins ou les psychologues, qui sont particulièrement aptes à l'auscultation ou au diagnostic en santé mentale ainsi qu'à la neutralisation des biais qui peuvent en résulter. Mais il n'est pas impossible pour le gestionnaire de se l'approprier, au moins théoriquement, pour pouvoir piloter des experts qui effectueront la mise en œuvre des différentes actions découlant de ces trois grandes phases.

Conséquences RPS : tout le monde est concerné

Comprendre cette méthodologie c'est comprendre que plusieurs mécanismes étiologiques (effets des sollicitations négatives comme les stressors de type psychosocial qui influent sur l'augmentation de la tension artérielle...) expliquent l'association entre différents facteurs de risques (psychosociaux ou autres) qui obèrent la QVT, révélant les menaces sur la santé des travailleurs. En effet, cette association ne sort pas d'un chapeau : elle résulte d'études scientifiques rigoureuses ayant démontré les liens existant entre facteurs de RPS (risques psychosociaux) et maladies cardio-vasculaires, troubles musculo-squelettiques ou pathologies

¹⁶ Il ne s'agit en aucune manière de se substituer au personnel soignant (médecin, psychologues ou infirmiers) mais de s'inspirer de leur démarche étiologique pour optimiser les actions de prévention en santé mentale au travail.

mentales (dépression, anxiété, *burn-out*¹⁷). Il en est de même pour les facteurs de protection qui contribuent à favoriser la santé mentale positive. À ce titre, les risques psychosociaux, ennemis du bien-être, se révèlent être un enjeu majeur en termes de santé publique et c'est pourquoi la réglementation française sur le sujet est devenue l'une des plus exigeantes au monde.

Il ne faudrait pas négliger les conséquences des RPS sur l'entreprise. Il existe un lien fort entre l'apparition de ces risques et l'absentéisme, le taux élevé de rotation du personnel, le non-respect des horaires ou des exigences de qualité, des problèmes de discipline, la réduction de la productivité, des accidents de travail et des incidents, la non-qualité (augmentation des rebuts et des malfaçons, etc.), la dégradation du climat social, des atteintes à l'image de l'entreprise, accroissant tous le risque juridique... L'organisation devient moins efficace et les coûts explosent. *In fine*, l'entreprise devient moins efficace et crée de moins en moins de valeur, accroissant l'insatisfaction des actionnaires qui tendent à moins vouloir y investir...

Promouvoir le bien-être consiste ainsi à savoir évaluer le phénomène psychique et mental que cela sous-tend pour pouvoir diminuer les sollicitations négatives tout en accroissant les sollicitations positives. Par ailleurs, puisque le corps et de l'esprit sont étroitement imbriqués dans le fonctionnement humain, s'intéresser uniquement au bien-être physique ressenti (en fonction des conditions matérielles de travail et de la nature de celui-ci) revient à occulter le versant psychologique et mental du bien-être au travail. Ainsi, même si cela ne peut pas faire de mal et contribue à un environnement de travail agréable, procurer des sièges de travail confortables, agrémenter le lieu de travail de plantes vertes ou encore proposer des massages pour diminuer les tensions ne peut être suffisant pour agir de façon étiologique sur la santé mentale d'un individu, d'autant que cette dernière produira à son tour un effet sur la santé physique dans une logique de causalité circulaire. C'est pourquoi, au même titre qu'il est peu probable qu'un sondage sur l'humeur peut diagnostiquer des sollicitations négatives de stress, il est fort peu probable qu'un *baby-foot* ou des massages puissent prévenir à eux seuls - dans une causalité directe - les sollicitations négatives de risques psychosociaux. Il convient d'en identifier les sources par une démarche de diagnostic *ad hoc*, avec les paradigmes de la psychologie, de la sociologie et de la gestion des organisations pour ensuite être capable de proposer des actions correctives pertinentes au regard des sollicitations négatives ou positives constatées dans la phase de diagnostic.

Memento réglementaire et institutionnel relatif à la santé mentale au travail

Détaillons maintenant certains points relatifs aux obligations des employeurs en matière de santé au travail, en lien avec le diagnostic psychosocial. Les sections qui suivent synthétisent les points principaux qu'il convient de retenir pour cadrer réglementairement et institutionnellement les actions de promotion de la santé mentale au travail. Les solutions numériques et les solutions que proposent les éditeurs qui les promeuvent se doivent de

¹⁷ Au Québec, le *burn-out* est considéré comme un risque psychosocial; de fait en France, certains acteurs (politiques ou institutionnels) voudraient le voir reconnu comme tel, ou tout du moins comme maladie professionnelle psychique à part entière. L'OMS ne l'a pas encore reconnu comme maladie mais comme « phénomène lié au travail » en mai 2019.

prendre en compte les trois niveaux de prévention de solutions correctives en matière de santé mentale au travail, tels que prévus dans l'article L4121-1 du code du travail.

Les définitions de la prévention du code du travail s'appuient sur celles de l'OMS en cours depuis 1950. Elles en distinguent trois types : la prévention primaire qui a pour but d'éviter l'apparition de la maladie en agissant sur les causes, la secondaire qui vise à détecter la pathologie pour intervenir efficacement, et la tertiaire qui a pour objectif de diminuer les récurrences et incapacités. Toutefois, prévenir la maladie n'est qu'une partie de la promotion de la santé. Aujourd'hui, l'OMS préconise de passer de la prévention, c'est-à-dire de l'action sur les facteurs individuels de risque, à la promotion de la santé, entendue comme l'action *ad hoc* sur les déterminants de la santé¹⁸. Voyons maintenant ce que le code du travail édicte en matière de prévention, et ce que cela implique en matière de santé mentale.

Les trois modalités de déclinaison de la prévention des risques en matière de santé au travail, inscrites dans l'article L4121-2 du code du travail, traduisent concrètement les obligations de l'employeur et la responsabilité des managers dans leur application :

- **la prévention primaire** concerne le traitement direct – i.e. la suppression – des causes liées à l'organisation du travail ou aux conditions de travail engendrant ou susceptibles d'engendrer des menaces à la santé et/ou la sécurité,
- **la prévention secondaire** consiste à atténuer causes et conséquences : causes socio-organisationnelles et conséquences sur les travailleurs. Il s'agit d'aider les salariés à gérer les contraintes de l'environnement de travail – notamment celles que l'on ne peut pas supprimer et qui ne peuvent pas faire l'objet d'une prévention primaire – en améliorant leur adaptabilité et leur résistance (par exemple par de l'information ou de la formation *ad hoc*) pour limiter l'impact des sollicitations négatives qui ne peuvent être supprimées,
- **la prévention tertiaire** : ce type de prévention sous-entend de mettre en place par anticipation des programmes traitant les conséquences des risques professionnels sur les individus du fait que les actions de prévention primaire ou secondaire risquent de ne pas pouvoir prendre en compte tous les cas de salariés et que malgré les précautions prises, certains seront affectés par leur environnement de travail et qu'il est probable qu'ils souffrent de troubles qui pèseront sur leur santé. Il s'agit de prévoir de les accompagner de façon individualisée pour faciliter leur retour au travail et pour assurer leur suivi jusqu'au retour à un état de santé satisfaisant.

Il est à noter, dans cette première édition des Prix BE.DIGIT, que pour la plupart des acteurs sollicités (à l'exception de Wittyfit et de Moodwork), les notions de prévention primaire, secondaire et tertiaire ne sont pas envisagées. Nous espérons, à l'occasion de la prochaine édition, avoir le plaisir de constater que de nouveaux acteurs se seront emparés de ces enjeux pour dépasser le sondage des affects et des opinions des salariés.

¹⁸ Cf. Rapport d'André Flajolet sur les politiques de prévention sanitaire en France et remis à la ministre de la santé en avril 2008. Comme l'indique l'annexe 1 de ce rapport, « *c'est un regard pour le moins critique qui se pose sur la persistance du cantonnement de la prévention à une place subsidiaire dans le système français. Ce déficit majeur relève essentiellement des facteurs suivants, qui en sont à la fois des causes et des manifestations : le système de santé français est centré sur le curatif ; une artificielle frontière entre le curatif et le préventif a été dressée ; les compétences et les missions de prévention souffrent d'un préjudiciable enchevêtrement ; alors que la médecine préventive traverse une crise non négligeable, le rôle et la formation des médecins en prévention ne sont pas appréhendés de manière appropriée. En effet, le médecin généraliste est encore insuffisamment impliqué dans la prévention. L'enseignement spécialisé en santé publique fait preuve d'une faiblesse particulière et d'un cloisonnement excessif. Enfin, le caractère souvent défectueux des dispositifs de surveillance se surajoute à la faiblesse de la recherche* ». Trêve de commentaires....

VIII. La protection des données : quel niveau de conformité au RGPD pour les solutions du marché ?

L'objet de ce chapitre n'est pas de pointer du doigt telle ou telle solution qui ne respecterait pas la réglementation relative à la protection des données personnelles, mais d'attirer l'attention du lecteur et des utilisateurs de ces solutions sur les obligations qui pèsent sur les acteurs concevant, éditant et commercialisant des solutions digitales.

Les pages qui suivent fournissent les informations nécessaires pour que chacun puisse appréhender le niveau de conformité (*accountability* nulle, partielle ou totale) des solutions à cette réglementation à laquelle les acteurs sont soumis (Cf. bloc L de la cartographie en annexe).

Le cadre

Le RGPD¹⁹ est une réglementation européenne qui refond et renforce les droits des personnes physiques pour ce qui concerne la protection de leurs données à caractère personnel²⁰. Entré en application le 27 avril 2016 et entré en vigueur le 25 mai 2018, le RGPD s'applique à l'ensemble des traitements de données personnelles en concernant toute organisation établie sur le territoire de l'Union (même si le traitement des données s'effectue depuis l'étranger), ainsi que toute organisation établie en dehors de l'Union Européenne traitant de données personnelles de personnes situées sur le territoire de l'Union.

L'adoption du RGPD a marqué un tournant majeur dans la régulation des traitements et flux de données personnelles, s'adaptant aux nouveaux enjeux technologiques et renforçant le niveau de responsabilité de ceux qui ne respecteraient pas les mesures à mettre en place, notamment en matière de contrôle interne et d'analyse des risques.

La Directive (UE) 2016/680 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les autorités compétentes à des fins de prévention et de détection des infractions pénales, d'enquêtes et de poursuites en la matière ou d'exécution de sanctions pénales, et à la libre circulation de ces données, est entrée en application le 5 mai 2016. Transposée en droit interne par les États membres, ses dispositions sont entrées en vigueur le 6 mai 2018.

L'article 24 du RGPD instaure la responsabilité du responsable du traitement²¹ pour tout traitement de Donnée à Caractère Personnel (DCP) qu'il effectue lui-même ou qui est réalisé pour son compte. À ce titre, il est non seulement tenu de mettre en œuvre des mesures appropriées et effectives, mais il doit aussi être en mesure de démontrer la conformité et l'efficacité des activités de traitement avec le RGPD. Ces mesures doivent tenir compte du risque que tout traitement présente pour les droits et les libertés des personnes physiques.

¹⁹ Règlement n°2016/679, dit règlement général sur la protection des données (GDPR : *The EU General Data Protection Regulation*).

²⁰ Donnée à Caractère Personnel (DCP): Toute information relative à une personne physique identifiable de manière directe ou indirecte.

²¹ Le responsable de traitement est, par principe, la personne (physique ou morale) qui détermine les finalités du traitement et les moyens mis en place. Le pouvoir de décision et le pouvoir de direction sont autant d'indices pouvant mener à la qualification du responsable de traitement.

L'article 25 du RGPD précise que « *le responsable du traitement met en œuvre, tant au moment de la détermination des moyens du traitement qu'au moment du traitement lui-même, des mesures techniques et organisationnelles appropriées, telles que la pseudonymisation, qui sont destinées à mettre en œuvre les principes relatifs à la protection des données, par exemple la minimisation des données, de façon effective et à assortir le traitement des garanties nécessaires afin de répondre aux exigences du présent règlement et de protéger les droits de la personne concernée. [...] En particulier, ces mesures garantissent que, par défaut, les DCP ne sont pas rendues accessibles à un nombre indéterminé de personnes physiques sans l'intervention de la personne physique concernée* ».

Le succès de la commercialisation d'une solution digitale étant désormais en majeure partie conditionné par la confiance que veulent bien lui accorder ses utilisateurs, la démonstration d'une totale conformité au RGPD est devenue un prérequis. Du reste, générer la confiance permet aussi de limiter le risque de contentieux qui se trouve accru avec le RGPD, en partie du fait de la reconnaissance des actions de groupe. Nous formulons l'hypothèse que les utilisateurs préféreront s'adresser à des solutions capables de protéger leurs données personnelles plutôt qu'opter pour des services en ligne comparables mais n'offrant pas ce type de garantie (et ce, même si ces services sont gratuits).

Gagner la confiance des utilisateurs requiert de faire preuve non seulement de transparence sur les traitements réalisés mais aussi, d'énoncer de façon claire et compréhensible les mesures prises pour se prémunir contre tout risque de fuite de données et de violation de la vie privée des utilisateurs.

La mise en œuvre d'une démarche de *Privacy by default* et de *Privacy by Design* telle que proposées par le RGPD implique une analyse des risques et d'impact préalable pour, d'une part, identifier et limiter - dès la conception d'une nouvelle solution technologique - les données personnelles qui seront traitées, et d'autre part, adopter les procédures et les mesures de protection des données nécessaires pour limiter autant que possible la violation des données à caractère personnel, telles que l'anonymisation ou la pseudonymisation, le chiffrement, etc.

Pour se conformer au RGPD, les organisations ont désormais recours à des professionnels exerçant un nouveau métier, celui de DPD (Délégué à la Protection des Données) ou DPO en anglais (*Data Protection Officer*). Cette fonction succède à celle de CIL (Correspondant Informatique et Libertés) dont la nomination était facultative. Plus de 19 000 désignations de DPO ont été enregistrées par la CNIL entre janvier 2017 et mai 2019 pour plus de 50 500 organismes.

La désignation d'un DPO est obligatoire si l'une des trois situations ci-dessous concerne l'entité :

1. le traitement de données personnelles est mis en œuvre par une autorité publique ou un organisme public ;
2. l'entité concernée a pour activités de base la mise en œuvre de traitement de données qui, du fait de leur nature, de leur portée et/ou de leur finalité, exigent un suivi régulier et systématique à grande échelle d'individus ;
3. l'entité concernée a pour activités de base la mise en œuvre de traitement à grande échelle de catégories particulières de données dites sensibles (données de santé, relatives aux

opinions philosophique, religieuses, etc.) et de données relatives à des condamnations pénales ou des infractions.

La CNIL précise que si un organisme n'est pas formellement dans l'obligation de désigner un délégué à la protection des données, il est toutefois fortement recommandé de désigner une personne disposant de relais internes, chargée de s'assurer de la mise en conformité au règlement européen.

Puisque certains acteurs revendiquent plusieurs milliers d'utilisateurs (voire plusieurs dizaines de milliers) de leur solution, la notion de « grande échelle » est susceptible de s'appliquer.

Rappelons aussi que l'interdiction de traitement des données à caractère personnel concernant la santé (RGPD, Article 9) ne s'applique pas dès lors que la personne concernée a donné son consentement explicite au traitement de ces DCP, sauf cas d'interdiction légale ne pouvant être levée par le consentement exprès.

Qu'en est-il des solutions du marché en 2019 ?

Une commercialisation avant ou après l'entrée en application ou en vigueur du RGPD ?

Notons que les dates de création des différentes entités auxquelles nous nous sommes intéressés (Cf. exemples de fiches de présentation annexées) varient de 2014 à 2017.

Ainsi, certaines ont pu débuter leur commercialisation avant même l'entrée en application du RGPD et d'autres, avant l'entrée en vigueur de celui-ci.

Le contexte desdits acteurs est donc différent si l'on considère l'effort à accomplir pour assurer une parfaite conformité au RGPD. Les premiers (création entre 2014 et avril 2016) ont eu l'obligation de se mettre en conformité, les suivants (création entre avril 2016 et mai 2018) ont eu à réaliser les développements dans un objectif de *Privacy by default*²², et les derniers (création après le 25 mai 2018) ont eu à réaliser les développements dans un objectif de *Privacy by design*²³.

Une conformité au RGPD évaluée pour partie sur un mode déclaratif

Dans les réponses fournies plusieurs acteurs ont indiqué être conformes au RGPD. Cependant, pour confirmer ce point une investigation supplémentaire sera nécessaire lors de la prochaine édition. Le mode de questionnaire utilisé lors de cette 1^{ère} édition présente, en effet, les inconvénients d'une analyse menée pour partie sur un mode déclaratif. Or, affirmer une conformité au RGPD est loin d'être suffisant pour apporter la preuve de celle-ci.

Il se trouve que nous avons été étonnés de constater qu'une très faible proportion de l'échantillon a pris le soin de formaliser et d'afficher sur son site une politique de confidentialité. Du reste, lorsque c'est le cas, le contenu de cette politique (ou à défaut la rédaction des mentions légales), la façon de collecter des données personnelles et enfin, le mode de gestion des cookies ne sont pas systématiquement parfaitement conformes aux dispositions prévues par le RGPD et aux recommandations de la CNIL.

²² Protection des données par défaut.

²³ Protection des données dès la conception

De plus, certaines solutions (applications mobiles ou plateformes) ne contiennent pas encore les fonctionnalités utiles pour l'exercice des droits (information, opposition, limitation des traitements, accès, rectification, effacement, portabilité).

Enfin, sur le panel des 10 acteurs qui concourraient pour figurer dans la cartographie des solutions digitales en faveur du bien-être au travail, les coordonnées d'un DPO n'étaient affichés sur son site Internet que par une seule entreprise.

Les points à vérifier lorsque l'on choisit une solution d'évaluation et/ou d'amélioration du bien-être au travail

L'information des personnes comme préalable à la collecte de leurs données (obligation de transparence)

La collecte des données doit faire l'objet d'une information des personnes concernées, être transparente et être effectuée en toute connaissance des intéressés.

Au moment de procéder à l'installation d'une application mobile, la personne concernée devrait être informée des données personnelles minimales qui sont requises pour le fonctionnement de la solution, ainsi que des traitements qui seront effectués.

Il paraît évident qu'un salarié doit pouvoir s'opposer au fait que ses données ne soient pas confidentielles s'il souhaite éviter que son employeur le pénalise en raison, par exemple, d'un niveau de bien-être insuffisant !

Le principe de consentement de la personne concernée

Le RGPD précise que le consentement doit être explicite, univoque et ne peut être tacite ou passif. Un acte positif de la part de la personne concernée est donc attendu pour que le consentement soit valable. Le consentement doit pouvoir être donné de façon immédiate ou éventuellement en différé.

Au moment de la première utilisation, la personne devrait se voir proposer de donner son consentement de façon libre, spécifique, univoque et éclairé pour chaque traitement spécifique appelé à être réalisé sur ses données personnelles. Ceci doit être un préalable pour permettre notamment à l'application d'accéder à ses informations personnelles telles que sa localisation et ses contacts par exemple.

À ce titre, le responsable de traitement doit d'une part, prendre des moyens fiables pour recueillir le consentement des personnes concernées et conserver la preuve de son obtention (conservation : horodatage, consentement écrit, traçabilité) et d'autre part, s'assurer de l'actualité dudit consentement (celui-ci est-il toujours valable ou bien doit-il être renouvelé ou retiré ?). Il doit offrir des moyens effectifs pour permettre aux personnes concernées de retirer leur consentement.

Une information claire, exhaustive et compréhensible devrait être affichée pour offrir à chaque utilisateur la possibilité de donner ou de retirer son consentement à tout moment via des fonctionnalités conçues pour ce faire. Cette option présente l'avantage de permettre à la personne d'exercer ses droits d'accès, de rectification et de suppression, sans avoir besoin de solliciter le DPO de la solution. Attention cependant au fait que chaque demande d'exercice de

droit soit horodatée certes, mais surtout suivie de l'action requise dans les délais prévus (principe de conservation limitée des données).

Concrètement, si un utilisateur procède lui-même à la suppression de tout ou partie de ses données, celles-ci doivent disparaître de la base de données active mais aussi de la base de données d'archivage dans les délais prévus par la loi et conformément à la politique d'archivage du responsable de traitement et de l'ensemble des sous-traitants.

Le principe de licéité et de loyauté du traitement

Les données doivent être collectées et traitées de manière loyale et licite (le traitement doit être permis expressément ou implicitement, c'est-à-dire ne pas faire l'objet d'une interdiction par le RGPD ni pour/par le droit national Français dans le cas qui nous occupe).

Le traitement sera illicite et déloyal en cas de manquement au respect de l'obligation d'information des personnes visées et/ou si ces dernières n'ont pas la possibilité de s'opposer à la collecte de leurs informations.

Le principe de respect et de limitation des finalités du traitement

La finalité permet d'apprécier la pertinence des données traitées, leur proportionnalité, la durée de conservation, les destinataires des données et le cadre légal applicable. L'article 5 b) du RGPD énonce que : « *les données à caractère personnel doivent être collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes et ne pas être traitées ultérieurement d'une manière incompatibles avec ces finalités* ».

La finalité du traitement doit être déterminée et arrêtée en amont de la mise en œuvre du traitement. Attention, le consentement de la personne (concernant par exemple les données sensibles) ne permet pas de « couvrir » la disproportion ou l'absence de pertinence.

Pour être légitime, le traitement ne doit pas porter à une liberté fondamentale, et certaines finalités peuvent être limitées eu égard au caractère intrusif de certains dispositifs.

Le principe de conservation limitée des données

Tout traitement doit être limité dans le temps et ceci s'applique à l'ensemble des traitements, qu'ils soient automatisés ou non. Conformément à l'article 5 e) du RGPD « *les données à caractère personnel doivent être conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées* ».

Le principe de qualité et d'exactitude des données

Les données doivent être exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour. Les mesures appropriées doivent être prises pour que les données inexactes ou incomplètes au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées ou traitées soient effacées ou rectifiées dans l'ensemble des bases dans lesquelles elles figurent (Cf. Article 5 d) du RGPD).

Cette condition ouvre un droit de rectification des personnes et une obligation de diligence du responsable du traitement. Aucun délai de mise à jour n'est imposé mais, par principe, la mise à jour se fait sans délai.

Le principe de proportionnalité et de minimisation des données

Les traitements doivent être proportionnés aux finalités poursuivies. À ce principe de proportionnalité s'ajoute celui de la minimisation des données collectées et traitées. Le principe de minimisation de la collecte aux données minimum nécessaires (Cf. Article 5 c) du RGPD) implique que les données doivent être « *adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées* ».

Le principe de minimisation ne doit pas être confondu avec la mesure de pseudonymisation qui est mise en œuvre au moment de l'exploitation des données pour désensibiliser les risques associés.

Le principe d'interdiction de prise de décision automatisée ayant des effets juridiques

Conformément à l'article 22 du RGPD « *la personne concernée a le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, produisant des effets juridiques la concernant ou l'affectant de manière significative de façon similaire* ».

La CNIL rappelle qu'un traitement de profilage repose sur l'établissement d'un profil individualisé, concernant une personne en particulier. Il vise à évaluer certains de ses aspects personnels, en vue d'émettre un jugement ou de tirer des conclusions sur elle.

L'article 4 du RGPD définit le profilage comme suit : « *toute forme de traitement automatisé de données à caractère personnel consistant à utiliser ces données à caractère personnel pour évaluer certains aspects personnels relatifs à une personne physique, notamment pour analyser ou prédire des éléments concernant le rendement au travail, la situation économique, la santé, les préférences personnelles, les intérêts, la fiabilité, le comportement, la localisation ou les déplacements de cette personne physique* ».

Ainsi, toute prise de décision à l'égard d'une personne nécessite une intervention humaine. Autrement dit, aucune décision ne peut être prise par le biais d'algorithmes appliqués à ses données personnelles sans qu'aucun être humain n'intervienne dans le processus. C'est le cas en matière de crédit, de gestion de risque, d'évaluation des demandes de logement sociaux, de systèmes de lutte contre la fraude. La personne concernée dispose du droit d'exprimer son point de vue et de contester la décision.

Des exceptions à ce principe sont prévues (sous réserve de la satisfaction d'un certain nombre de conditions) lorsque la décision est autorisée par le droit de l'Union ou de l'État membre auquel le responsable du traitement est soumis.

Cependant, ces exceptions ne peuvent s'appliquer dans le cas qui nous occupe car la prise de décisions administratives individuelles n'est pas la vocation des solutions évoquées dans ce rapport.

Le traitement de données de santé et leur hébergement

Le traitement de données de santé est un traitement de données sensibles. Il est donc susceptible d'entraîner un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées, c'est pourquoi il impose au responsable des obligations de sécurité et de confidentialité.

Si l'on considère que les données relatives au niveau de bien-être au travail des salariés reflètent en partie leur santé (physique ou mentale), l'ensemble des acteurs dont il est question dans ce rapport est théoriquement soumis à l'obligation de prendre les mesures adéquates pour la protection de données dites sensibles (au sens du RGPD) auxquelles appartiennent les données de santé.

Précisons que ce critère suffit à lui seul (que le traitement s'effectue à grande échelle ou non) pour que premièrement, soit désigné un DPO et deuxièmement, une AIPD (Analyse d'Impact relative à la Protection des Données) soit menée (Cf. Article 35 du RGPD).

Il peut être fait exception au principe d'interdiction du traitement des données sensibles si la personne a donné son consentement (Article 8, II, 1° de la loi I&L²⁴). La personne prise en charge doit alors simplement avoir été « dûment informée » par le responsable de traitement et ne pas s'être opposée pour un motif légitime.

Compte tenu de la nature des données traitées, le RGPD impose au responsable de traitement et au sous-traitant de mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la sécurité du traitement.

L'article 35 de la loi I&L et le principe de coresponsabilité établi par le RGPD imposent aux sous-traitants de présenter des garanties suffisantes pour assurer la mise en œuvre des mesures de sécurité et de confidentialité au même titre que le responsable de traitement (sans dégager ce dernier de sa responsabilité). Ces obligations devront être reflétées dans les contrats de sous-traitance.

Les données recueillies à l'occasion « *d'activités de prévention, de diagnostic, de soins ou de suivi social et médico-social* » sont désormais concernées par l'obligation d'hébergement certifié²⁵.

Toute entité est concernée par l'hébergement certifié si elle souhaite faire héberger par un prestataire tiers des données de santé à caractère personnel.

La personne (physique ou morale) souhaitant assurer l'hébergement de données de santé doit bénéficier d'un certificat de conformité (Article L.1111-8 du code de la santé publique).

Les professions paramédicales, les compagnies d'assurance, mutuelles, les maisons de retraite, les services de santé au travail et les fédérations sportives sont désormais soumis à l'obligation de certification. Le certificat n'est requis pour ces acteurs que lorsqu'ils souhaitent faire héberger les données chez un tiers.

La loi impose à l'hébergeur de données de santé d'être certifié à cet effet. C'est donc vers le prestataire que la responsabilité a été déplacée.

Le certificat de conformité (Cf. Article L. 1111-8 du code de la santé publique) est délivré par l'Organisme Certificateur Accrédité (pour une durée de 3 ans) sur le fondement d'un référentiel de Certification élaboré par l'Agence Française de la Santé Numérique et approuvé par arrêté par le ministre chargé de la santé, pris après avis de la CNIL (Cf. Article R. 1111-10

²⁴ Loi I&L : La loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, plus connue sous le nom de loi informatique et libertés, est une loi française qui régit la liberté de traitement des données personnelles, c'est-à-dire la liberté de ficher les personnes humaines (Source : Wikipédia).

²⁵ Liste des 120 hébergeurs agréés par le ministre chargé de la santé : <https://esante.gouv.fr/labels-certifications/hds/liste-des-herbergeurs-agrees>

du code de la santé publique). L'Agence Française de la Santé Numérique assure le suivi et la mise à jour de ce référentiel.

Il existe deux certificats définissant les activités d'hébergement des données de santé sur support numérique :

- **le certificat « hébergeur d'infrastructure physique »** pour les activités de mise à disposition de locaux d'hébergement physique et d'infrastructure matérielle,
- **le certificat « hébergeur infogéreur »** pour les activités de mise à disposition d'infrastructures virtuelles, de plateformes logicielles, d'infogérance et de sauvegarde externalisée.

Le Référentiel de Certification s'appuie sur des normes internationales (ISO). Le contrat d'hébergement mentionné à l'article L. 1111-8 du code de la santé publique est conclu entre l'hébergeur et son client. Il doit contenir au moins les clauses prévues par la loi.

Le cas des cookies

Un cookie est un fichier texte enregistré sur le navigateur ou l'appareil lors de la consultation d'un site internet, de la lecture d'un courrier électronique, de l'installation ou de l'utilisation d'un logiciel ou d'une application mobile et ce, quel que soit le type de terminal utilisé. Le « paquet télécom » (directive 2009/136/CE) règlemente l'insertion de cookies.

Les obligations légales en la matière sont les suivantes :

- Information préalable au dépôt délivrée à l'internaute au moyen d'un bandeau, ne devant pas disparaître en l'absence de poursuite de sa navigation, contenant :
- les finalités précises des cookies ;
- la possibilité de s'opposer aux cookies et de changer les paramètres en cliquant sur un lien présent sur le bandeau ;
- la mention du fait que la poursuite de la navigation vaut accord au dépôt des cookies sur le terminal.
- Recueil du consentement de l'internaute préalablement à l'insertion ou à la lecture de cookies. Attention, l'acceptation de conditions générales d'utilisation ne peut constituer un recueil valable du consentement.
- Fournir aux internautes un moyen de refuser les cookies.
- La durée de vie maximum d'un cookie est de 13 mois à compter du premier dépôt.

Qui est le responsable de traitement et qui est le sous-traitant ? Envisagez aussi la co-traitance !

Le responsable de traitement est responsable de la conformité à la loi I&L et au RGPD en termes d'obligations (formalités, sécurité, documentations, analyses d'impacts) et de respect des droits des personnes dont les données sont traitées.

Le sous-traitant²⁶ est soumis à plusieurs obligations expresses dans le RGPD qui se répercutent notamment dans les clauses du contrat le liant au responsable de traitement :

- une obligation d'assurer un niveau de sécurité du traitement en adéquation avec la nature du traitement et l'état de l'art (mise en place de mesures de protection des données dès la conception de ses outils, obligation de prévoir la protection des données par défaut et obligation de garantir la sécurité des données traitées,

²⁶ Le sous-traitant est la personne qui traite les données personnelles pour le compte du responsable de traitement (article 4, 8) du RGPD). Il ne traite des données personnelles que sur instruction du responsable du traitement (article 28, §3, a)).

- une obligation de transparence et de traçabilité,
- une obligation d'assistance, d'alerte et de conseil vis-à-vis du responsable de traitement, en particulier lorsque ses instructions ne sont pas conformes au RGPD,
- une obligation de supprimer toutes les données à la fin de sa prestation de service.

Le sous-traitant doit présenter des garanties suffisantes, notamment en termes de connaissances spécialisées, de fiabilité et de ressources, pour la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles qui satisferont aux exigences de sécurité du traitement.

Le sous-traitant est tenu de coopérer avec le responsable de traitement, s'agissant de :

- l'exercice des droits des personnes (afin de faciliter l'exercice des droits des personnes concernées, selon le G29, il convient de privilégier la personne morale - société ou organisme en tant que tel - en qualité de responsable des opérations de traitement qui sont effectuées dans son domaine d'activité),
- la réalisation des analyses d'impact,
- la notification des failles de sécurité,
- l'obligation d'accountability et de privacy by design.

Les instructions du responsable de traitement à destination de son sous-traitant doivent être fixées contractuellement. Il s'agit d'une obligation expresse du RGPD (Article 28). Lors d'un contrôle et en l'absence de dispositions contractuelles spécifiques, le rôle de chacun à l'égard du traitement de données à caractère personnel sera examiné avec précision.

Du reste, il ne faut pas oublier qu'une même entité peut agir à la fois en qualité de responsable du traitement pour certaines opérations de traitement et en tant que sous-traitant pour d'autres opérations. Autrement dit, les obligations d'un sous-traitant portent non seulement sur ses activités de sous-traitant, mais aussi sur ses propres traitements en tant que responsable de traitement. Il est effectivement possible qu'un sous-traitant agisse à la fois comme sous-traitant et comme un responsable de traitement, ne serait-ce par exemple pour ses propres traitements liés à la gestion de ses ressources humaines.

En pratique, les sous-traitants assurent souvent la gestion quotidienne des traitements de données personnelles et sont, à ce titre et dans les faits, parfois amenés à assumer les mêmes obligations que celles qui s'imposent au responsable de traitement pour lequel ils interviennent. Une requalification est d'ailleurs possible du sous-traitant en co-responsable, c'est-à-dire, soit en co-traitant (responsable conjoint de traitement), soit en responsable de traitement.

« Lorsque deux responsables du traitement ou plus déterminent conjointement les finalités et les moyens du traitement, ils sont les responsables conjoints du traitement » (Cf. Article 26 du RGPD).

Afin de déterminer si des personnes impliquées dans le traitement des données personnelles sont coresponsables, il convient de vérifier si elles participent ensemble à la détermination des moyens et des finalités essentielles du traitement (Cf. G29 Avis 1/2010 sur les notions de responsable de traitement et de sous traitant, 16 février 2010). Il existe plusieurs degrés de coresponsabilité. Celle-ci peut aller de la totalité du traitement à une partie seulement du traitement.

Les responsables conjoints sont solidairement responsables à l'égard des personnes concernées, sauf dispositions contractuelles spécifiques.

En cas de sanction pour manquement aux obligations du RGPD, la responsabilité du sous-traitant n'est pas exclue. L'autorité procèdera à une analyse des faits et sanctionnera en

considération de la responsabilité des acteurs traitant les données ainsi que de la nature de la faute.

Les sanctions pourront être proportionnées au degré de responsabilité, et prendre en compte les mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre par chaque partie.

Les hébergeurs (OVH ou autre) des acteurs dont les solutions sont évoquées dans ce rapport sont les sous-traitants de ces derniers. Eux-mêmes agissent le plus souvent en tant que sous-traitants de leurs entreprises clientes qui sont elles, les responsables de traitement. Dans ce contexte, il peut être utile d'indiquer le(s) destinataire(s) des données et d'assurer une chaîne continue de mise à jour (ou de suppression) des données du côté des partenaires/sous-traitants.

S'agissant de la sous-traitance de la sous-traitance (sous-traitance ultérieure à la signature des clauses contractuelles types régissant la relation entre le responsable de traitement et le sous-traitant), l'un des trois régimes suivants peut être contractuellement envisagé :

- interdiction de recours à la sous-traitance ultérieure,
- autorisation globale de recours à la sous-traitance ultérieure sous réserve d'une information préalable du responsable de traitement,
- autorisation accordée par le responsable de traitement de façon spécifique (selon le sous-traitant ultérieur envisagé).

Pour conclure

Lors de notre découverte des différentes plateformes et applications mobiles actuellement disponibles sur le marché, nous avons estimé que des progrès restent à accomplir en matière de respect des droits des personnes. Il est aussi probable que des efforts puissent également être faits en matière de sécurité des données (*Privacy Impact Assessment*, contrôle, gestion des failles de sécurité, contrôle interne...), d'amélioration continue (veille juridique, certifications...) et de conformité des traitements (durée de conservation et d'archivage des données collectées, gestion des contrats avec les tiers, registre des traitements...).

Il y a fort à parier que la prochaine édition révélera de grands pas franchis par les acteurs du marché français qui sont assurément tous déjà conscients que de leur conformité au RGPD dépendra, en partie, leur succès. Nous les encourageons d'ailleurs très sincèrement dans cette voie !

IX. Quelle place donner au droit à la déconnexion dans toute initiative en faveur du bien-être au travail ?

Dans la mesure où il est question dans ce rapport de solutions digitales et de bien-être au travail (santé mentale positive) il nous a semblé judicieux de nous attarder sur la question de la déconnexion. Comme nous allons le voir, pouvoir faire l'exercice de cette dernière est l'un des facteurs d'ancrage de la QVT tant l'usage raisonné et raisonnable des outils numériques professionnels est un facteur de protection de la santé mentale et physique. L'une des solutions lauréates de cette édition des Prix BE.DIGIT en a d'ailleurs fait son crédo...

Quelques chiffres clés

Sept Français sur dix seraient incapables de se passer d'outils connectés plus d'une journée, mais deux Français sur dix estimeraient qu'Internet prend une place trop importante dans leur vie quotidienne selon le sondage réalisé par BVA Group et Fondation April en 2018²⁷.

51% des cadres consulteraient leurs e-mails professionnels au lit selon une enquête réalisée par SAP Roambi & Zebaz en 2013²⁸.

Une autre enquête, menée dans un service de santé au travail interentreprises parisien d'avril à juillet 2010 à l'aide d'un auto-questionnaire, révèle que 54% des salariés (n = 27) présentent un risque moyen ou élevé de dépendance au travail. Ce risque est moyen pour 42% des sujets étudiés (n = 21) et élevé pour 12% (n = 6) (Centre interentreprises et artisanal de santé au travail (CIAMT) & Taghavi, 2012, p. 35)²⁹.

D'après David Greenfield (2000), psychologue américain et auteur du livre *Virtual Addiction*, 6% des utilisateurs souffrirait d'une forme quelconque de dépendance à Internet. Leur addiction se manifesterait par le clavardage, le courrier électronique, le cybersexe, les achats en ligne, la navigation compulsive....

Selon Claude Allard (2016, p. 120)³⁰ « *L'addiction devient pathologique à partir du moment où le sujet commence à se rendre compte que, lorsqu'il veut arrêter, il ne plus en finir seul* ».

Les Français sont en moyenne pendant 4h30 devant leurs écrans (Enquête 2018 de BVA Group et Fondation April) et, ce sont 4h17 qui sont passées en moyenne quotidiennement devant les écrans par les enfants européens³¹.

Le bon usage des outils numériques professionnels procure certes de nombreux bénéfices mais la compétence « savoir se déconnecter » contribue au repos nécessaire à une santé mentale positive au travail et prévient aussi les risques d'atteinte à la santé physique et psychologique des salariés.

²⁷ *Hyperconnexion : quel impact sur la santé des Français ?* - Un sondage BVA pour la Fondation April - BVA Group. (2018, 26 juin). Récupéré 3 septembre, 2018, de <https://www.bva-group.com/sondages/hyperconnexion-impact-sante-francais-sondage-bva-fondation-april>.

²⁸ Enquête en ligne auto-administrée réalisée auprès d'un échantillon de 1300 patrons et cadres supérieurs en France du 29 avril au 14 mai 2013. L'échantillon a été constitué par Zebaz Smart Data à partir de son annuaire en ligne de plus de 1,3 millions de décideurs dans les entreprises françaises.

²⁹ Centre interentreprises et artisanal de santé au travail (CIAMT), & Taghavi, L. (2012). *Workaholisme*. Enquête au sein d'une population de salariés parisiens. *Références en santé au travail*, (n°131), 33-39. Consulté sur <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=TF%20202>.

³⁰ Allard, C. (2016). *Les désarrois de l'enfant numérique*. Paris, France: Hermann.

³¹ *Op. cit.*

Les prérequis de toute initiative en faveur du bien-être au travail

Selon l'Accord national interprofessionnel "Qualité de vie au travail" du 19 juin 2013³², l'utilisation des TIC³³ « doit garantir le maintien d'une relation de qualité et de respect du salarié tant sur le fond que sur la forme de la communication et le respect du temps de vie privée du salarié ».

Il serait alogique de promouvoir le bien-être au travail sans vérifier préalablement que les individus et leurs droits fondamentaux sont effectivement respectés. Il y aurait là le paradoxe et les contradictions d'une situation où l'on dirait s'intéresser au bien-être au travail (voire œuvrer pour améliorer celui-ci) tout en négligeant les droits fondamentaux des individus.

L'un des objets de cet accord (ANI QVT de 2013 précité) était de « favoriser l'égalité d'accès à la qualité de vie au travail et à l'égalité professionnelle pour tous les salariés ». Il s'agit d'une approche qui « n'a pas pour objet de se substituer au respect des droits fondamentaux existants pour les salariés dans chacun des domaines concernés. Elle s'inscrit dans le prolongement des dispositions des accords nationaux interprofessionnels sur la mixité et l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes du 1er mars 2004, sur le stress au travail du 2 juillet 2008 et sur la prévention du harcèlement et de la violence au travail du 26 mars 2010 ».

Au travail, chaque individu possède les droits suivants :

- droits fondamentaux cités par le RGPD (évoqués dans le précédent chapitre),
- droit d'expression directe,
- droit à la non-discrimination,
- droit à l'égalité de traitement,
- droit à l'erreur,
- droit à la déconnexion.

Dans cette partie, nous vous proposons de faire un focus sur le dernier des droits de cette liste. Faisant la suite du rapport Mettling³⁴ remis le 25 mars 2015, la Loi travail dite Loi El Khomri (n°2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels) a fait entrer l'exercice d'un droit à la déconnexion dans le code du travail français. Cette loi confirme l'obligation générale de sécurité incombant à l'employeur par les articles L4121-1 et L4121-2 du code du travail par lesquels il est tenu d'évaluer les risques, y compris psychosociaux, et de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses salariés. Comme évoqué plus haut, cette obligation générale repose sur une approche globale de la prévention des risques professionnels.

Supplémentairement, les employeurs sont dorénavant tenus depuis le 1er janvier 2017 d'adopter de mesures visant à :

- assurer le respect des temps de repos et de congés,
- assurer l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle,
- négocier un droit d'expression directe et collective des salariés notamment au moyen des outils numériques disponibles dans l'entreprise.

³² Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (Anact). (2013). *Accord national interprofessionnel (ANI) sur la qualité de vie au travail du 19 juin 2013*. Repéré à <https://www.anact.fr/accord-national-interprofessionnel-du-19-juin-2013-relatif-la-qualite-de-vie-au-travail>.

³³ Technologies de l'Information et de la Communication.

³⁴ La Documentation française. (s.d.). *Transformation numérique et vie au travail - Rapports publics - La Documentation française*. Récupéré 20 mai, 2019, de <https://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/154000646/index.shtml>

L'article 55 de la loi El Khomri a modifié l'article L2242-8 du code du travail en y ajoutant un 7^{ème} alinéa rédigé comme suit : « *Les modalités du plein exercice par le salarié de son droit à la déconnexion et la mise en place par l'entreprise de dispositifs de régulation de l'utilisation des outils numériques, en vue d'assurer le respect des temps de repos et de congé ainsi que de la vie personnelle et familiale. A défaut d'accord, l'employeur élabore une charte, après avis du comité d'entreprise ou, à défaut, des délégués du personnel. Cette charte définit ces modalités de l'exercice du droit à la déconnexion et prévoit en outre la mise en œuvre, à destination des salariés et du personnel d'encadrement et de direction, d'actions de formation et de sensibilisation à un usage raisonnable des outils numériques* ».

Il est à noter que 1447 accords d'entreprise ont été conclus entre le 1er septembre 2017 et le mois de mai 2019 sur le thème de la QVT et de la conciliation vie personnelle/vie professionnelle. 1328 accords d'entreprise conclus depuis cette date contiennent le mot déconnexion dans leur titre³⁵.

Les TIC et leurs usages professionnels

Dès 2013, il a donc été question de déconnexion lors de l'élaboration et de la signature de l'ANI QVT. À l'article 17 de cet accord l'on peut lire « *Les entreprises s'attacheront à mettre en place des formations à la conduite du changement et à l'utilisation des TIC pour les salariés ayant des difficultés particulières pour les maîtriser. Elles rechercheront, après avoir recueilli le point de vue des salariés sur l'usage des TIC dans l'entreprise, les moyens de concilier vie personnelle et vie professionnelle en tenant compte des exigences propres aux caractéristiques de l'entreprise et des fonctions exercées, par l'institution, par exemple, de temps de déconnexion, comme cela se pratique déjà dans certaines entreprises. Elles pourront mettre en place des actions de sensibilisation sur le bon usage des TIC auprès des salariés et du management.* ».

Optimiser son utilisation des outils numériques, dans et en dehors du contexte professionnel, est une nouvelle compétence à part entière. Apprendre à faire face à l'obésité informationnelle, à traiter ses notifications, à gérer ses priorités dans son emploi du temps et à se déconnecter, permet à l'individu :

- d'être plus serein et plus efficace dans l'exercice de son travail et dans les rapports qu'il entretient aux outils numériques,
- participe d'une meilleure conciliation des vies professionnelle et personnelle.

Les risques associés à des usages intensifs et/ou inadaptés des TIC

Ainsi que nous allons l'évoquer, la sur-sollicitation, les interruptions, l'hyperconnectivité, le mode multitâche et l'insuffisance de sommeil ont des effets sur le niveau de stress et d'anxiété perçu par les individus ainsi que sur leurs performances cognitives. La surcharge cognitive et les risques d'erreurs qui lui sont associés sont accidentogènes en raison notamment de la fatigue, mais aussi d'usages inadaptés.

³⁵ Accords d'entreprise conclus depuis le 1er septembre 2017 avec le mot clé déconnexion : <https://www.legifrance.gouv.fr/rechAccordsEntreprise.do?reprise=true&page=1>

L'essor des TIC a favorisé l'apparition de certaines conduites nouvelles au sein d'une partie de la population et a également révélé le *workaholisme*³⁶ (les individus concernés développant une addiction comportementale au travail qui peut d'ailleurs être liée à leurs usages des TIC).

Les usages intensifs ou inadaptés des TIC présentent des risques pour l'individu et le collectif. L'on peut citer par exemple la perte de sens, l'altération des liens sociaux et la dégradation du climat social en raison de la virtualisation des relations ainsi qu'à l'individualisation du travail par opposition à l'organisation collective du travail... Les conséquences possibles sont l'augmentation de l'absentéisme et du turnover, le désengagement des salariés en raison de leur démotivation, des cas de burnout, des accidents du travail, etc.

Une déconnexion insuffisante est susceptible d'engendrer des troubles physiologiques

L'insuffisance de repos du corps et de l'esprit

Au niveau individuel, l'hyperconnectivité peut être à l'origine d'une insuffisance de repos du corps et de l'esprit, susceptible d'engendrer à son tour des troubles physiologiques et psychologiques, ainsi que tout ou partie de la panoplie des symptômes liés au stress.

Plusieurs études ont démontré que lorsqu'un individu ne dort pas assez (c'est-à-dire moins de 8,5 heures par jour) il ressentira plus d'affects négatifs et se sentira plus anxieux³⁷.

Également, le temps de réaction est plus lent et le niveau de stress plus fort chez une personne n'ayant pas eu assez de sommeil. Ce phénomène est expliqué par la production plus forte de Cortisol (hormone stéroïde) qui est générée lorsque qu'une personne dort trop peu, provoquant un niveau de stress plus important.

Dans le cortège des troubles physiologiques possiblement générés par une déconnexion et un repos insuffisants, l'on peut citer les troubles du sommeil, de l'alimentation, de la digestion et de la libido.

Les vibrations fantômes

Des vibrations fantômes (sorte d'hallucinations cénesthésiques) ou des hallucinations auditives (impression d'entendre son portable sonner) s'observent parfois. Cette étude³⁸ révèle que l'intensité de l'utilisation du téléphone, l'usage excessif auto-déclaré et la dépendance au téléphone sont tous trois positivement corrélés à l'apparition de "signaux fantômes de téléphone".

L'électrosensibilité

Enfin, l'hyper-électro sensibilité est une pathologie qui a été nommée HSEM (Hyper Sensibilité ElectroMagnétique) par l'OMS en 2015. Certains parlent même de syndrome avec son

³⁶ Investissement excessif d'un sujet dans son travail et négligence de sa vie extraprofessionnelle (Cf. Quelques définitions).

³⁷ Talbot, L. S., McGlinchey, E. L., Kaplan, K. A., Dahl, R. E., & Harvey, A. G. (2010). *Sleep deprivation in adolescents and adults: changes in affect. Emotion*, 10(6), 831.

³⁸ Tanis, M., Beukeboom, C. J., Hartmann, T., & Vermeulen, I. E. (2015). Phantom phone signals: An investigation into the prevalence and predictors of imagined cell phone signals. *Computers in Human Behavior*, 51, 356-362.

acronyme SICEM³⁹. Il est à noter que l'HSEM et le SICEM ne sont pas officiellement reconnus comme des maladies dans notre pays, et que l'hypersensibilité aux ondes électromagnétiques fait l'objet de controverses entre experts du secteur médical. Les réfractaires vont même jusqu'à parler de « maladie imaginaire du XXI^e siècle ». C'est l'absence de consensus sur les critères diagnostiques de ce problème sanitaire ainsi que sur les fondements scientifiques permettant de relier les symptômes à une exposition aux champs électromagnétiques qui posent problème.

Pourtant, l'électrosensibilité est invoquée dans un nombre croissant d'affaires portées au tribunal. Rappelons qu'un jugement, rendu en août 2015, a permis à la plaignante de percevoir une allocation pour adulte handicapé pour une durée de trois ans, éventuellement renouvelable, sous forme d'aide technique et d'aménagement de son logement⁴⁰.

En octobre 2018, un homme a été reconnu victime d'un accident du travail par le tribunal des affaires de Sécurité sociale (Tass) des Yvelines en raison de son intolérance aux ondes électromagnétiques et du fait que l'on ne pouvait exclure tout lien de causalité entre son malaise survenu en novembre 2013 et le travail⁴¹.

En janvier 2018, un technicien de l'IRSTEA (Institut national de Recherche en Sciences et Technologies pour l'Environnement et l'Agriculture) a obtenu que le syndrome d'intolérance aux champs électromagnétiques dont il souffre soit reconnu comme étant imputable à ses activités professionnelles. Dans cette affaire, le diagnostic du syndrome d'intolérance aux champs électromagnétiques avait été posé en janvier 2011 par le professeur Belpomme. Le président de l'IRSTEA avait contesté le caractère professionnel de la pathologie et rejeté le lien de causalité entre les troubles médicaux développés par le technicien et les fonctions qu'il a occupées au sein de cet établissement public. Cependant, le tribunal administratif de Cergy-Pontoise a annulé la décision du 1er juillet 2016 prise par le président de l'IRSTEA et a enjoint celui-ci de « tirer les conséquences de droit prévues par les dispositions du deuxième alinéa de l'article 34 de la loi du 11 janvier N° 1608265 7 1984 et de l'article 27 du code des pensions civiles »⁴².

Les effets des champs de radiofréquence sur la santé physique

Pour citer cette source⁴³, « le dépliant *Mon mobile et ma santé (version 2016)*⁴⁴ fourni par la FFT (Fédération Française des Télécoms) offre des prises de position contradictoires sur la relation portable/santé. Les recommandations qu'il contient pour limiter son exposition aux ondes s'inscrivent dans le cadre du « doute raisonnable ». Certaines recherches, comme l'étude *Interphone*⁴⁵, pêchent par

³⁹ Syndrome d'Intolérance aux Champs Électromagnétiques.

⁴⁰ Le Monde. (2015, 27 août). *Première reconnaissance d'un handicap dû à l'électrosensibilité en France*. Récupéré 20 mai, 2019, de https://www.lemonde.fr/planete/article/2015/08/25/premiere-reconnaissance-en-justice-d-un-handicap-du-a-l-electrosensibilite_4736299_3244.html.

⁴¹ Les Echos. (2018, 11 octobre). *Électrosensibilité : un homme reconnu victime d'accident du travail*. Récupéré 20 mai, 2019, de <https://www.lesechos.fr/industrie-services/pharmacie-sante/electrosensibilite-un-homme-reconnu-victime-daccident-du-travail-141500>.

⁴² Actu-environnement. (2019, 23 janvier). *La justice reconnaît le caractère professionnel d'une pathologie liée à l'électrosensibilité*. Récupéré 20 mai, 2019, de <https://www.actu-environnement.com/ae/news/justice-pathologie-electrosensibilite-32747.php4>.

⁴³ Dylan Michot (2017, 1 décembre). [Les appareils mobiles ont-ils un effet sur la santé des utilisateurs ?]. Récupéré 20 mars, 2019, de <https://www.spotpink.com/2017/12/01/appareils-mobiles-effet-sante-utilisateurs>.

⁴⁴ FFT. (2018, 29 mars). *"Mon mobile et ma santé" : le guide 2016 est en ligne !* - Fédération Française des Télécoms. Récupéré 20 mai, 2019, de <https://www.fftelecoms.org/etudes-et-publications/mon-mobile-ma-sante-guide-2016-en-ligne>

⁴⁵ INTERPHONE Study Group. (2010). Brain tumour risk in relation to mobile telephone use: results of the INTERPHONE international case-control study. *International journal of epidemiology*, 39(3), 675.

leur méthodologie et viennent brouiller la vue d'ensemble. D'autres chercheurs, grâce à des méta-analyses, aident à distinguer des tendances dans ces résultats. La recherche devra bientôt passer du domaine de la santé physique à celui de la santé mentale ».

En effet, l'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire (ANSES) précisait en 2013 que si aucun effet biologique n'était relevé chez l'enfant en 2016, un effet délétère était évoqué en rapport avec ses fonctions cognitives (mémoire, fonctions exécutives et attention).

Victor Leach et Steven Weller, deux membres de l'ORSAA (*Oceania Radiofrequency Scientific Advisory Association*) ont compilé l'ensemble des recherches menées entre 2000 et 2016 sur le sujet, qu'il s'agisse d'études *in vivo* sur l'animal, d'études *in vitro* sur des cultures de cellules, ou d'études humaines menées sur le long terme. Selon eux, « *il est évident que la recherche financée par l'industrie du téléphone a été utilisée pour créer de la confusion dans les conclusions tirées des études* »⁴⁶. Environ 50% des études épidémiologiques (apparition de troubles sur le long terme) ont détecté un effet négatif des ondes sur la santé. Bien que partagées sur les résultats, ces études montrent des effets particulièrement forts sur les tumeurs cérébrales (*Glioblastoma Multiforme* et *Meningioma*) chez les utilisateurs intensifs (plus d'une heure par jour), sans risque cependant chez les utilisateurs occasionnels.

Pour conclure sur ce sujet, les liens statistiques n'impliquent pas nécessairement un risque de troubles indiscutables des appareils mobiles sur la santé, mais ils pointent définitivement vers un risque potentiel, constituant une raison plus que suffisante d'adopter une approche prudente de l'utilisation des appareils sans fil.

Une déconnexion insuffisante est susceptible d'engendrer des troubles psychologiques

S'agissant maintenant des troubles psychologiques (cognitifs et comportementaux) possiblement associés à une hyperconnectivité et à un repos insuffisants, l'on peut notamment évoquer l'hyper-vigilance et le technostress. La première étant un danger, la deuxième un risque et le troisième un risque professionnel.

La surcharge cognitive

Une certaine anxiété peut naître du sentiment d'urgence et de la crainte de n'avoir pas le temps de faire tout ce qui est prévu au cours d'une journée de travail.

Lorsque l'usage professionnel des outils informatiques, messagerie, réseaux... est intensive et dépasse 7 heures par jour, une charge mentale de travail importante est associée à un sentiment de pression (nécessité de se dépêcher de finir son travail) et à une qualité de travail amoindrie (faire une opération trop rapidement alors qu'elle demande plus de soin).⁴⁷

La sur-sollicitation peut conduire à la surcharge cognitive ainsi qu'à dégrader l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, avec des répercussions possibles dans les deux sphères.

Une diminution des performances cognitives...

Peuvent s'ajouter à cela les interruptions multiples et le fait de réaliser plusieurs tâches à la fois qui ne sont pas sans effet sur nos fonctions cognitives.

⁴⁶ Dylan Michot (2017, 1 décembre). [op. cit.](#)

⁴⁷ Mauroux, A. (2018). *Quels liens entre les usages professionnels des outils numériques et les conditions de travail ?* DARES analyses, 029, 1-10.

Le potentiel de déconcentration des écrans et des notifications fait l'objet de plus en plus de recherches scientifiques pour évaluer notamment leur impact sur les performances cognitives des individus.⁴⁸

Réaliser plusieurs tâches simultanément nous amène à surestimer notre performance, tandis qu'au contraire celle-ci baisse par rapport à la performance associée à une activité mono-tâche. Du reste, le multitâche peut potentiellement occasionner une surcharge cognitive mais aussi augmenter la probabilité de commettre des erreurs.⁴⁹

Le Blurring

Le *blurring* désigne l'estompement de la frontière entre vie professionnelle et vie privée résultant de l'évolution des modes de vie.

Touchant plus particulièrement les cadres connectés (utilisateurs d'appareils et de réseaux numériques), le *blurring* peut être à l'origine d'une perte des repères, d'une dégradation des conditions de vie familiale, d'un travail excessif et d'une insuffisance de repos cognitif et physiologique.

La cyberdépendance et l'anxiété

La cyberdépendance est source d'anxiété. L'angoisse de séparation digitale et l'irritabilité en cas de privation s'observent chez les personnes (utilisateurs intensifs) souffrant de nomophobie, de FoMO⁵⁰ et/ou de FoBO⁵¹ (Cf. Quelques définitions). Pour atténuer l'angoisse suscitée par ces peurs, l'utilisateur concerné adopte des comportements qui peuvent s'apparenter à des TOC (Troubles Obsessionnels Compulsifs) : consultation irrésistible du téléphone plus de 300 fois par jour, conduites de vérification exagérée de la présence du téléphone dans la poche ou le sac, actualisation frénétique de l'arrivée de nouveaux messages, crise de panique en cas de perte... Le *smartphone*, alors perçu comme objet de réassurance, est à la fois le remède et le poison (en tant que prothèse de notre cerveau) car sa disparition du champ de vision est source d'une angoisse.

Il est indiqué dans le *DSM (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders)* que « *les comportements de jeux d'argent activent des systèmes de récompense similaires à ceux qui sont activés par des substances addictives, donnant lieu aux symptômes comportementaux qui semblent comparables à ceux produits par les troubles liés à la consommation d'une substance* » (Crocq et al., 2015, p. 571)⁵².

Cependant, le DSM-5⁵³ fait aussi état du fait que « *la recherche sur les comportements excessifs, tels que le jeu pathologique sur Internet ainsi que sur d'autres syndromes comportementaux, est moins avancée que celle qui concerne le jeu d'argent pathologique* ».

⁴⁸ Blancot, C. (dir.) et Caupenne, V. (2018). [Dossier] de L'éthique, des TIC et des TOCs. Paris, France: SpotPink.

⁴⁹ Serfaty, L. *Hyperconnectés : le cerveau en surcharge* [Film documentaire]. France : ARTE.

⁵⁰ *Fear Of Missing Out* [Peur de manquer une nouvelle importante (issue de l'actualité en général ou de l'activité de ses amis), de ne pas avoir connaissance d'un événement qui constituerait une opportunité d'interagir socialement, ou encore, de passer à côté d'une opportunité commerciale (réduction, avantage, avant-première, etc.)].

⁵¹ *Fear Of Being Offline* [Peur de ne pas être (pouvoir être) connecté(e) à Internet (via le Wifi ou autre)].

⁵² Crocq, M. A., Guelfi, J. D., & American Psychiatric Association. (2015). *DSM-5: Manuel Diagnostique Et Statistique Des Troubles Mentaux (5ème éd.)*. Lonrai, France: Elsevier Masson.

⁵³ *Ibid.*

Ainsi, comme c'est le cas pour l'électrosensibilité, la cyberdépendance suscite la controverse entre ceux qui la considèrent comme un trouble addictif comportemental et les autres. Son absence d'inclusion dans la 5^{ème} édition du DSM est justifiée- en quelque sorte - de la manière suivante : « *Des groupes de comportements répétitifs, dénommés par certaines addictions comportementales, avec des sous-catégories telles que « addiction au sexe », « addiction à l'exercice physique », « addiction aux achats », ne sont pas inclus car les données actuelles de la littérature sont insuffisantes pour établir des critères diagnostiques et les caractéristiques évolutives nécessaires à l'identification de ces comportements comme troubles mentaux* ». ⁵⁴

Le Phubbing

Ce terme provenant de la contraction de "phone" et de "snubbing" (« télésnober ») désigne le fait de consulter son téléphone portable en ignorant les personnes physiquement présentes. Il s'agit d'un trouble du comportement d'ordre psychosocial susceptible de pénaliser l'individu, les personnes côtoyées par lui dans la vie réelle dite « *In real life* » (par opposition à une vie plus virtuelle car numérique), ainsi que la relation qu'ils entretiennent.

L'appellation de trouble du comportement s'entend lorsque la personne concernée est incapable de faire autrement (c'est-à-dire mettre hors de sa vue ou bien éteindre son téléphone) et que cela pénalise les interactions sociales.

Une diminution de la capacité à décrypter les émotions des autres

Une plus grande difficulté à reconnaître les émotions de la part de jeunes âgés de 11 à 12 ans issus d'une école publique de la Californie du Sud a été révélée par une étude menée par Patricia Greenfield (Professeur de psychologie au *Children's Digital Media Center*)⁵⁵ par rapport à ceux qui passaient cinq jours sans regarder un *smartphone*, une télévision ou un autre écran numérique.

Limiter l'utilisation des réseaux sociaux améliore le bien-être

Une étude s'intéressant à la relation entre l'usage des réseaux sociaux et le bien-être individuel a été menée par une équipe de psychologues de l'Université de Pennsylvanie (Hunt, Marx, Lipson et Young)⁵⁶. Ses résultats ont été publiés en novembre 2018.

À travers cette expérimentation, les auteurs ont montré que limiter le temps passé sur les réseaux sociaux permet de diminuer le sentiment de solitude et les symptômes dépressifs des utilisateurs.

Le risque de la paresse intellectuelle

Enfin, bien qu'il ne s'agisse pas ici de trouble psychique à proprement parler, l'on peut se demander dans quelle mesure les TIC pourraient contribuer à augmenter la paresse intellectuelle et réflexive de « *l'homo connectus* ». À l'instar de la calculatrice, utilisée au détriment de nos opérations cognitives de calcul mental, n'y aurait-il pas, avec les TIC, le risque

⁵⁴ *Ibid.*

⁵⁵ MailOnline, & Zolfagharifard, E. (2014, 23 août). *Are smartphones making young people emotionally stunted?* Récupéré 10 septembre, 2015, de <https://www.dailymail.co.uk/sciencetech/article-2732028/Do-smartphones-make-kids-socially-awkward-Less-human-interaction-causing-tweens-emotionally-stunted.html>

⁵⁶ Hunt, M. G., Marx, R., Lipson, C., & Young, J. (2018). No More FOMO: Limiting Social Media Decreases Loneliness and Depression. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 751-768.

de voir progresser de nouvelles formes de paresse ? À quoi bon mémoriser une information si celle-ci peut-être (re)trouvée en quelques millièmes de secondes grâce aux ressources incommensurables de l'Internet (désormais accessibles en permanence à – presque – tous) ? Comment résister à la tentation de se laisser déconcentrer et divertir ? Pourquoi élaborer notre propre réflexion plutôt que de s'inspirer de celle des autres qui est instantanément disponible ?

Le phénomène des *fake news* a au moins l'avantage de révéler la paresse de ceux qui relaient des infox sans prendre préalablement la peine de vérifier la source de l'information (même s'il ne s'agit pas toujours de l'unique motivation à procéder ainsi).

Dans un autre registre, les achats en ligne sont souvent l'expression d'une autre forme de paresse, celle de se mouvoir jusqu'à un magasin physique (sans dénigrer toutefois le fait qu'ils procurent d'autres bénéfices potentiels tels que le gain de temps, les comparaisons possibles et les codes de réduction).

Avec les TIC, certaines fonctions cognitives sont sous sollicitées tandis que d'autres sont sur-sollicitées. La plasticité de notre cerveau ne rendrait-il pas celui-ci sujet à modification en conséquence ? Après tout, selon l'adage « c'est la fonction qui crée l'organe », ne serions nous pas en train de risquer d'atrophier certaines zones de sa morphologie à sur-utiliser les TIC ?

Il faudrait pouvoir comparer de façon longitudinale les facultés intellectuelles de nos anciens avec celles de leur progéniture pour évaluer les impacts positifs et négatifs des TIC sur nos fonctions cognitives.

Pour conclure sur les risques associés aux usages intensifs et/ou inadaptés

En nous permettant une connexion affranchie de toute contrainte spatiale ou temporelle, l'Internet, les médias sociaux et les technologies numériques repoussent toujours davantage les limites du cadre professionnel et de la communication.

Des usages intensifs (voire excessifs) et/ou inadaptés sont susceptibles d'engendrer des troubles physiologiques, émotionnels et comportementaux (technostress, troubles de l'attention, de l'humeur et du sommeil, cyberdépendance, nomophobie, *phubbing*, électrosensibilité, etc.). Ces derniers peuvent avoir un retentissement tant sur la vie professionnelle que personnelle.

Très largement moquée par ceux qui y voyaient là une originalité supplémentaire à celle des 35h, la France a été le premier pays du monde à instaurer un droit à la déconnexion. Notre pays a été suivi par la Belgique en avril 2018.

Depuis le 1^{er} janvier 2017, nos entreprises sont tenues de mettre en place des instruments de régulation de l'outil numérique et de s'adapter aux nouveaux modes de travail. Ceci implique la maîtrise des usages technologiques ainsi qu'un accompagnement des salariés qui s'inscrit dans le cadre de la prévention des risques professionnels et de l'amélioration de la QVT.

Au-delà de la concertation avec les instances représentatives du personnel et de la rédaction d'une simple charte, les employeurs sont tenus de mettre en place des mesures visant à assurer le respect des temps de repos et de congés ainsi que l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

C'est ainsi qu'une évaluation des risques professionnels associés aux dangers des TIC, comme préalable à la mise en œuvre d'actions préventives et/ou curatives, se justifie pour satisfaire aux obligations légales qui pèsent sur l'employeur.

Au regard de ce qui précède nous souhaitons justifier le fait que la solution Calldoor a acquis le label de « Jeune pousse prometteuse » en dépit de sa mention « Hors catégorie ».

Le cas de Calldoor, une solution considérée comme « hors catégorie »

Au vu des réponses apportées aux 123 questions posées par le représentant de Calldoor, l'ensemble des membres du jury s'est accordé pour dire que cette solution devait être considérée comme « Hors catégorie ».

Comme vous pourrez le constater, la fiche de présentation en annexe contient cette mention dans plusieurs des blocs d'investigation. Ceci s'explique soit, parce que la solution n'a pas été conçue dans un objectif d'évaluation du niveau de bien-être au travail, soit car l'état actuel des connaissances en matière d'exercice de la déconnexion est insuffisant pour affirmer que les fonctionnalités proposées permettent effectivement d'améliorer le niveau de bien-être au travail.

Enfin, la déconnexion n'est qu'un sujet parmi tant d'autres lorsque l'on met en œuvre une politique de QVT au sein des organisations et, sur ce dernier point, le recul est encore insuffisant pour tirer des conclusions sur les mesures et les analyses issues de la base des données de Calldoor ou d'autres solutions.

Malgré cela, la décision a été prise à l'unanimité d'accorder à Calldoor le label de « Jeune pousse prometteuse », pour les raisons qui vont être détaillées.

Lors de la délibération du jury, un consensus a émergé sur le fait que la déconnexion est un véritable sujet dans certaines organisations. D'aucunes ont déjà adopté des solutions pour limiter les risques associés à l'hyperconnectivité, tandis que d'autres ne se sont toujours pas emparées du sujet. Pourtant, la possibilité de faire l'exercice d'un droit à la déconnexion et l'aptitude associée contribuent toutes deux à la préservation de la santé (physique et mentale) au travail comme évoqué plus haut.

Calldoor est avant tout un outil de sensibilisation des salariés à l'importance de la déconnexion. Au moment choisi par l'entreprise, une alerte contenant le message personnalisé par l'employeur est affichée de façon ponctuelle ou récurrente (à une fréquence quotidienne, hebdomadaire ou autre).

L'information peut ainsi être donnée ou rappelée, à tout ou partie des salariés en possession d'un téléphone mobile professionnel (c'est le cas des entreprises pratiquant le CYOD⁵⁷ ou le COPE⁵⁸), qu'il est nécessaire de bénéficier du repos minimal légal prévu quotidiennement, hebdomadairement, mensuellement ou annuellement.

À cette occasion, des conseils peuvent être délivrés de la part des équipes RH sur les précautions à prendre avec les appareils mobiles (Cf. les recommandations de la FFT, de l'OMS et de l'ANSES évoquées plus haut) ainsi que sur les usages recommandés, les usages déconseillés, et les usages interdits par l'employeur. En respectant les consignes ou

⁵⁷ Choose Your Own Device.

⁵⁸ Corporate Owned, Personally Enabled.

recommandations de son employeur, le salarié dispose de moyens susceptibles de l'aider à concilier au mieux sa vie personnelle et sa sphère professionnelle.

Pour les organisations qui souhaiteraient aller plus loin que la sensibilisation, la solution Calldoor a également été conçue pour les aider à maîtriser l'usage fait des *smartphones* professionnels. Elle est ainsi capable de bloquer des fonctionnalités des appareils pour éviter non seulement les impacts négatifs sur la santé, mais aussi les surcoûts.

Calldoor permet de gérer à distance l'usage de la flotte des téléphones portables mis à la disposition des salariés par l'employeur.

Utilisé en complément d'une charte d'utilisation des appareils mobiles et conformément aux éventuelles dispositions du règlement intérieur, l'outil permet de filtrer les communications indésirables pour limiter les interruptions ainsi que la surcharge informationnelle. En cela, Calldoor permet également de prévenir la survenue des risques associés à une mauvaise connaissance des règles d'usage.

Par le biais d'une application et d'un service en ligne, la solution peut décider de suspendre dans une tranche horaire définie les emails, les appels, les MMS/SMS entrants ou sortants, les notifications des applications, l'utilisation du téléphone à l'étranger, l'accès à Internet... mais aussi de gérer les paramètres de sécurité.

Les avantages de la solution Calldoor nous semblent être les suivants :

- sensibiliser les salariés aux bons usages des outils numériques et, les encourager à faire l'exercice de leur droit la déconnexion,
- contribuer, en régulant les pratiques, à la prévention des risques psychosociaux liés aux usages excessifs d'une catégorie d'outils numériques professionnels,
- éviter certains surcoûts facturés par l'opérateur des appareils mobiles professionnels (08, SMS ou numéros surtaxés...).

B) Deuxième partie : Le projet BE.DIGIT 2019

X. Finalités du projet

Dans ce rapport, nous cherchons à répondre à la question suivante : « En quoi et comment les solutions évaluées mesurent-elles ce qu'elles prétendent mesurer (la QVT/le bien-être au travail) ? ».

Ses objectifs, en synthèse, sont les suivants :

- Analyser le marché et cartographier les solutions digitales françaises d'évaluation et/ou d'amélioration du niveau de bien-être au travail, grâce à un jury et à un audit :
 - indépendants de tous enjeux commerciaux (absence de conflit d'intérêt et aucune participation financière n'a été demandée aux candidats ou nominés, comme cela a déjà pu se voir de façon surprenante dans le passé) ;
 - s'appuyant sur une double approche scientifique et praticienne (avec un jury composé de cinq personnes) ;
 - en phase avec la déontologie en vigueur en matière de santé mentale.
- Présenter aux utilisateurs (employeurs et salariés) desdites solutions les points forts et les limites actuelles de celles-ci (pour un usage éclairé). À l'aide des livrables produits, informer les utilisateurs des risques et des opportunités inhérentes aux différentes solutions analysées du marché - en toute objectivité - au regard de leur score obtenu aux critères scientifiques, nosographiques, déontologiques, technologiques et juridiques.
- Récompenser, par des trophées, les solutions contribuant effectivement à l'évaluation et/ou à l'amélioration du bien-être au travail.

XI. Solutions ciblées

	Solutions ciblées et contactées	Testées spontanément	Pas de réponse au questionnaire	Réponse au questionnaire ou transmission des informations au moyen d'un autre support	Pas de démonstration faite	Démonstration faite
1	Azuneed	X	X		X	
2	Bleexo		X		X	
3	Bloom at Work	X		X		X
4	Bloomin			X		X
5	Blue Kango		X		X	
6	Calldoor	X		X	X	
7	Eurécia	X		X	X	
8	I-care		X		X	
9	Lemon fab		X		X	
10	Linkky		X		X	
11	Merry merry		X		X	
12	MoodWork	X		X		X
13	Motiva			X	X	
14	My mental energy pro	X	X		X	
15	Octomine		X			X
16	Our company	X		X	X	
17	Supermood		X		X	
18	Toguna		X		X	
19	Wittyfit			X		X
20	WorkWell			X	X	
21	Zest me up		X		X	
	Total	7	12	9	16	5

	Pas de réponse au questionnaire mais démonstration faite
	Pas de réponse au questionnaire et pas de démonstration faite
	Réponse au questionnaire et démonstration faite
	Réponse au questionnaire mais pas de démonstration faite
	Demande formulée de préserver la confidentialité des échanges

Tableau 1 : Les solutions ciblées et la suite donnée

XII. Méthodologie utilisée

Les échanges avec les acteurs ciblés

Un courriel de prise de contact a été adressé le 17/10/18 à chacune des vingt et une solutions ciblées. Plusieurs échanges par e-mail, téléphone ou visio-conférence ont eu lieu avec les acteurs ayant répondu (et favorablement) à notre première sollicitation.

Pour les entreprises ayant candidaté au moyen du formulaire en ligne accessible sur le blog « I Love SIRH » (Choisir sa solution de gestion de la paie & des RH), un accusé de réception a été envoyé automatiquement. Celui-ci récapitulait l'ensemble des réponses enregistrées.

Que cela soit formulé par écrit ou à l'oral, les demandes formulées de préservation de la confidentialité de certaines informations ont été respectées.

Lorsqu'une démonstration de la solution a eu lieu, pour n'avantager personne, un temps de parole identique a été alloué à tous les acteurs. Le même mode opératoire a été systématiquement suivi lorsqu'une solution a été testée spontanément.

Les fiches de présentation des solutions ont été adressées à chacun des acteurs, pour information, avant la tenue de la cérémonie de remise des trophées du 12/06/2019 et la sortie du rapport.

Chacun des nominés a été informé plusieurs mois avant la cérémonie qu'il était invité à être présent à la cérémonie au cours de laquelle un trophée lui sera remis. L'identité des autres nominés et de la nature du trophée n'a pas été révélée à ce stade.

Quelques jours avant la cérémonie, le badge numérique du trophée à recevoir a été envoyé à chacun des nominés.

Les aspects évalués

Dans le but d'évaluer ces applications mobiles ou plateformes, un questionnaire de 123 questions, réparties en 18 blocs, a été créé.

- **Bloc « Signalétique et informations générales » (15 questions).**

Ce bloc a permis de présenter la solution évaluée (nom du dirigeant, numéro de téléphone, logo, nombre d'utilisateurs de la solution, nombre de connexions mensuelles, etc.).

- **Bloc A : Fondements théoriques (18 questions).**

Dans ce bloc, nous cherchons à savoir si la solution s'appuie sur des recherches scientifiques validées. Plus particulièrement, nous voulons savoir si la solution repose sur le concept de santé mentale positive, et quelle était la définition du bien-être au travail donnée par nos interlocuteurs (distinction du bien-être hédonique et eudémonique ou non).

- **Bloc B : Champ(s) d'investigation (6 questions).**

Cette partie s'intéresse aux différents champs (psychologique, sociologique, organisationnel, ergonomique, physiologique, conditions matérielles de travail) étudiés par la solution et à la façon dont ils sont évalués (approche paradigmatique).

- **Bloc C : Approche d'évaluation (7 questions).**

Au travers des questions posées dans ce bloc, nous cherchons à savoir comment les données sont récupérées auprès des individus : s'agit-il d'un sondage d'opinion ou d'un diagnostic psychosociologique ? Les données sont-elles prélevées sur un échantillon ou sur la globalité du corps social ? Etc.

- **Bloc D : Méthode d'évaluation (3 questions).**

Les questions de ce bloc nous permettent de savoir si le questionnaire proposé par la solution est quantitatif, qualitatif ou mixte.

- **Bloc E : Caractéristiques psychométriques du questionnaire (8 questions).**

Cette partie se focalise sur la qualité métrique du questionnaire. Celui-ci a-t-il fait l'objet d'un pré-test ? Si oui, comment et avec quelle fidélité, validité (de construit et critérielle) et sensibilité ?

- **Bloc F : Modalités de réponse au questionnaire (7 questions).**

Ici, l'objectif est de savoir comment les individus peuvent répondre au questionnaire : peuvent-ils ajouter des commentaires (verbatim) ? L'échelle est-elle binaire ou de type Likert ?

- **Bloc G : Conditions de passation (3 questions).**

Dans ce bloc, est investigué par quel(s) moyen(s) les individus renseignent le questionnaire proposé par la solution (papier, plateforme, application, e-mail, autre) et comment ils sont invités à y répondre (les individus reçoivent-ils des rappels ? Si oui, quand et comment ?).

- **Bloc H : Analyse des résultats (7 questions).**

Ce bloc permet de voir par quel(s) moyen(s) l'analyse des résultats est effectuée (tri à plat, analyse multifactorielle). Également, est demandé si une taille d'échantillon est requise pour faire une analyse.

- **Bloc I : Restitution des résultats (15 questions).**

Cette partie permet de savoir s'il y a une restitution des résultats. Si oui, à qui? Est-elle systématique? Est-elle individuelle ou collective? Quelle confidentialité est garantie?

- **Bloc J : Comparaison des résultats (5 questions).**

Ici, est étudié la façon dont les résultats sont comparés à une norme universelle ou s'il y a un *benchmark* particulier.

- **Bloc K : Utilisation des résultats (8 questions).**

Ce bloc révèle de quelle façon les résultats sont utilisés. Plus particulièrement, quel type de plan d'actions est mis en place (préventif et/ou curatif)? Des résultats peuvent-ils être inclus dans le DUER? Quels conseils sont donnés aux salariés? Quelle prise en charge est éventuellement proposée par un expert de la santé (ou autre)?

- **Bloc L : Utilisation et protection des données (8 questions).**

Ici, l'objectif est de découvrir la manière dont les données sont utilisées et qui peut y accéder. Un système de chiffrement est-il utilisé? Des démarches RGDP et/ou auprès de la CNIL ont-elles été accomplies? Les données sont-elles détruites, conservées et/ou réutilisées? Si oui, par qui, pourquoi, comment...?

- **Bloc M : Modèle économique et tarification (5 questions).**

Ce bloc permet de connaître le mode de facturation des acteurs et le coût moyen par salarié.

- **Bloc N : Pour conclure (4 questions).**

Ce bloc permet d'ajouter des commentaires et d'envoyer des fichiers.

Les deux blocs suivants ne faisaient pas partie du questionnaire envoyé aux acteurs. Ils ont été évalués grâce aux démonstrations des solutions par les acteurs eux-mêmes ou grâce aux tests des applications mobiles/plateformes réalisés par des membres du jury.

- **Bloc O : Fonctionnement de la plateforme (2 questions).**

- **Bloc P : Fonctionnement de l'application mobile et appréciation de l'évaluateur (2 questions).**

Ces blocs cernent la façon dont la plateforme ou l'application mobile fonctionnent. La plateforme et/ou l'application mobile sont-elles faciles à prendre en main? Ya-t-il des bugs? L'attention est portée sur l'interface et l'expérience utilisateur par une mise en situation *in vivo*.

Exemples de questions posées

Sont présentées ci-après un extrait des 123 questions posées :

- Y a-t-il eu un prétest du questionnaire? (Bloc A)
- Les questions posées sont-elles phénoménologiques (mesure du vécu subjectif)? (Bloc C)
- Quel est le niveau de validité du construit (garantissant que c'est effectivement le bien-être qui est mesuré)? (Bloc E)
- L'échelle de réponse est-elle graduée (façon échelle de Likert par exemple)? (Bloc F)
- Un échantillon minimum pour réaliser l'analyse est-il requis? (Bloc H)
- Une restitution est-elle systématiquement faite aux répondants? (Bloc I)
- Une restitution des résultats collectifs est-elle également faite en interne aux partenaires sociaux? (Bloc I)
- Précisez la gestion de la confidentialité qui est effectuée vis-à-vis des restitutions et des rapports générés (Bloc I)
- Les résultats présentés par la solution peuvent-ils être légitimement inclus dans le DUER (Document Unique d'Evaluation des Risques) de l'entreprise? (Bloc K)
- Quel est le mode de facturation de la solution? (Bloc M)

Nous avons noté, en « épiluchant » les réponses, que certains étaient plus à même de comprendre le sens implicite des questions et cela a pu jouer en leur faveur. Inversement, la pertinence de la réponse apportée nous a semblé réduite lorsque, d'évidence, le répondant ne saisissait pas la vocation de la question. Nous admettons avoir prévu (pour les prochaines éditions) de reformuler certaines questions, de sorte à les rendre toutes explicites pour les personnes ignorant le jargon scientifique de la psychométrie et de la psychologie.

Le processus d'évaluation

Chacun des membres a été invité à noter les acteurs suivants : Bloom at Work, Bloomin, Calldoor, Eurécia, Moodwork, Motiva, Octomine, Our company, Wittyfit et Workwell.

Les notations étaient individuelles et ont été réalisées dans un fichier Excel. Chaque membre du jury disposait de son propre onglet de notation. Tous les onglets étaient identiques et faisaient apparaître le numéro de la question, le libellé de la question, les consignes de notation (avec la note minimale et maximale possible pour chaque question) et en colonne, l'acteur à évaluer.

À la fin de chaque bloc un sous total a été calculé en additionnant les différentes notes de tous les items du bloc. De plus, à la fin du fichier Excel a été indiqué le total final qui correspondait à la note de l'application et/ou de la plateforme. Avant d'être ramenée sur 100, la note maximale qu'un acteur pouvait obtenir était 400 tandis que la note minimale pouvait être de -165.

Une consolidation des sous-totaux des différents membres du jury a été effectuée pour permettre au jury en séance de comparer plus facilement les notations.

Une fois la notation réalisée par chacun des membres du jury, une note moyenne par acteur a été calculée (pour cela nous avons pour chacun d'eux additionné les notes de tous les membres du jury et nous avons divisé le résultat par 5). Un tableau récapitulatif des moyennes a été créé dans un nouvel onglet du fichier Excel (nommé « Récap. délib ») dans le but de faciliter la comparaison de celles-ci.

Suite à cela, les membres du jury se sont réunis le 08/02/2019 pour délibérer (au siège de l'entreprise SpotPink).

Nous avons pu constater que les écarts significatifs de notation entre les évaluateurs étaient très peu fréquents. Lorsque nous avons considéré que l'écart méritait une explication, chacun a justifié ses notes.

Lors de cette réunion, les membres du jury ont également décidé de modifier les noms des trophées, labels et mentions initialement envisagés.

Les deux types de trophées associés à la première édition des Prix BE.DIGIT ont ainsi été renommés comme suit :

- Top solution
- Jeune pousse prometteuse

Par ailleurs, il a été décidé lors de cette réunion de ne pas communiquer les notes attribuées, mais de convertir cette note en un nombre d'étoiles (cinq étoiles étant le maximum qu'il était possible d'obtenir dans chaque bloc et sur la gravure du trophée à remettre).

Cette réunion a ainsi servi à octroyer (ou non) un trophée aux différents acteurs selon leur nombre d'étoiles obtenu (étant entendu que chaque trophée serait remis dans le cadre de la cérémonie de la première édition des « Prix BE.DIGIT »).

Nous avons également choisi de confectionner un badge dématérialisé comportant les mêmes informations pour chaque solution récompensée, afin de permettre aux intéressés d'en faire l'usage sur leurs sites Internet s'ils le souhaitent.

Nous avons classé par ordre décroissant les acteurs évalués. Voici la liste des cinq nominés : Moodwork, Wittyfit, Motiva, Calldoor, Octomine. Il a été décidé que ceux-ci recevraient un trophée en verre sur lequel serait gravé le nom de leur solution, l'année, le trophée obtenu ainsi que le nombre d'étoiles attribuées pour les nominés de la catégorie « Top solution ».

Les trophées seront donnés en mains propres aux cinq lauréats lors de la cérémonie qui aura lieu le 12 juin 2019.

Cette cérémonie se déroulera en deux temps :

- de 18h à 20h30, le Tribunal des Flagrants Délires sur la QVT,
- de 20h30 à 21h, la remise des trophées BE.DIGIT (1^{ère} édition).

Enfin, le format de la cartographie a été évoqué avant que la séance soit levée.

Le mode d'attribution des étoiles

Pour rappel un total de 123 questions, dont 7 obligatoires, pouvait rapporter jusqu'à 400 points à chaque répondant. La nature ou l'absence de réponse à des questions données pouvait entraîner un dégrèvement de points, la moins bonne note étant non pas 0 sur 100, mais -165 sur 400.

Nous avons estimé préférable de présenter les résultats de notre analyse sous la forme d'étoiles plutôt que sous celle d'une note sur 100, donnée bloc par bloc et de façon globale. En effet, il nous a semblé que les étoiles symboliseraient davantage un avis - à la manière des évaluations proposées par Google - qu'une notation stricte et trop scolaire.

Le tableau 1 ci-dessous se lit de cette manière : le bloc E « Caractéristiques psychométriques du questionnaire » (il s'agit ici des questions posées dans la solution d'évaluation et/ou d'amélioration du niveau de bien-être au travail), composé de 8 questions facultatives (l'envoi du formulaire de réponse n'étant pas bloqué en cas de non réponse par l'acteur candidat), pouvait rapporter jusqu'à 33 points.

Selon la nature des réponses apportées par les acteurs, il était possible de se voir retirer jusqu'à 5 points (Cf. nombre de points minimum = -5).

Les scores obtenus par chacun dans ce bloc ont été convertis en étoiles. Le bloc E a permis l'attribution de onze étoiles, ce qui correspond à 3% du total d'étoiles accordées à l'ensemble des dix acteurs évalués.

	Blocs des items	Nombre de questions total	Nombre de questions obligatoires	Nombre de questions facultatives	Nombre de points minimum	Nombre de points maximum	Nombre d'étoiles total attribué à l'ensemble des 10 acteurs	% total d'étoiles attribuées à l'ensemble des 10 acteurs
Signalétique	Signalétique et informations générales	15	7	8	-6	32	25	8 %
A	Fondements théoriques	18	0	18	-34	95	18	6 %
B	Champ(s) d'investigation	6	0	6	0	18	15	5 %
C	Approche d'évaluation	7	0	7	-19	23	19	6 %
D	Méthode d'évaluation	3	0	3	-9	9	36	11 %
E	Caractéristiques psychométriques du questionnaire	8	0	8	-5	33	11	3 %
F	Modalités de réponse au questionnaire	7	0	7	-14	21	30	9 %
G	Conditions de passation	3	0	3	2	11	12	4 %
H	Analyse des résultats	7	0	7	-21	27	16	5 %
I	Restitution des résultats	15	0	15	-27	42	22	7 %
J	Comparaison des résultats	5	0	5	-4	12	9	3 %
K	Utilisation des résultats	8	0	8	-10	22	15	5 %
L	Utilisation et protection des données	8	0	8	-14	30	27	8 %
M	Modèle économique et tarification	5	0	5	-4	9	25	8 %
N	Pour conclure	4	0	4	0	3	14	4 %
O	Fonctionnement de la plateforme	2	0	2	0	5	23	7 %
P	Fonctionnement de l'application mobile	2	0	2	0	5	4	1 %
	Appréciation de l'évaluateur (bonus)				0	3		
	Total	123	7	116	-165	400	321	100 %

Tableau 2 : Nombre de questions et d'étoiles attribuées par bloc

Lorsqu'un bonus (3 points maximum sur 400) a été accordé par un juré, le calcul du score final en a tenu compte mais cela n'a pas donné lieu à l'attribution d'étoiles en tant que tel.

Dans la colonne intitulée « % total d'étoiles attribuées à l'ensemble des dix acteurs » certaines valeurs sont matérialisées par la couleur verte. Celles-ci correspondent aux résultats supérieurs à la moyenne de tous les pourcentages. Ainsi, le bloc D (Méthode d'évaluation) est celui qui a fait l'objet du plus grand nombre d'étoiles attribuées (11% du total).

XIII. Solutions nominées et évaluées

Dans cette partie nous nous focaliserons sur les points forts et les possibles axes d'amélioration des solutions analysées, bloc par bloc.

Le bilan

Le total des points obtenus (N = 400 maximum) par chacun des acteurs a été rapporté sur 100 après avoir divisé le total par 4. Pour obtenir le score final de chaque solution, la moyenne des notes données par les membres du jury a été calculée. Les notes ont ensuite été converties en étoiles.

Nombre total d'étoiles attribuées à chaque acteur et part d'étoiles attribuées, à chacun, en pourcentage sur le total

										
Nombre total d'étoiles attribuées	54	53	20	49	24	26	19	37	18	21
% d'étoiles attribuées sur le total	17 %	17 %	6 %	15 %	7 %	8 %	6 %	12 %	6 %	7 %

Tableau 3 : Nombre et part d'étoiles attribuées en pourcentage sur le total

Comme vu pour les blocs O et P relatifs à l'UI (*User Interface* - Interface Utilisateur) et à l'UX (*User Experience* - Expérience Utilisateur), les jurés étaient selon les cas au nombre de 2 ou 3. Effectivement, puisque tantôt 2 et tantôt 3 des membres du jury n'ont pas été impliqués dans les tests spontanés et/ou les démonstrations des solutions (qu'il s'agisse d'une plateforme et/ou d'une application), la note moyenne a été calculée en conséquence (somme des notes puis division par 2 ou 3 selon les cas).

Les résultats du tableau 2 ci-dessus se lisent comme suit : une étoile seulement sépare les solutions Moodwork et Wittyfit tous blocs confondus. Cependant, leur score final est identique si l'on se réfère à la part d'étoiles attribuées à chacune d'elles (17%), en pourcentage sur le total.

Cela fait de Moodwork et de Wittyfit les solutions les mieux classées du point de vue du jury. Elles sont suivies de Motiva qui s'est vue attribuer 15% du total des étoiles distribuées.

Sortant du peloton qui suit, Bloomin se distingue avec une part de 12% du total des étoiles reçues.

Enfin, Bloom at work a été légèrement mieux notée qu'Eurécia, Workwell, Octomine, Calldoor et Our Company.

Les résultats détaillés

Le score obtenu par chacune des solutions dans les différents blocs (signalétique et blocs de A à P) a été converti en étoiles selon le mode opératoire détaillé dans les tableaux 3 à 18 des résultats détaillés qui figurent ci-après.

Bloc : Signalétique et informations générales (15 questions)

Ce bloc était le seul à comporter des réponses obligatoires en cas de candidature via le formulaire en ligne (la validation du questionnaire n'étant pas possible en cas de non réponse). Nous demandions notamment d'indiquer l'identité et les coordonnées du répondant et de renseigner le nom de la solution comme celui de l'entreprise. Parmi les questions facultatives nous proposons de transmettre le logo de la solution, le nombre d'utilisateurs et de clients ainsi que quelques références. Bien que facultatives, tous les acteurs ayant candidaté en ligne ont apporté leurs réponses à ces questions.

Le tableau 3 ci-dessous se lit de la manière suivante: sur un total de vingt cinq étoiles attribuées sur la base du score obtenu dans cette rubrique par la solution (moyenne faite de toutes les notes des jurés), c'est Eurécia qui se trouve en meilleure place (au rang 1 avec une note supérieure ou égale à 25,65 et inférieure à 32, ce dernier nombre étant le maximum de points possibles toutes questions confondues). Également avec quatre étoiles, Bloomin se situe juste derrière (au rang 2), suivie de Wittyfit (au rang 3 avec trois étoiles).

Il est à noter que la réponse à l'une des questions de ce bloc portait sur la présence éventuelle de psychologues dans l'équipe. Les réponses possibles étaient Oui, Non et Je ne sais pas. Si la première réponse pouvait rapporter jusqu'à 5 points, les deux dernières étaient susceptibles faire perdre jusqu'à 5 points, dans la mesure où nous considérons que le bien-être au travail est une affaire de santé mentale positive comme précédemment expliqué. C'est pourquoi la présence d'au moins un psychologue nous semble essentielle dans une équipe chargée de concevoir et de commercialiser une solution de ce type. Or, nous avons découvert, après avoir effectué la notation, qu'Eurécia avait répondu oui mais n'avait pas encore intégré de personnes en possession d'un titre de psychologue même si la chose était imminente. Il nous a également été précisé que la psychologue en question n'avait pas été recrutée dans l'optique de se porter garante de la solution. Nous avons toutefois décidé de ne pas modifier le nombre de points alloué à Eurécia dans cette rubrique.

Signalétique et informations générales

											
Etoiles	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	☆☆☆☆☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	Total :
Nombre	3	3	1	3	4	3	0	4	1	3	25
Rang	6	3	8	5	1	4	10	2	9	7	

Nb points minimum	Nb points maximum
-6	32
Score	
☆☆☆☆☆	<= 0,33
★★★★☆	0,33 >= score < 6,66
★★★☆☆	6,66 >= score < 12,99
★★☆☆☆	12,99 >= score < 19,32
★☆☆☆☆	19,32 >= score < 25,65
★★★★★	>= 25,65

Tableau 4 : Résultats du bloc « Signalétique et informations générales »

Bloc A : Fondements théoriques (18 questions)

La lecture du tableau 4 ci-dessous indique que la solution la mieux évaluée par le jury est Moodwork avec quatre étoiles reçues sur un total de 18 distribuées dans la rubrique « Fondements théoriques ». Obtenant trois étoiles Wittyfit se place au 2^{ème} rang et Motiva au 3^{ème}.

Exemple de questions posées dans ce bloc : Votre solution s’appuie-t-elle sur des recherches scientifiques ? Si oui, précisez lesquelles.

A- Fondements théoriques

											
Etoiles	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	Total :
Nombre	4	3	1	3	1	1	1	1	1	2	18
Rang	1	2	9	3	10	5	6	7	8	4	

Nb points minimum	Nb points maximum
-34	95
	Score
☆☆☆☆☆	<= -12,5
★★★★☆	-12,5 > score < 9
★★★★☆	9 >= score < 30,5
★★★★☆	30,5 >= score < 52
★★★★☆	52 >= score < 73,5
★★★★★	>= 73,5

Tableau 5 : Résultats du bloc A « Fondements théoriques »

Bloc B : Champ(s) d'investigation (6 questions)

Pour ce qui concerne le(s) champ(s) d'investigation des solutions, Wittyfit obtient le maximum d'étoiles (avec un score compris entre 15 et 18) et se place ainsi au 1^{er} rang, suivie de Moodwork (rang 2) et de Workwell (rang 3) comme le reflète le tableau 4 ci-après.

B- Champ(s) d'investigation

											
Etoiles	★★★★☆	★★★★★	☆☆☆☆☆	★★★★☆	☆☆☆☆☆	★★★★☆	☆☆☆☆☆	★★★★☆	☆☆☆☆☆	★★★★☆	Total :
Nombre	3	5	0	2	0	1	0	1	0	3	15
Rang	2	1	8	4	9	6	10	5	7	3	

Nb points minimum	Nb points maximum
0	18
Score	
☆☆☆☆☆	<= 3
★★★★☆	3 > score < 6
★★★★☆	6 >= score < 9
★★★★☆	9 >= score < 12
★★★★☆	12 >= score < 15
★★★★★	>= 15

Tableau 6 : Résultats du bloc B « Champs d'investigation »

Bloc C et D : Approche et méthode d'évaluation

Ces deux rubriques (voir tableaux 6 et 7) ont été regroupées en une dans les fiches de présentation des nominés qui figurent plus loin pour afficher le plus grand nombre d'étoiles obtenu dans l'un ou l'autre des deux blocs.

Bloc C : Approche d'évaluation

Dans la rubrique « Approche d'évaluation » (7 questions facultatives), Moodwork obtient quatre étoiles (score compris entre 9 et 16 sur 23 points maximum possibles), suivi de Motiva avec quatre étoiles également mais avec un score très légèrement inférieur la plaçant au rang 2.

C- Approche d'évaluation

											
Etoiles	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	Total :
Nombre	4	3	1	4	1	1	2	1	2	0	19
Rang	1	3	6	2	7	8	4	9	5	10	

Nb points minimum	Nb points maximum
-19	23
Score	
☆☆☆☆☆	<= -12
★★★★☆	-12 > score < -5
★★★★☆	-5 >= score < 2
★★★★☆	2 >= score < 9
★★★★☆	9 >= score < 16
★★★★★	>= 16

Tableau 7 : Résultats du bloc C « Approche d'évaluation »

Bloc D : Méthode d'évaluation

En revanche, la donne change pour ce qui concerne la méthode d'évaluation du niveau de bien-être au travail utilisée dans la solution (3 questions facultatives). Au 1^{er} rang avec cinq étoiles, c'est un *ex æquo* pour Wittyfit et Bloomin (avec un score strictement identique compris entre 6 et 9).

La solution Bloomin offre un grand choix de possibilités pour ce qui concerne le mode de questionnement des salariés. La démonstration faite de ces possibilités a confirmé les réponses reçues de façon déclarative. Le guide d'interrogation des salariés peut être directif, semi-directif et des questions ouvertes sont possibles. La visée du questionnement peut être quantitative, qualitative ou mixte (choix contraint mais avec la possibilité d'ajouter des commentaires).

Par ailleurs, il est à noter la référence faite par Wittyfit à deux documents de recherche pour expliquer la méthode d'évaluation du niveau de bien-être au travail des membres d'une équipe telle qu'elle est pratiquée par son managers au moyen de la solution :

- Dutheil, F., Duclos, M., Naughton, G., Dewavrin, S., Cornet, T., Huguet, P., Pereira, B. (2017). WittyFit—Live Your Work Differently: Study Protocol for a Workplace-Delivered Health Promotion. *JMIR Research Protocols*, 6(4), 16. <https://doi.org/10.2196/resprot.6267>.
- McColl, A., Smith, H., White, P., & Field, J. (1998). *General practitioners' perceptions of the route to evidence based medicine: a questionnaire survey*. *BMJ*, 316(7128), 361–365. <https://doi.org/10.1136/bmj.316.7128.361>.

D- Méthode d'évaluation

											
Etoiles	★★★★☆	★★★★★	★★★★☆	★★★★★	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★★	★★★★☆	☆☆☆☆☆	Total :
Nombre	3	5	3	5	4	4	3	5	4	0	36
Rang	6	1	7	2	3	4	8	1	5	9	

Nb points minimum	Nb points maximum
-9	9
Score	
☆☆☆☆☆	<= -6
★☆☆☆☆	-6 > score < -3
★★☆☆☆	-3 >= score < 0
★★★☆☆	0 >= score < 3
★★★★☆	3 >= score < 6
★★★★★	>= 6

Tableau 8 : Résultats du bloc D « Méthode d'évaluation »

Bloc E : Caractéristiques psychométriques du questionnaire (8 questions)

Dans cette catégorie, c’est Motiva qui se positionne en tête avec quatre étoiles attribuées pour un score compris entre 20,34 et 26,67 sur les 33 points maximum possibles. Ceci s’explique en partie par le fait que le fondateur de la solution est psychologue du travail et psychosociologue (Université Paris Descartes). Nous évoquions tout à l’heure le fait que certains répondants ont pu éprouver des difficultés à comprendre l’intérêt et/ou le sens de certaines questions du formulaire de candidature. Ceci a été particulièrement prégnant dans ce bloc, mais cela n’a pas concerné la solution Motiva pour laquelle il a été garanti une validité de contenu, de structure et de critère.

Avec trois étoiles, Moodwork occupe la 2^{ème} place dans cette rubrique et Workell la 3^{ème}.

E- Caractéristiques psychométriques du questionnaire

											
Etoiles	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	Total :
Nombre	3	1	0	4	1	0	0	0	0	2	11
Rang	2	4	7	1	5	10	6	8	9	3	

Nb points minimum	Nb points maximum
-5	33
Score	
★★★★	<= -1,33
★★★★	1,35 > score < 7,68
★★★★	7,68 >= score < 14,01
★★★★	14,01 >= score < 20,34
★★★★	20,34 >= score < 26,67
★★★★	>= 26,67

Tableau 9 : Résultats du bloc E « Caractéristiques psychométriques du questionnaire »

Bloc F : Modalités de réponse au questionnaire (7 questions)

Ici, les scores pouvaient être compris entre -14 et 21. Les échelles de Lickert étaient mieux notées qu'une échelle de réponse binaire.

Les jurés ont été sensibles au fait que certaines solutions proposaient des tutoriels (et/ou chatbots), des infobulles pour les consignes, ainsi qu'un glossaire contenant la définition des termes usités.

Motiva emporte la 1^{ère} place avec une note très légèrement supérieure à celle de Moodwork (cinq étoiles également). Arrive ensuite Wittyfit avec quatre étoiles.

Quatre solutions obtiennent trois étoiles.

La position de Calldoor dans ce classement se justifie par le fait que la solution est « Hors catégorie » puisqu'elle ne comporte pas en standard de questions posées aux salariés pour évaluer et/ou améliorer leur niveau de bien-être. Sur ce sujet, nous vous renvoyons au chapitre « Le cas de Calldoor, une solution considérée comme "hors catégorie" ».

F- Modalités de réponse au questionnaire

											Total :	
Etoiles	★★★★★	★★★★☆	★★★☆☆	★★★★★	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★☆☆	★★★☆☆	
Nombre	5	4	1	5	3	3	3	3	1	2	30	
Rang	2	3	10	1	4	6	5	7	9	8		

Nb points minimum	Nb points maximum
-14	21
Score	
★★★☆☆	<= -8,13
★★★★☆	-8,13 > score < -2,3
★★★★★	-2,3 >= score < 3,51
★★★★☆	3,51 >= score < 9,34
★★★★★	9,34 >= score < 15,17
★★★★★	>= 15,17

Tableau 10 : Résultats du bloc F « Modalités de réponse au questionnaire »

Bloc G : Conditions de passation (3 questions)

Le résultat de ce bloc peut paraître sévère au regard du faible nombre d'étoiles attribuées. Le premier rang est tenu par Bloomin qui se distingue par les nombreux canaux et formats proposés. Annoncés au moment de la candidature, ceux-ci ont été confirmés lors de la démonstration organisée. Les multiples possibilités ont semblé propices à l'obtention d'un bon taux de réponse de la part des salariés questionnés. Workwell et Octomine se placent *ex æquo* au 6^{ème} rang. Enfin, nous renvoyons aux chapitres dédiés aux cas de Calldoor et d'Octomine pour plus d'informations sur ce qui justifie leur classement dans le tableau 10 ci-dessous.

G- Conditions de passation

											
Etoiles	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	Total :
Nombre	1	2	1	1	1	1	0	3	1	1	12
Rang	5	2	8	7	3	4	9	1	6	6	

Nb points minimum	Nb points maximum
2	11
Score	
★★★★	<= 1,2
★★★★	1,2 > score < 4,36
★★★★	4,36 >= score < 7,52
★★★★	7,52 >= score < 10,68
★★★★	10,68 >= score < 13,84
★★★★	>= 13,84

Tableau 11 : Résultats du bloc G « Conditions de passation »

Bloc H : Analyse des résultats (7 questions)

Les questions posées dans cette rubrique ont trait aux précautions prises avant de réaliser une analyse de données collectées auprès des salariés (taille minimum de l'échantillon, correctifs appliqués à l'échantillon pour garantir la fiabilité des données...).

La première place est ici occupée par Wittyfit qui obtient quatre étoiles, suivie de Moodwork au rang 2 avec trois étoiles. Le rang 3 est tenu par Octomine au regard des réponses apportées par son *Data Scientist* lors de la démonstration (quant au traitement des données manquantes et à la prise en compte des variables dépendantes et indépendantes).

H- Analyse des résultats

											
Etoiles	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	Total :
Nombre	3	4	1	1	0	1	2	2	2	0	16
Rang	2	1	5	6	9	8	3	4	7	10	

Nb points minimum	Nb points maximum
-21	27
Score	
☆☆☆☆☆	<= -13
★★★★☆	-13 > score < -5
★★★★☆	-5 >= score < 3
★★★★☆	3 >= score < 11
★★★★☆	11 >= score < 19
★★★★★	>= 19

Tableau 12 : Résultats du bloc H « Analyse des résultats »

Bloc I : Restitution des résultats (15 questions)

Placée au 1^{er} rang avec quatre étoiles, Wittyfit est suivie de Bloomin (au rang 2 avec trois étoiles).

Motiva occupe la 3^{ème} place suivie de près par Moodwork au rang 4.

Il est à noter des formes multiples et variées de restitution selon les acteurs. Toutefois, il est surprenant qu'une restitution ne soit pas systématiquement effectuée aux intéressés par le biais de certaines solutions.

Enfin, l'opacité de l'obtention de certains résultats est à déplorer pour un cas en particulier.

I- Restitution des résultats

											
Etoiles	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	Total :
Nombre	3	4	1	3	2	2	2	3	1	1	22
Rang	4	1	9	3	8	6	5	2	10	7	

Nb points minimum	Nb points maximum
-27	42
Score	
★★★★☆	<= -15,5
★★★★☆	-15,5 > score < -4
★★★★☆	-4 >= score < 7,5
★★★★☆	7,5 >= score < 19
★★★★☆	19 >= score < 30,5
★★★★☆	>= 30,5

Tableau 13 : Résultats du bloc I « Restitution des résultats »

Bloc J : Comparaison des résultats (5 questions)

Les questions de ce bloc permettaient d'acquérir jusqu'à 12 points mais la non-réponse ou encore la nature de la réponse apportée pouvait faire perdre entre 2 et 4 points.

En la matière, Motiva se place au 1^{er} rang suivie de Wittyfit. L'apparente sévérité de la notation peut s'expliquer par le fait que la plupart des répondants ont répondu :

- « non » à la question J1 formulée ainsi « Les résultats sont-ils comparés à une norme universelle (comme le thermomètre pour la température par exemple) ? »,
- « *ex post* » (après analyse des données avec des outils statistiques usuels tels que moyenne, écart-type...) et non *ex ante* (à partir d'un prétest et d'outils psychométriques construits scientifiquement) à la question J3 formulée comme suit « Précisez comment sont construites les notes utilisées (sélectionner l'option correspondante) ».

Du reste, très peu des répondants ont apporté des précisions sur leur façon d'opérer des comparaisons entre les résultats de différents échantillons de répondants.

Il est à noter que certaines solutions n'ont pas été conçues pour permettre de réaliser des comparaisons.

Au moment du déroulement de ce projet Wittyfit travaillait sur un modèle prédictif en collaboration avec le CHU de Clermont-Ferrand.

Enfin, Octomine a affirmé ne rendre possible les *benchmarks* qu'en cas d'échantillons appartenant à une même entreprise.

J- Comparaison des résultats

											
Etoiles	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	Total :
Nombre	1	2	1	3	0	1	1	0	0	0	9
Rang	3	2	7	1	9	4	5	6	7	8	

Nb points minimum	Nb points maximum
-4	12
Score	
★★★★★	<= -1,3
★★★★★	-1,3 > score < 1,36
★★★★★	1,36 >= score < 4,02
★★★★★	4,02 >= score < 6,68
★★★★★	6,68 >= score < 9,34
★★★★★	>= 9,34

Tableau 14 : Résultats du bloc J « Comparaison des résultats »

Bloc K : Utilisation des résultats (8 questions)

Ici, jusqu'à 22 points pouvaient être acquis et jusqu'à 10 perdus selon le type de réponses données.

Dans le peloton de tête de cette rubrique dans laquelle quinze étoiles ont été attribuées, trois acteurs obtiennent trois étoiles : Moodwork arrive en tête, suivie de très près par Wittyfit (au rang 2) et de Motiva (au rang 3). Workwell occupe la 4^{ème} place avec deux étoiles.

Moodwork, Wittyfit et Workwell ont toutes trois prévu un plan d'actions à mettre en œuvre lorsque les résultats collectés sont dégradés (préoccupants du point de vue de la santé mentale). Ce qui les différencie est le type d'accompagnement et de prise en charge proposés aux salariés concernés.

K- Utilisation des résultats

											
Etoiles	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	☆☆☆☆☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	Total :
Nombre	3	3	1	3	0	1	1	0	1	2	15
Rang	1	2	6	3	10	8	5	7	9	4	

Nb points minimum	Nb points maximum
-10	22
Score	
☆☆☆☆☆	<= -4,65
★★★★☆	-4,65 > score < 0,68
★★★★☆	0,68 >= score < 6,01
★★★☆☆	6,01 >= score < 11,34
★★★★☆	11,34 >= score < 16,67
★★★★★	>= 16,67

Tableau 15 : Résultats du bloc K « Utilisation des résultats »

Bloc L : Utilisation et protection des données (8 questions)

Jusqu'à 30 points pouvaient être acquis dans ce bloc (et jusqu'à 14 pouvaient être perdus). Au regard des réponses apportées aux huit questions posées, c'est Moodwork qui se positionne en tête avec cinq étoiles, suivie de très près par Motiva (au 2^{ème} rang avec cinq étoiles également), puis de Workwell (3^{ème} place avec quatre étoiles).

L- Utilisation et protection des données

											
Etoiles	★★★★★	★★★★☆	★★★★☆	★★★★★	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	★★★★☆	Total :
Nombre	5	3	1	5	3	2	1	2	1	4	27
Rang	1	4	9	2	5	7	8	6	10	3	

Nb points minimum	Nb points maximum
-14	30
Score	
★★★★☆	<= -6,65
★★★★☆	-6,65 > score < 0,68
★★★★☆	0,68 >= score < 8,01
★★★★☆	8,01 >= score < 15,34
★★★★☆	15,34 >= score < 22,67
★★★★★	>= 22,67

Tableau 16 : Résultats du bloc L « Utilisation et protection des données »

Bloc M : Modèle économique et tarification (5 questions)

Toutes les solutions digitales de type plateforme ont adopté le mode SaaS et la plupart d'entre-elles sont utilisables depuis n'importe quel appareil mobile.
 Certaines applications mobiles sont gratuites, mais d'autres peuvent s'utiliser de façon payante et indépendamment de la plateforme.

M- Modèle économique et tarification

											
Etoiles	★★★★★	★★★★☆	★★★☆☆	★★★★★	★★★☆☆	★★★☆☆	★★★☆☆	★★★★☆	★★★☆☆	★★★☆☆	Total :
Nombre	5	4	3	5	2	1	1	3	1	0	25
Rang	2	3	5	1	6	8	7	4	9	10	

Nb points minimum	Nb points maximum
-4	9
Score	
☆☆☆☆	<= -1,8
★★★★	-1,8 > score < 0,36
★★★☆☆	0,36 >= score < 2,52
★★★★☆	2,52 >= score < 4,68
★★★★★	4,68 >= score < 6,84
★★★★★	>= 6,84

Tableau 17 : Résultats du bloc M « Modèle économique et tarification »

Blocs N : Pour conclure (4 questions)

Dans ce bloc constitué de trois questions ouvertes, les commentaires et ajouts de fichiers étaient libres.

Les informations livrées pouvaient apporter 3 points sur le total des 400, pas d'en faire perdre.

N- Pour conclure

											
Etoiles	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	Total :
Nombre	3	2	2	2	2	1	0	1	0	1	14
Rang	1	2	3	3	4	5	8	6	7	6	

Nb points minimum	Nb points maximum
0	3
Score	
★★★★★	<= 0,25
★★★★★	0,25 > score < 1
★★★★★	1 >= score < 1,5
★★★★★	1,5 >= score < 2
★★★★★	2 >= score < 2,5
★★★★★	>= 2,5

Tableau 18 : Résultats du bloc N « Pour conclure »

Blocs O et P : Fonctionnement de la plateforme et de l'application mobile + appréciation de l'évaluateur (4 questions)

Lorsqu'une démonstration de la solution a eu lieu (avec deux à trois membres du jury) ou bien lorsque la solution (plateforme ou application) a pu être testée spontanément par deux à trois membres du jury, la plateforme concernée pouvait récolter jusqu'à 5 points et jusqu'à 5 points pour l'application mobile.

Aucun point n'a été retiré en l'absence de démonstration faite.

O- Fonctionnement de la plateforme

											
Etoiles	★★★★★	★★★★★	★★★★☆		★★★★☆	★★★★★	★★★★☆	★★★★★	★★★★☆		Total :
Nombre	5	5	1	0	0	3	2	5	2	0	23
Rang	1	2	8		7	4	5	3	6		

Nb points minimum	Nb points maximum
0	5
	Score
★★★★☆	<= 0,85
★★★★☆	0,85 > score < 1,68
★★★★★	1,68 >= score < 2,51
★★★★☆	2,51 >= score < 3,34
★★★★★	3,34 >= score < 4,17
★★★★★	>= 4,17

Tableau 19 : Résultats du bloc O « Fonctionnement de la plateforme »

P- Fonctionnement de l'application mobile

											
Etoiles			★★★★★					★★★★★	★★★★★		Total :
Nombre			1					3	0		4
Rang			2					1	3		

Nb points minimum	Nb points maximum
0	5
Score	
★★★★★	<= 0,85
★★★★☆	0,85 > score < 1,68
★★★☆☆	1,68 >= score < 2,51
★★★☆☆	2,51 >= score < 3,34
★★★★☆	3,34 >= score < 4,17
★★★★★	>= 4,17

Tableau 20 : Résultats du bloc P « Fonctionnement de l'application mobile »

XIV. Présentation des cinq solutions lauréates

Catégorie « Top solution » : les trois lauréats





Moodwork

Label : **Top solution**

Score global : ★★★★★

PRIX 2019



MOODWORK

Résumé de la notation détaillée :

- Fondements théoriques de la solution : ★★★★★
- Champ(s) d'investigation de la solution : ★★★★★
- Approche et méthode d'évaluation : ★★★★★
- Caractéristiques psychométriques : ★★★★★
- Modalités de réponse au questionnaire : ★★★★★
- Conditions de passation : ★★★★★
- Analyse des résultats : ★★★★★
- Restitution des résultats : ★★★★★
- Comparaison des résultats : ★★★★★
- Utilisation des résultats : ★★★★★
- Utilisation et protection de données : ★★★★★
- Modèle économique et tarification : ★★★★★

À propos de l'application mobile sortie entre temps :

Au cours de l'évaluation de Moodwork, nous avons été informés qu'une application mobile était en cours de développement, celle-ci est sortie début 2019.

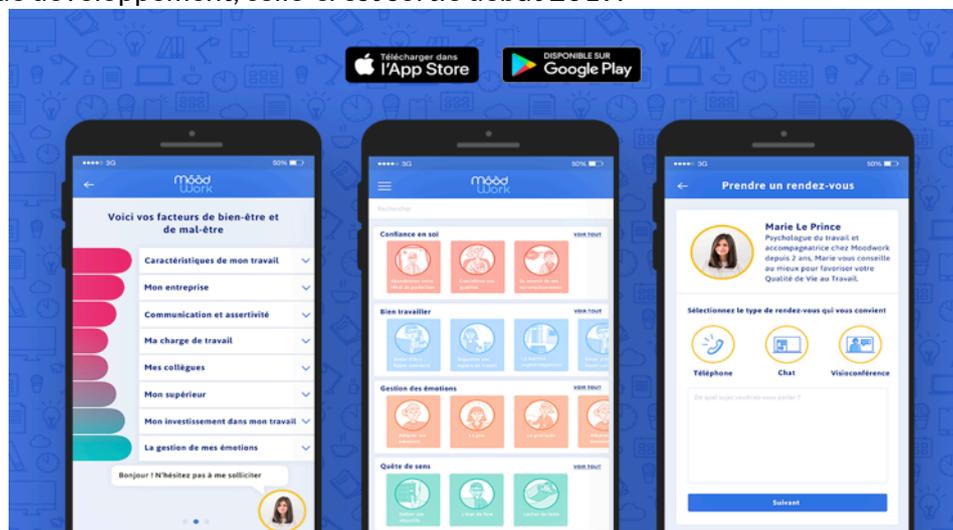


Illustration transmise par Moodwork

Recommandation du jury :

Nous suggérons à Moodwork d'insérer un lien vers sa charte relative à la protection des données personnelles dans sa page « mentions légales » et sa page « politique en matière des cookies ».

Pour plus d'informations, reportez vous à la fiche de présentation ci-après.



Équipe :
Léopold Denis, Moira Mikolajczak,
Isabelle Roskam
Création : 2017



Trophée :

- Top solution
- Jeune pousse prometteuse
- Plateforme Application mobile

Fondements théoriques de la solution ★★★★★☆

Capital détenu à hauteur de 20% par des chercheurs : le Dr. Christophe Haag et le Dr. Moira Mikolajczak. Ils représentent le comité scientifique et préconisent l'orientation à donner à l'outil.

Champ(s) d'investigation de la solution ★★★★★☆

Exploration des champs psychologique, sociologique et organisationnel du bien-être au travail.

Approche et méthode d'évaluation ★★★★★☆

Sur la base d'un auto-diagnostic (de 39 items) validé scientifiquement.

Caractéristiques psychométriques ★★★★★☆

Élaborées en partenariat avec le Dr. Christophe Haag et le Dr. Moira Mikolajczak.

Modalités de réponse au questionnaire ★★★★★★

Échelle de Likert en 10 points.

Conditions de passation ★☆☆☆☆☆

Durée de 15 minutes avec une fréquence mensuelle.

Analyse des résultats ★★★★★☆

Une pondération est effectuée entre les facteurs d'analyse.

Restitution des résultats ★★★★★☆

Restitution d'un bilan individuel de bien-être et de burn-out en instantané.
Restitution d'un bilan collectif en différé et périodiquement.

Comparaison des résultats ★☆☆☆☆☆

Ex ante.

Utilisation des résultats ★★★★★☆

En cas de résultats « dégradés » la solution propose une prise en charge par un expert. Des conseils sont notamment délivrés sous la forme de vidéos.

Utilisation et protection de données ★★★★★★

Les dispositions du RGPD sont respectées dans la plateforme, et le registre des traitements RGPD de Moodwork a été soumis à la CNIL.
Moodwork est membre de la FNTCN (Fédération Nationale des Tiers de Confiance du Numérique).

Modèle économique et tarification ★★★★★★

Tarifs SaaS, c'est-à-dire une facturation par mois et par collaborateur.

Interface Utilisateur (UI) et Expérience Utilisateur (UX) :

UI et UX excellentes (tutoriel, chatbot, infobulles, qualité des restitutions, échelles analogiques, vidéos pédagogiques).

Points forts :

- Protocole et solution développés par des chercheurs (20% du capital social de l'entreprise est détenu par eux).
- Solution reposant sur 3 types d'action : l'analyse, l'action et l'accompagnement.
- Solution permettant aux salariés d'identifier eux-mêmes les facteurs de leur mal-être et ceux de leur bien-être.
- Les salariés peuvent échanger entre 9h et 18h de façon anonyme et en *live chat* avec un psychologue de Moodwork. Ils peuvent également organiser un échange téléphonique ou en visioconférence avec un psychologue.
- Une assistance psychologique est proposée pour tout score de bilan de bien-être inférieur à 60/100. Le salarié est alors invité à lever l'anonymat en entrant en relation avec un référent bien-être interne à l'entreprise (médecin du travail, psychologue, référent QVT...) et/ou externe (psychologue Moodwork ou partenaire).
- Programme de développement personnel pour réduire le nombre et l'impact des facteurs de mal-être (sessions vidéos de gestion du stress, de régulation de l'hyper-investissement, d'amélioration de l'assertivité et de développement des affects positifs).

À noter :

- Pas d'exploration du champ ergonomique ni physiologique.
- Recentrage récent sur le seul accompagnement individuel des salariés.
- Les seules informations fournies aux entreprises clientes ont désormais trait uniquement aux statistiques d'utilisation de la plateforme.

Commentaire du jury :

Score : ★★★★★★

Le score attribué porte uniquement sur la plateforme. Au moment de l'analyse Moodwork travaillait au développement de son application mobile qui est sortie depuis.

Tous droits réservés

Carole Blancot, Céline Couret, François Geuze, Sarah Mokaddem, Pierre-Eric Sutter (2019), « Rapport global d'analyse de solutions digitales d'évaluation et/ou d'amélioration du niveau de bien-être au travail », mars-lab, SpotPink.

Les informations contenues dans ce document ne constituent pas une incitation à acheter les produits ou services mentionnés.



Wittyfit

Label : Top solution

Score global : ★★★★★

PRIX 2019



Résumé de la notation détaillée :

- Fondements théoriques de la solution : ★★☆☆☆
- Champ(s) d'investigation de la solution : ★★★★★
- Approche et méthode d'évaluation : ★★☆☆☆
- Caractéristiques psychométriques : ★★☆☆☆
- Modalités de réponse au questionnaire : ★★☆☆☆
- Conditions de passation : ★★☆☆☆
- Analyse des résultats : ★★★★★
- Restitution des résultats : ★★★★★
- Comparaison des résultats : ★★☆☆☆
- Utilisation des résultats : ★★★★★
- Utilisation et protection de données : ★★☆☆☆
- Modèle économique et tarification : ★★★★★

Illustration de l'interface :

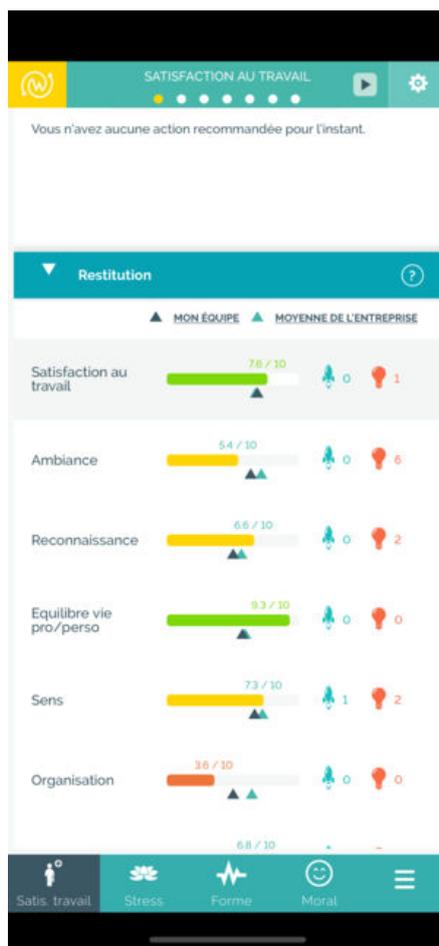


Illustration issue du site Wittyfit

Pour plus d'informations, reportez vous à la fiche de présentation ci-après.



WITTYFIT **Équipe :**
Julien Huet, Thomas Cornet
Création : 2015



Trophée :

- Top solution
- Jeune pousse prometteuse
- Plateforme Application mobile

Points forts :

- Préceptes fondateurs (une solution conçue dans l'intérêt général).
- Plateforme et application mobile accessibles uniquement aux salariés des entreprises clientes.
- Génération automatique d'indicateurs exploitables pour le DUER (Document Unique d'Évaluation des risques). Possibilité d'exporter les données pour les y intégrer, après (re)classification des actions en actions de prévention primaire ou secondaire.
- Personnalisation des messages affichés dans un objectif de management bienveillant.
- Experts externes impliqués dans la démarche et disposant d'accès spécifiques.
- Les fonctionnalités de la solution qui concernent l'analyse prédictive sont actuellement en cours d'expérimentation en collaboration avec le CHU de Clermont-Ferrand et le CNRS.

Fondements théoriques de la solution ★★★★★☆

Les publications de l'ANACT ainsi que les dix préconisations du rapport Lachman, Penicaud, Larose (2010).

Champ(s) d'investigation de la solution ★★★★★★

Démarche holistique basée sur la captation du ressenti.

Approche et méthode d'évaluation ★★★★★★

Questionnaire validé scientifiquement.

Protocole de recherche publié.

Caractéristiques psychométriques ★☆☆☆☆☆

Élaborées en partenariat avec le CHU de Clermont-Ferrand.

Modalités de réponse au questionnaire ★★★★★☆

Échelle visuelles analogiques.

Conditions de passation ★★☆☆☆☆

Passation multi-supports (ordinateur, tablette, *smartphone*).

Analyse des résultats ★★★★★☆

Analyse quantitative et qualitative.

Tris à plat et tris croisés.

Application de techniques de désensibilisation des données.

Restitution des résultats ★★★★★☆

Restitution instantanée au répondant et rapports de formats différents à l'attention des autres parties prenantes.

Comparaison des résultats ★★☆☆☆☆

Comparaisons interpersonnelles et inter-groupes des résultats.

Utilisation des résultats ★★★★★☆

Le traitement des idées des salariés permet de piloter les actions d'amélioration et de mesurer l'impact de celles-ci.

Utilisation et protection de données ★★★★★☆

Les données ne sont utilisées que par Wittyfit et le CHU de Clermont-Ferrand. Agrément HADS.

"RGPD by Design".

Modèle économique et tarification ★★★★★☆

Tarifs SaaS, c'est-à-dire une facturation par mois et par collaborateur.

À noter :

Parmi les idées formulées par les salariés, celles ayant fait l'objet du plus grand nombre de « like » seront possiblement considérées comme étant prioritaires par les managers et la direction pour faire ensuite l'objet d'un plan d'actions.

Interface Utilisateur (UI) Expérience Utilisateur (UX) :

Excellente Interface. Une interface dédiée aux salariés, une vue dédiée aux managers et une vue dédiée aux membres de la direction. L'interface du salarié lui permet de s'exprimer à la fois sur son environnement et sur son niveau de bien-être. Solution en V2.

Chaque terme est défini pour les répondants au moyen d'infobulles. Présence d'un « assistant guide » qui oriente l'utilisateur vers de nouvelles questions en cas de réponse en deça de la norme (celle-ci ayant été prévalidée de manière *ex ante*).

Commentaire du jury :

Score : ★★★★★

La solution est sans doute plus adaptée aux grandes entreprises qu'aux PME.

Tous droits réservés

Carole Blancot, Céline Couret, François Geuze, Sarah Mokaddem, Pierre-Eric Sutter (2019), « Rapport global d'analyse de solutions digitales d'évaluation et/ou d'amélioration du niveau de bien-être au travail », mars-lab, SpotPink.

Les informations contenues dans ce document ne constituent pas une incitation à acheter les produits ou services mentionnés.



Label : Top solution

Score global : ★★★★★

PRIX 2019



Résumé de la notation détaillée :

- Fondements théoriques de la solution : ★★★★★
- Champ(s) d'investigation de la solution : ★★★★★
- Approche et méthode d'évaluation : ★★★★★
- Caractéristiques psychométriques : ★★★★★
- Modalités de réponse au questionnaire : ★★★★★
- Conditions de passation : ★★★★★
- Analyse des résultats : ★★★★★
- Restitution des résultats : ★★★★★
- Comparaison des résultats : ★★★★★
- Utilisation des résultats : ★★★★★
- Utilisation et protection de données : ★★★★★
- Modèle économique et tarification : ★★★★★

Solution RH de management de la motivation et de l'engagement, Motiva est dédiée à l'accompagnement des projets RH mettant en jeu la motivation (bilan, mobilité, réorganisation, transformation, amélioration de la performance, etc.). Nous vous renvoyons à l'ouvrage présenté ci-dessous pour découvrir le rôle, sur le bien-être au travail, des concepts tels que les ressorts clés de motivation, la satisfaction motivationnelle et l'état motivationnel.

Zwi Segal

Yves Duron



Illustration (transmise par un auteur) de la première de couverture du livre⁵⁹

Pour plus d'informations, reportez vous à la fiche de présentation ci-après.

⁵⁹ Duron, Y., & Segal, Z. (2015). *La motivation, une compétence qui se développe*. Tours, France: Pearson.



Équipe :
Yves Duron
Création : 2014



Trophée :

- Top solution
- Jeune pousse prometteuse
- Plateforme Application mobile

Points forts :

- Mesure de certains facteurs qui déterminent le bien-être.
- Une centaine de ressorts de motivation sont mesurés pour analyser l'intérêt et le sens donné du travail ainsi que le plaisir de travailler et enfin, l'engagement au travail.
- Permet d'identifier les causes du mal-être et d'y remédier.
- Proposition d'un plan d'actions préventives et curatives.
- Vidéos d'accompagnement.
- Chaque responsable de l'utilisation de la solution signe un engagement déontologique au moment de sa formation et est informé des lois en vigueur concernant l'utilisation des tests.
- Seuils de risque et de protection utilisés lors de l'analyse.
- Possibilité d'enregistrer une demande d'aide ou de prise en charge en transférant le besoin du salarié concerné à des coaches/consultants internes ou externes (selon le choix de l'entreprise cliente).
- Centré sur l'accompagnement individuel mais une synthèse globale peut-être générée (anonyme) pour aider les dirigeants/RH/managers à disposer d'une vision d'ensemble sur les sources de motivation et de démotivation les plus partagées dans la population concernée (échantillon de l'entreprise).

Fondements théoriques de la solution ★★★★★

Solution reposant sur les théories relatives aux intérêts professionnels et aux ressorts clés individuels de la motivation.

Champ(s) d'investigation de la solution ★★★★★

Champs psychologique et organisationnel.

Approche et méthode d'évaluation ★★★★★

Diagnostic psychosociologique.

Caractéristiques psychométriques ★★★★★

Modèle *ex ante* à partir d'un prétest du questionnaire.
Validité de contenu, de structure et de critère.

Modalités de réponse au questionnaire ★★★★★

Echelle de Likert en 3 ou 4 points. Possibilité de recueillir des verbatim.

Conditions de passation ★★★★★

La solution est accessible en ligne à partir d'une tablette, d'un téléphone mobile ou d'un ordinateur.

Analyse des résultats ★★★★★

Analyse quantitative et qualitative.

Restitution des résultats ★★★★★

Restitution individuelle automatique instantanée à l'issue de toute passation du questionnaire sous la forme d'un rapport de plus de 20 pages.

Comparaison des résultats ★★★★★

Réalisation d'études statistiques qui croisent indicateurs de performance de l'entreprise et résultats Motiva.

Utilisation des résultats ★★★★★

Différents types d'utilisation du test, dont la prévention des RPS (risques psychosociaux).

Utilisation et protection de données ★★★★★

Transparence totale à l'égard du salarié sur les résultats disponibles et contrôle de ses données par lui.

Respect de la confidentialité. Le salarié doit donner son accord pour que ses données soient utilisées de manière non anonyme.

Dispositions RGPD respectées.

Modèle économique et tarification ★★★★★

Facturation à l'unité ou annuelle.

À noter :

- Pas d'application mobile.
- Cette évaluation a été réalisée sur la base des informations déclarées par le président de la structure qui commercialise Motiva.
- Solution probablement davantage axée sur la dynamique individuelle que sur le diagnostic psychosocial.

Interface Utilisateur (UI) Expérience Utilisateur (UX) :

UI et UX non évaluées (une démonstration de la solution n'ayant pas été organisée en dépit du fait qu'elle eût été possible).

Commentaire du jury :

Score : ★★★★★

Duron, Yves, & Segal, Zwi, *La motivation, une compétence qui se développe*, Tours, France, Pearson, "Apprendre toujours", 2015, 262 p.

Tous droits réservés

Carole Blancot, Céline Couret, François Geuze, Sarah Mokaddem, Pierre-Eric Sutter (2019), « Rapport global d'analyse de solutions digitales d'évaluation et/ou d'amélioration du niveau de bien-être au travail », mars-lab, SpotPink.

Les informations contenues dans ce document ne constituent pas une incitation à acheter les produits ou services mentionnés.

Catégorie « Jeune pousse prometteuse » : les deux lauréats



Le cas d'Octomine

De la même façon que nous avons souhaité justifier (plus haut) les raisons pour lesquelles la solution Calldoor s'est vue octroyer le label «Jeune pousse prometteuse », nous pensons utile de justifier la décision prise par le jury d'attribuer également ce label à Octomine.

L'approche d'Octomine a ceci d'original que le recueil des informations permet d'alimenter une base de données dans laquelle peuvent s'effectuer des requêtes de type « *big data* ».

De fait, il est possible de prendre en compte la contingence des entreprises clientes (leurs particularités en termes de métiers, d'organisation ou de populations RH). Bien que cette approche n'offre pas de comparaisons *ex ante* dans l'immédiat, elle permettra à terme de procéder à des analyses *ex post* comparatives montrant l'influence des données de contingence de chaque entreprise sur le bien-être des salariés. Cette approche offrira à plus long terme d'établir des patterns de requête par consolidation des données de contingence.



Octomine

Label: Jeune pousse prometteuse

Score global :

PRIX 2019

JEUNE POUSSE

**be.
digit**

PROMETTEUSE

OCTOMINE

Résumé de la notation détaillée :

- Fondements théoriques de la solution : ★★★★★
- Champ(s) d'investigation de la solution : ★★★★★
- Approche et méthode d'évaluation : ★★★★★
- Caractéristiques psychométriques : ★★★★★
- Modalités de réponse au questionnaire : ★★★★★
- Conditions de passation : ★★★★★
- Analyse des résultats : ★★★★★
- Restitution des résultats : ★★★★★
- Comparaison des résultats : ★★★★★
- Utilisation des résultats : ★★★★★
- Utilisation et protection de données : ★★★★★
- Modèle économique et tarification : ★★★★★

Illustration de l'interface :

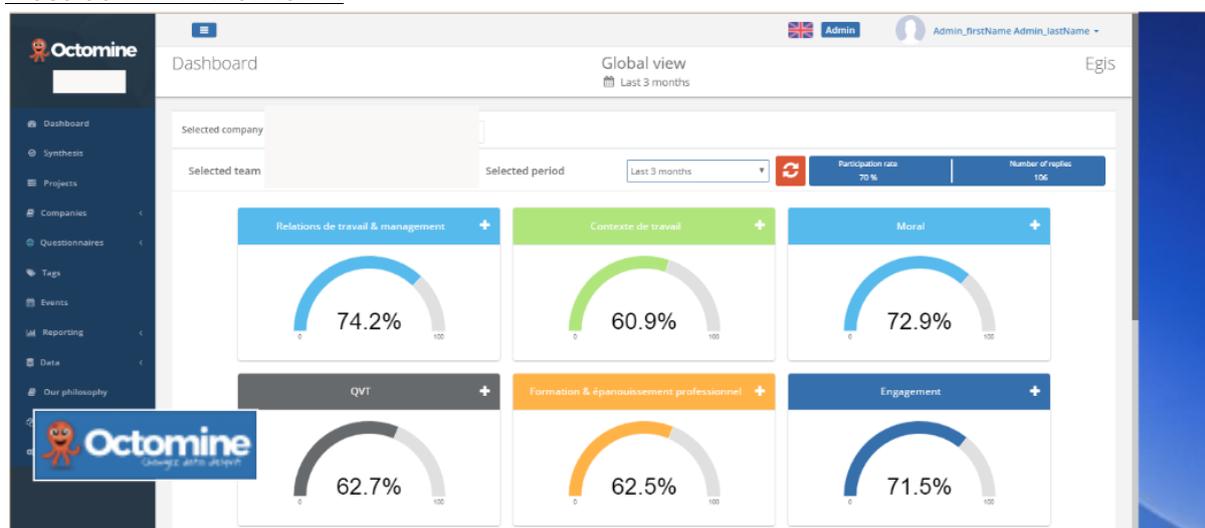


Illustration issue du site Octomine

Pour plus d'informations, reportez vous à la fiche de présentation ci-après.

**Octomine**
Changez data d'espritÉquipe :
Alexandre Cornu
Création : 2016**Trophée :**

- Top solution
 Jeune pousse prometteuse
 Plateforme Application mobile

Points forts :

- Prise en compte de la contingence des entreprises lors de la formulation des questions et de l'analyse des réponses dans l'objectif de répondre à la question suivante : « le moral des équipes a-t-il un impact sur les méthodes de management, et inversement ? ».
- Réalisation d'analyses multivariées pour la création d'arbres de décision et la formulation de recommandations.
- Calcul de corrélations (positives ou négatives) à partir des réponses aux questions.
- Baromètre en continu de suivi du climat social pour instaurer une culture du *feed-back* dans l'entreprise.

Fondements théoriques de la solution ★☆☆☆☆

Informations non transmises.

Champ(s) d'investigation de la solution ☆☆☆☆☆

Contexte de travail, engagement, évolution et épanouissement, Qualité de Vie au Travail (articulation vie personnelle, professionnelle et santé), moral, relations de travail et méthodes de management.

Approche et méthode d'évaluation ★★★★★

Sur la base d'une bibliothèque de 150 questions, avec un set de quarante questions communes à toutes les entreprises (tronc commun pour les analyses).

Caractéristiques psychométriques ☆☆☆☆☆

Les questions ont été élaborées avec le laboratoire de psychologie sociale d'Aix-Marseille.

Modalités de réponse au questionnaire ★★★★★

Echelle (analogique) de Likert en 6 points et collecte de verbatim.

Conditions de passation ☆☆☆☆☆

Un questionnaire de cinq questions par semaine. Le nombre et la formulation des questions sont personnalisables.

Analyse des résultats ★★★★★

Analyse monovariée et multivariée.

Analyse *ex post*.Utilisation des techniques de *machine learning* dans une logique d'inférence et de reconstitution des données manquantes.**Restitution des résultats** ★★★★★

Une synthèse des résultats anonymisés est donnée toutes les cinq semaines.

Les salariés ont la possibilité d'accéder à un tableau de bord (si l'entreprise fait le choix de la transparence).

Des graphiques sur l'évolution des résultats sont réalisés.

Comparaison des résultats ★☆☆☆☆

Comparaison intra ou inter-entreprises mais dans ce dernier cas, uniquement si le secteur d'activité est identique.

Utilisation des résultats ★☆☆☆☆

Formulation de recommandations aux salariés.

Utilisation et protection de données ★☆☆☆☆

Suivi des recommandations formulées par la CNIL.

Modèle économique et tarification ★☆☆☆☆

Informations non transmises.

À noter :

- La recherche du lien entre moral et performance d'une équipe et le niveau de satisfaction des clients de ladite équipe repose aujourd'hui sur des liens de corrélation et non sur un lien de causalité.
- La base des 150 questions disponibles permet de couvrir une période de 5 mois maximum pour un baromètre en continu (à raison de 5 questions posées par semaine).
- La taille de l'échantillon des répondants (variable indépendante) n'est pas prise en compte dans les analyses.
- La conformité au RGPD n'a pas été évaluée.

Interface Utilisateur (UI) Expérience Utilisateur (UX) :

Bonnes UI et UX de la plateforme. Pas d'application mobile à proprement parler mais une solution accessible sur ordinateur et périphérique mobile.

Commentaire du jury :**Label :** Jeune pousse prometteuse**Tous droits réservés**

Carole Blancot, Céline Couret, François Geuze, Sarah Mokaddem, Pierre-Eric Sutter (2019), « Rapport global d'analyse de solutions digitales d'évaluation et/ou d'amélioration du niveau de bien-être au travail », mars-lab, SpotPink.

Les informations contenues dans ce document ne constituent pas une incitation à acheter les produits ou services mentionnés.

Calldoor
 Label : Jeune pousse
 prometteuse
 Mention : Solution hors catégorie
 Score global :

PRIX 2019

JEUNE POUSSE **be. digit** PROMETTEUSE

CALLDOOR

Résumé de la notation détaillée :

Fondements théoriques de la solution : ★★★★★
 Champ(s) d'investigation de la solution : ★★★★★
 Approche et méthode d'évaluation : ★★★☆☆
 Caractéristiques psychométriques : ★★★★★
 Modalités de réponse au questionnaire : ★★★★★
 Conditions de passation : ★★★★★
 Analyse des résultats : ★★★★★
 Restitution des résultats : ★★★★★
 Comparaison des résultats : ★★★★★
 Utilisation des résultats : ★★★★★
 Utilisation et protection de données : ★★★★★
 Modèle économique et tarification : ★★★☆☆

Édouard Mongrand a créé Calldoor en pensant tant au bien-être des employés qu'aux factures de leurs entreprises. Calldoor est un outil de déconnexion des *smartphones* de l'entreprise. Complément idéal à la mise en place d'une charte d'utilisation du mobile, des versions de l'application Calldoor existent pour Android et IOS.

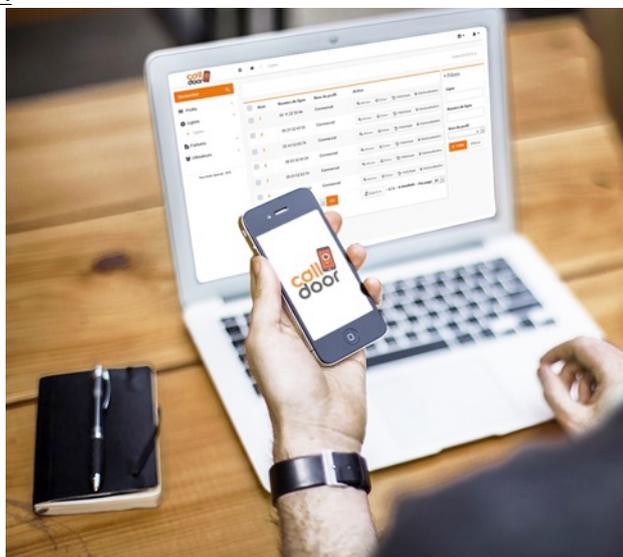
Illustration de l'interface :

Illustration issue du site Calldoor

Pour plus d'informations, reportez vous à la fiche de présentation ci-après.



Équipe :
Edouard Mongrand
Création : 2015

Trophée :
 Top solution
 Jeune pousse prometteuse
 Plateforme Application mobile



Points forts :

- Sensibilisation à la nécessité de se déconnecter pour bénéficier du temps de repos quotidien et hebdomadaire minimum légal.
- Outil de communication et medium d'information entre DRH et salariés.
- Fonctionnalités adaptables au contexte de l'entreprise et messages personnalisables.
- Outil de prévention et d'encadrement du droit à la déconnexion.

Fondements théoriques de la solution ★☆☆☆☆

Solution permettant la mise en œuvre d'actions concrètes dans l'entreprise au profit de la conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle (Cf. articles 2 et 15 de l'ANI QVT de 2013).

Champ(s) d'investigation de la solution ☆☆☆☆☆

Dimension organisationnelle de l'exercice du droit à la déconnexion (information, formation et sensibilisation des salariés).

Approche et méthode d'évaluation ★★★☆☆

Offre sur mesure (selon l'ADN et les souhaits de la structure) dédiée à l'évaluation de l'impact des modalités de sensibilisation des salariés, au moyen de sondages en ligne, d'entretiens et d'outils complémentaires via des partenaires.

Caractéristiques psychométriques ☆☆☆☆☆

Non concerné. Hors catégorie.

Modalités de réponse au questionnaire ★☆☆☆☆

Non concerné. Hors catégorie.

Conditions de passation ★☆☆☆☆

Non concerné. Hors catégorie.

Analyse des résultats ★☆☆☆☆

Informations non transmises.

Restitution des résultats ★☆☆☆☆

Restitution interne aux dirigeants.

Comparaison des résultats ☆☆☆☆☆

Comparaison possible des usages entre entreprises d'un même secteur.

Utilisation des résultats ★☆☆☆☆

Non évaluable.

Utilisation et protection de données ★☆☆☆☆

Les données sont conservées et réutilisées.

Modèle économique et tarification ★★★☆☆

Frais de mise en service + abonnement mensuel selon le nombre de lignes téléphoniques concernées.

À noter :

- La conformité au RGPD n'a pas été évaluée.
- La solution ne repose pas sur un questionnaire mais sur des fonctionnalités pour informer et sensibiliser les salariés, avec un accompagnement (paramétrage et formation) pour la personnalisation et l'appropriation de la solution.
- En amont du déploiement de la solution Calldoor, il est recommandé de mener une réflexion préalable avec les équipes RH et les partenaires sociaux, sans oublier de sonder les salariés sur le sujet de la déconnexion ainsi que sur celui de l'articulation entre vie professionnelle et vie personnelle. Pour ce faire, Calldoor s'est doté d'un certain nombre de partenaires spécialisés en la matière.

Interface Utilisateur (UI) Expérience Utilisateur (UX) :

Bonnes UI et UX de la plateforme, l'application mobile méritant des améliorations.

Commentaire du jury :

Label : Jeune pousse prometteuse
Mention : « Hors catégorie »

Tous droits réservés

Carole Blancot, Céline Couret, François Geuze, Sarah Mokaddem, Pierre-Eric Sutter (2019), « Rapport global d'analyse de solutions digitales d'évaluation et/ou d'amélioration du niveau de bien-être au travail », mars-lab, SpotPink.

Les informations contenues dans ce document ne constituent pas une incitation à acheter les produits ou services mentionnés.

Les autres solutions



Informations recueillies :

- Solution davantage axée sur l'expérience collaborateur que sur le bien-être au travail.
- Solution entièrement personnalisable sur le fond et modulable sur la forme (paramétrage des types de questions, méthode de questionnement par e-mails/SMS/QR code, échelles analogiques, smileys, étoiles, GIF, verbatim).
- En cas de mal-être identifié, Bloomin n'intervient pas mais renvoie vers les ressources de l'entreprise (dont la Direction des Ressources Humaines, la médecine du travail...).
- Des accès à la solution peuvent être donnés à des partenaires extérieurs.
- Possibilité d'importer ses propres bibliothèques de questions et échelles de réponses.
- Possibilité de créer une campagne d'enquête portant sur l'expérience collaborateur depuis un modèle vierge, depuis les modèles de Bloomin, depuis ses propres modèles ou encore depuis ceux de partenaires.

À noter :

- Honnêteté intellectuelle des fondateurs de la solution qui ne prétendent pas offrir une solution d'évaluation ou d'amélioration du niveau de bien-être, mais plutôt une solution s'intéressant à l'expérience des collaborateurs (du candidat au salarié sortant).
- Quelques informations vulgarisées sont proposées à la lecture pour en savoir plus sur les thématiques explorées.
- Un psychologue dans l'équipe (en charge des actions commerciales).

Illustration de la plateforme :

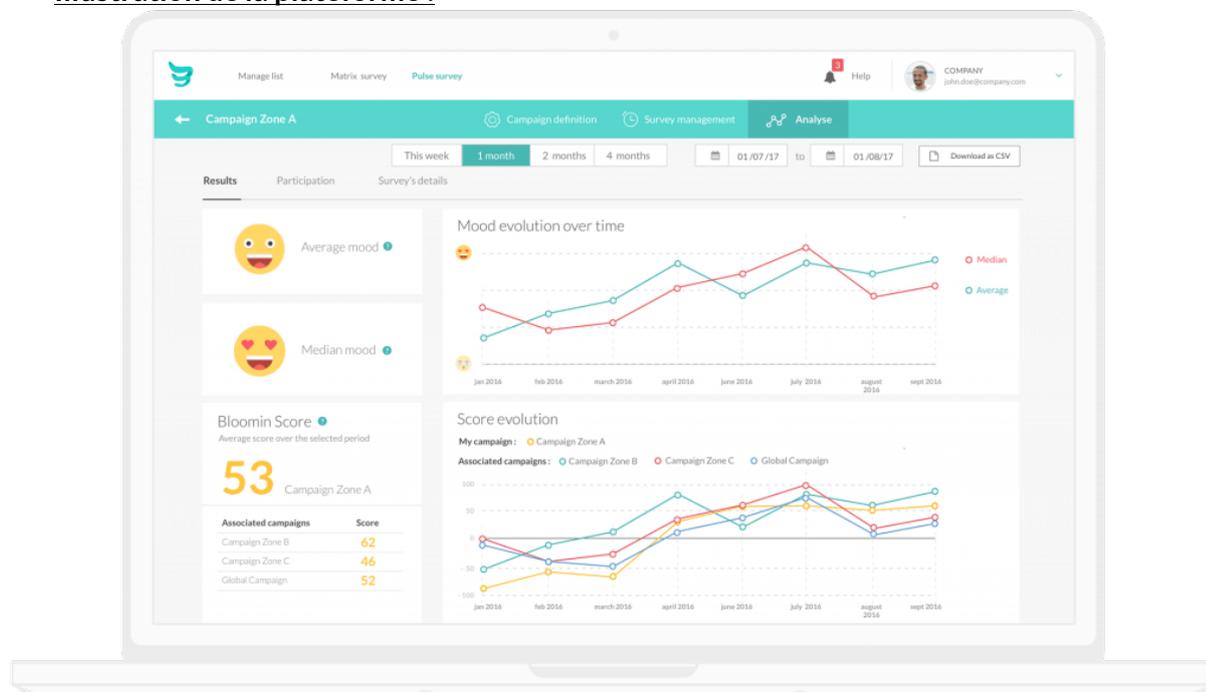


Illustration issue du site Bloomin



Eurécia

Informations recueillies :

- Existence d'une version d'essai gratuite de 30 jours.
- Mise à la disposition gratuite pour les clients (363 entreprises utilisatrices) des fonctionnalités du « module Bien-être » comme moyen pour Eurécia d'encourager ses clients à mettre en œuvre une politique de QVT.
- Réponses anonymes.
- Possibilité de paramétrer l'interprétation du taux de bien-être en déplaçant le curseur sur une échelle analogique.
- Possibilité d'ajout par le salarié de verbatim (pour une exploitation par son entreprise si elle le souhaite).
- Gestion possible des visibilités dans les fiches des salariés (restreinte/priviliégiée/intégrale).
- Possibilité de désactiver le calcul des statistiques pour les départements et les structures.

À noter :

- Sondage individuel d'humeur avec des questions telles que « Comment ça va aujourd'hui ? » ou « Comment s'est passée votre journée ? ».
- L'humeur s'évalue sur la base de 3 smileys : un taux de participation et un taux de bien-être sont calculés selon le nombre de réponses.
- La psychologue Sophie Monchaux n'avait pas encore intégré l'entreprise au moment de l'analyse des données transmises.

Illustration de la plateforme :

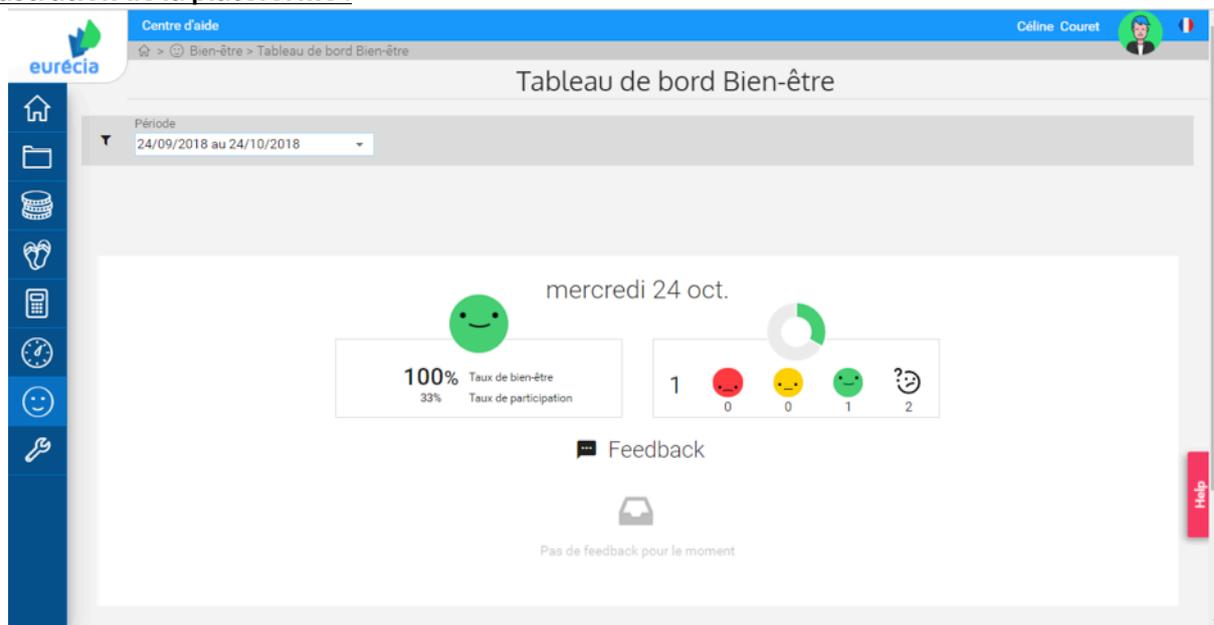


Illustration de la solution capturée



Workwell

Informations recueillies :

Workwell

Workwell vise à faciliter la vie au bureau en centralisant l'ensemble des services et avantages en une application. Les services disponibles via Workwell permettent :

- une bonne santé (restauration, sport, etc.),
- moins d'émotions négatives comme le stress (trouver un espace facilement, réserver un babysitting, etc.),
- plus d'émotions positives (créer du lien avec ses collègues, etc.),
- de donner du sens à son action (participer aux programmes RSE, etc.),
- de développer un sentiment d'accomplissement (feedback entre pairs, e-learning, forum de compétences, etc.).

La cellule de recherche Workwell était en cours de création en octobre 2018. Elle aura pour objectif d'aller plus loin dans la mesure du bien-être et la mise en place de leviers d'action permettant de favoriser le bien-être.

Workwell est une solution affirmant respecter le RGPD. Les formalités de désignation d'un DPO ont été réalisées et un registre de données est maintenu. Hébergées en UE, les bases de données sont compartimentées par client, entièrement chiffrées (*back-up* et flux de données inclus). Les données conservées sont anonymisées et utilisées à des fins de reporting et de pilotage des services. Elles sont supprimées sur demande des utilisateurs ou bien après treize mois d'inactivité d'un compte, ou encore en fin de contrat.

À noter :

L'application mobile Workwell a enregistré plus de 1000 téléchargements et compte 2 pisteurs ainsi que 8 permissions.⁶⁰

Illustration et présentation disponible dans l'App Store :

Workwell est l'application qui rassemble les gens pour créer des communautés et leur donner accès à des services contextuels au sein d'une seule et même interface. Partagez des moments-clés, trouvez un compagnon de course, organisez une rencontre en équipe, réservez une salle, invitez un collègue à déjeuner. C'est cela de faire partie d'une communauté Workwell !

Aperçu App Store

Captures d'écran d'iPhone

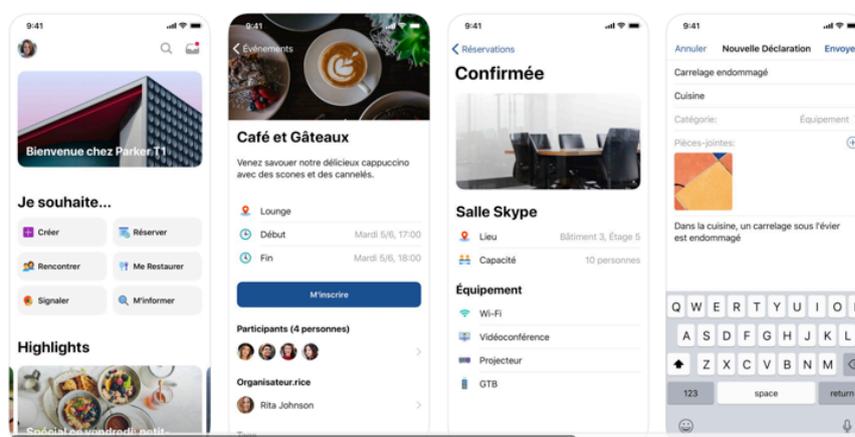


Illustration issue de l'App Store

⁶⁰ Rapport Exodus Privacy de Workwell <https://reports.exodus-privacy.eu.org/fr/reports/5861>

Bloom at Work



Dans le souci de respecter la demande formulée par nos interlocuteurs, les représentants de cette solution, nous conserverons confidentiels les échanges ayant eu lieu pour les besoins du projet ainsi que toutes les données transmises.

Our company (renommé OurCo)



Dans le souci de respecter la demande formulée par nos interlocuteurs, de ne pas rendre publics les échanges qui ont eu lieu pour les besoins du projet ainsi que toutes les données transmises, nous ne communiquerons pas ici la synthèse de notre analyse des points forts et des points à noter.

Cependant, et puisque l'information est aisément disponible⁶¹, nous nous permettons d'alerter les utilisateurs de l'application mobile concernée, qu'Exodus Privacy⁶² a identifié 26 permissions et 5 pisteurs (dont 2 spéciaux et 4 dangereux). Or, il n'est pas certain que l'utilisateur ait le droit de s'opposer à leur installation au moment du téléchargement de l'application.

Ces pisteurs sont les suivants :

- Facebook Analytics
- Facebook Login
- Facebook Places
- Facebook Share
- Google Analytics

The screenshot shows the Exodus Privacy v1.2 interface. At the top, there are navigation buttons: 'Exodus Privacy', 'Rapports', 'Pisteurs', and 'Analyse'. Below this, a report titled '1 Rapport (io.ourcompany.main)' is displayed. The report details include the application name 'Our Company - application bien-être...', the number of trackers '5 pisteurs', and the number of permissions '26 permissions'. The version number '1.3.0' is also visible. At the bottom of the report, there are navigation buttons: 'First', 'Previous', '1', 'Next', and 'Last'.

⁶¹ <https://reports.exodus-privacy.eu.org/fr/reports/9630/>

⁶² Exodus Privacy. (s.d.). Exodus. Récupéré 20 mars, 2019, de <https://reports.exodus-privacy.eu.org/fr/reports/search/io.ourcompany.main>

XV. Conclusion

L'employeur n'est (légalement) absolument pas tenu de faire le bonheur de ses salariés. En revanche, il a des obligations en termes de santé (physique et psychologique) et de sécurité au travail qui sont des prérequis à toute démarche d'amélioration du niveau de bien-être au travail et donc de QVT.

Par cette initiative, nous souhaitons présenter des solutions actuellement disponibles sur le marché dont les représentants ont volontairement fait acte de candidature aux Prix BE.DIGIT dans l'optique de figurer dans la cartographie de 2019 (présentée en annexe).

L'analyse menée par un collègue de deux praticiens de la psychologie, d'une étudiante en psychologie et de deux enseignants chercheurs a été restituée sous la forme d'avis matérialisés par des étoiles ainsi que par l'explication des points forts et des points à noter.

Ces avis n'ont pas d'autre valeur que celle de refléter la démarche adoptée par le jury et, comme évoqué à plusieurs reprises, l'interprétation des résultats doit se faire avec précaution.

Nous souhaiterions que notre initiative soit prise par tous comme un encouragement à améliorer ce qui peut l'être, de sorte à ce que le nombre d'étoiles distribuées soit supérieur à 321 lors de la prochaine édition.

De notre côté, nous avons bien conscience que la formulation de certaines questions du questionnaire de candidature, voire une partie de la méthodologie employée, devront être adaptées pour limiter des biais indépendants de notre volonté initiale.

Nous espérons avoir fait preuve d'une transparence suffisante quant à la méthodologie adoptée. Nous nous engageons d'ailleurs à apporter des précisions ou bien à répondre aux questions que pourraient vouloir nous poser les participants de cette édition (sous réserve bien sûr que celles-ci portent uniquement sur la solution qu'ils représentent et ce, pour respecter nos principes déontologiques).

Si l'on se réfère à Exodus privacy, l'application mobile de Wittyfit comporte 2 pisteurs et 7 permissions (ces dernières parmi lesquelles 3 sont considérées comme potentiellement dangereuses car elles ont trait à la santé – données sensibles)⁶³, celle de Workwell⁶⁴ compte 2 pisteurs et 8 permissions et celle d'Our Company contient 5 pisteurs et 29 permissions (ces dernières parmi lesquelles 2 sont spéciales et 4 sont dangereuses)⁶⁵.

Si nous estimons que Wittyfit est une solution visant véritablement l'évaluation du niveau de bien-être au travail afin d'améliorer celui-ci, nous ne comprenons pas l'intérêt ni la pertinence des pisteurs qui sont inclus dans l'application mobile d'Our Company.

Puisqu'il s'est agi d'analyser des solutions numériques, nous pensons utile de rappeler que la déconnexion est une responsabilité partagée entre l'employeur, le manager et le salarié, mais qu'il s'agit aussi d'une compétence individuelle. L'acquisition de cette compétence, tout comme la possibilité et la faculté de l'exercer, dépendent de soi ainsi que de son manager et de son employeur ! Nous restons à votre disposition pour répondre à vos questions et organiser la prochaine édition.

⁶³ Rapport Exodus Privacy de Wittyfit <https://reports.exodus-privacy.eu.org/fr/reports/32240>

⁶⁴ Rapport Exodus Privacy de Workwell <https://reports.exodus-privacy.eu.org/fr/reports/5861>

⁶⁵ Rapport Exodus Privacy de Our Company <https://reports.exodus-privacy.eu.org/fr/reports/9630>

XVI. Annexes

E-mail explicatif adressé aux acteurs ciblés

Chacun des 21 acteurs ciblés a reçu le 17/10/2019 un e-mail (Cf. ci-dessous) expliquant la démarche menée qui contenait les informations utiles pour faire acte de candidature.

Objet : Première cartographie des solutions d'évaluation et/ou d'amélioration du niveau de bien-être au travail

À  Date 17.10.2018

Pièces jointes **DossierCandidatureCartographieLabel2018.pptx** (~195 ko)

Bonjour,

Je vous contacte de la part de Madame Carole Blancot et de Monsieur Pierre-Eric Sutter qui ont pensé que vous serez potentiellement intéressé(e) par la proposition ci-dessous.

- Début 2019, Monsieur Pierre-Eric Sutter publiera un livre intitulé *Promouvoir le bien-être au travail*, aux éditions Gereso, dans lequel vous pouvez faire figurer votre solution d'évaluation et/ou d'amélioration du niveau de bien-être au travail (sous réserve d'une réponse avant le 30/10/18).
- Les entreprises SpotPink représentée par Carole Blancot (Psychosociologue) et mars-lab représentée par Pierre-Eric Sutter (Psychologue du travail), élaborent actuellement ensemble la toute première cartographie des solutions françaises d'évaluation et/ou d'amélioration du niveau de bien-être au travail, dans laquelle vous pouvez faire figurer votre solution d'évaluation et/ou d'amélioration du niveau de bien-être au travail (sous réserve d'une réponse au plus tard le 15/11/18).

Chacune des solutions sera évaluée par un jury sur la base de 14 critères tant sur la forme que le fond (113 items). Vous trouverez, en suivant ce lien :

<https://www.mars-lab.com/billets/cartographie-solutions-evaluation-amelioration-niveau-bien-etre-travail>,

des informations complémentaires ainsi qu'une FAQ répondant aux questions suivantes :

- Une cartographie : pour quoi faire ?
- Quels sont les critères retenus pour le positionnement de chacune des solutions dans la cartographie ?
- Pourquoi actualiser cette cartographie tous les 2 ans ?
- Quelle forme prendra la cartographie ?
- Et après la cartographie que se passera-t-il ?

En 2019, une cérémonie de remise de trophées devrait avoir lieu pour récompenser le meilleur acteur dans chacune des 3 catégories suivantes :

- Caractéristiques psychométriques et niveau d'utilité
- Expérience utilisateur et finalité poursuivie
- Jeune pousse prometteuse

Nous vous invitons donc à faire acte de candidature (1- mention dans le livre 2- présence dans la cartographie 3- invitation à la cérémonie) en renseignant le questionnaire accessible dans cette page :

<http://gestionpaiegrhquichoisir.com/2018/10/cartographie-solutions-evaluation-amelioration-niveau-bien-etre-travail>

Voici votre code pour vous connecter et renseigner le questionnaire :

Vous pouvez également utiliser le modèle de candidature joint (.pptx).

N'hésitez pas à :

- Nous contacter directement pour toute question : Carole Blancot : 06 50 26 65 17 - Pierre-Eric Sutter : 01 45 49 95 31.
- Nous proposer un rendez-vous de démo par ce lien : https://www.vcita.com/v/3e4dcc1083a1d144/online_scheduling#/services.

Nous restons à votre disposition et espérons que votre solution fera partie de l'un des trois lauréats qui seront distingués lors de la cérémonie de 2019 (date à vous confirmer).

Cordialement,

Céline Couret

SpotPink – Agence de communication digitale

le dress code de votre stratégie communication marketing publicité médias sociaux

81, Boulevard Saint Michel 75005 Paris

www.spotpink.com

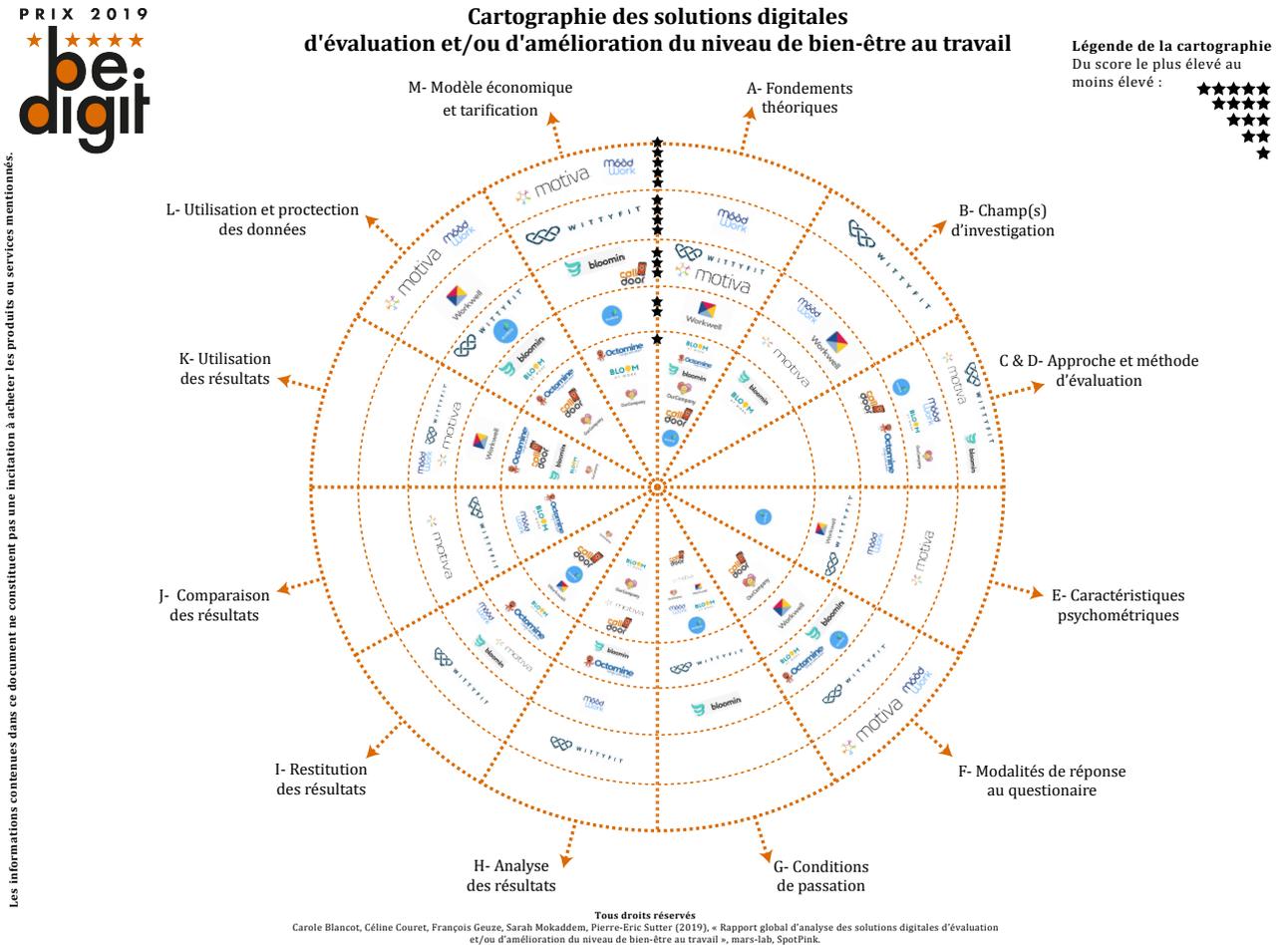
Céline Couret celine@spotpink.com – Stagiaire en psychologie du travail

Pour contacter Madame Blancot - Directrice de SpotPink M : 06 50 86 29 33 - carole.blancot@spotpink.com

NDA organisme de formation : 11 75 47764 75 - Datadock a référencé SpotPink L'enregistrement en tant qu'IPRP (intervenant en prévention des risques professionnels) est accordé à SpotPink, qui compte à ce jour une intervenante interne en la personne de Madame Carole Blancot, sous le numéro IDF / 2018 / 34 pour une période de CINQ ans à compter du 11 juillet 2018.

Cartographie 2019 des solutions digitales d'évaluation et/ou d'amélioration du niveau de bien-être au travail

Dans la cartographie présentée ci-dessous ne figurent que les logos des solutions ayant obtenu un minimum d'une étoile dans chacun des blocs.



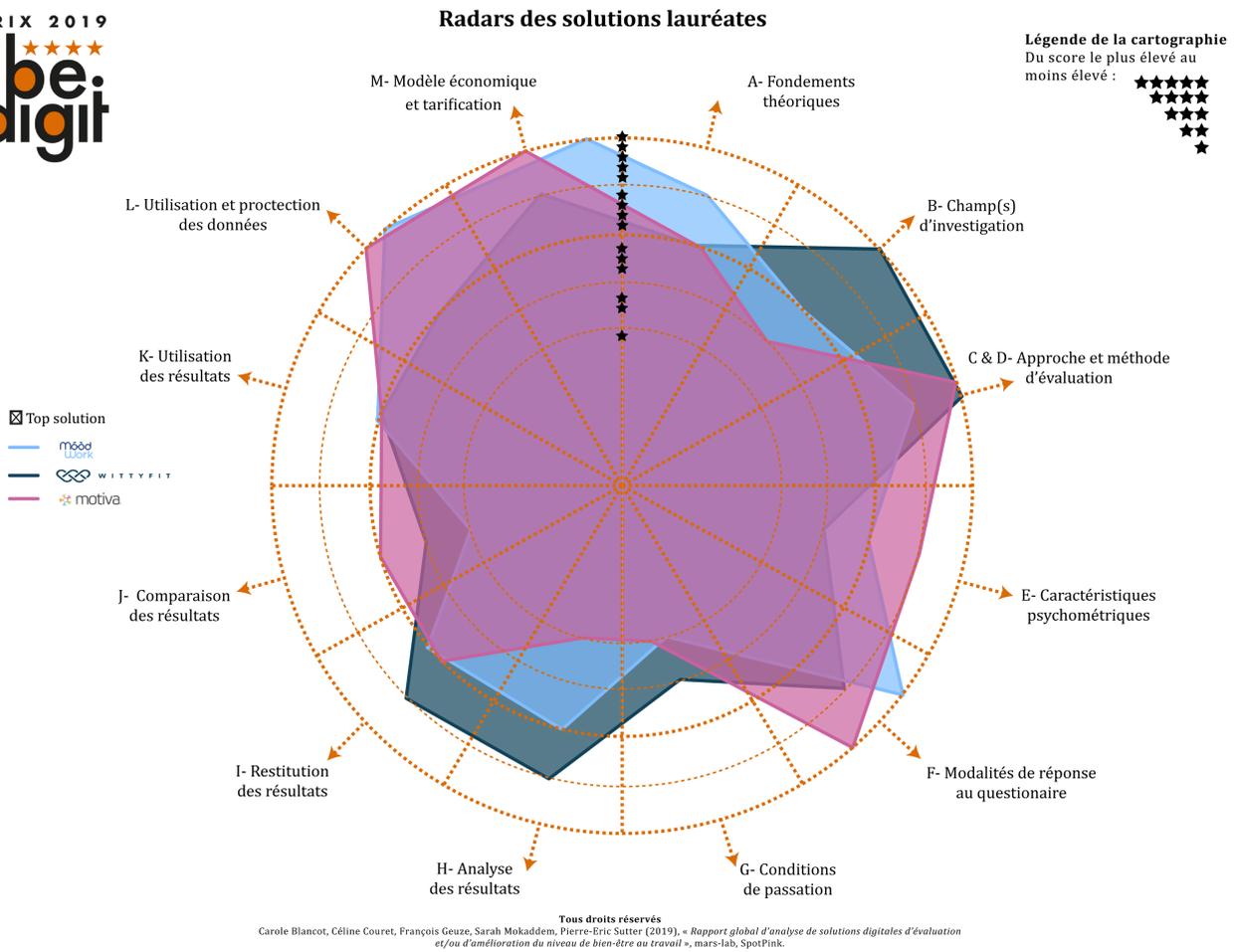
Les informations contenues dans ce document ne constituent pas une incitation à acheter les produits ou services mentionnés.

Télécharger la cartographie BE.DIGIT 2019 (au format PDF et PNG) :
<https://gestionpaiegrhquichoisir.com/wp-content/uploads/2019/06/Cartographie-BE-DIGIT-2019.pdf>
<https://gestionpaiegrhquichoisir.com/wp-content/uploads/2019/06/Cartographie-BE-DIGIT-2019.png>

Radars des solutions lauréates dans la catégorie « Top solution »



Les informations contenues dans ce document ne constituent pas une incitation à acheter les produits ou services mentionnés.



Télécharger le radar de trois solutions lauréates de l'édition 2019 des Prix BE.DIGIT (au format PDF ou PNG) :
<https://gestionpaiegrhquichoisir.com/wp-content/uploads/2019/06/Radars-BE-DIGIT-2019.pdf>
<https://gestionpaiegrhquichoisir.com/wp-content/uploads/2019/06/Radars-BE-DIGIT-2019.png>

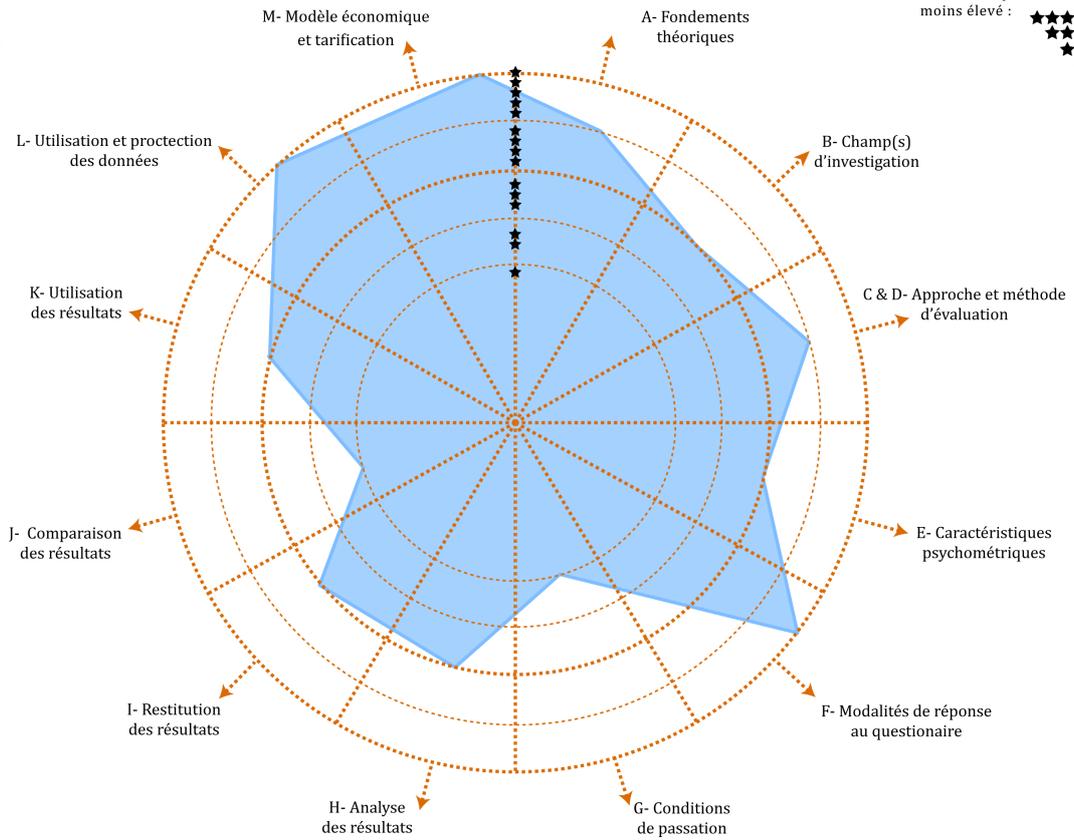
Le radar de Moodwork



Les informations contenues dans ce document ne constituent pas une incitation à acheter les produits ou services mentionnés.

☑ Top solution

Radars des solutions lauréates



Légende de la cartographie
 Du score le plus élevé au moins élevé : ★★★★★
 ★★★★★
 ★★★★★
 ★★★★★
 ★★★★★
 ★★★★★

Tous droits réservés
 Carole Blancot, Céline Couret, François Geuze, Sarah Mokaddem, Pierre-Eric Sutter (2019), « Rapport global d'analyse de solutions digitales d'évaluation et/ou d'amélioration du niveau de bien-être au travail », mars-lab, SpotPink.

Télécharger le radar de Moodwork (au format PDF ou PNG):

<https://gestionpaiegrhquichoisir.com/wp-content/uploads/2019/06/Radar-Moodwork.pdf>

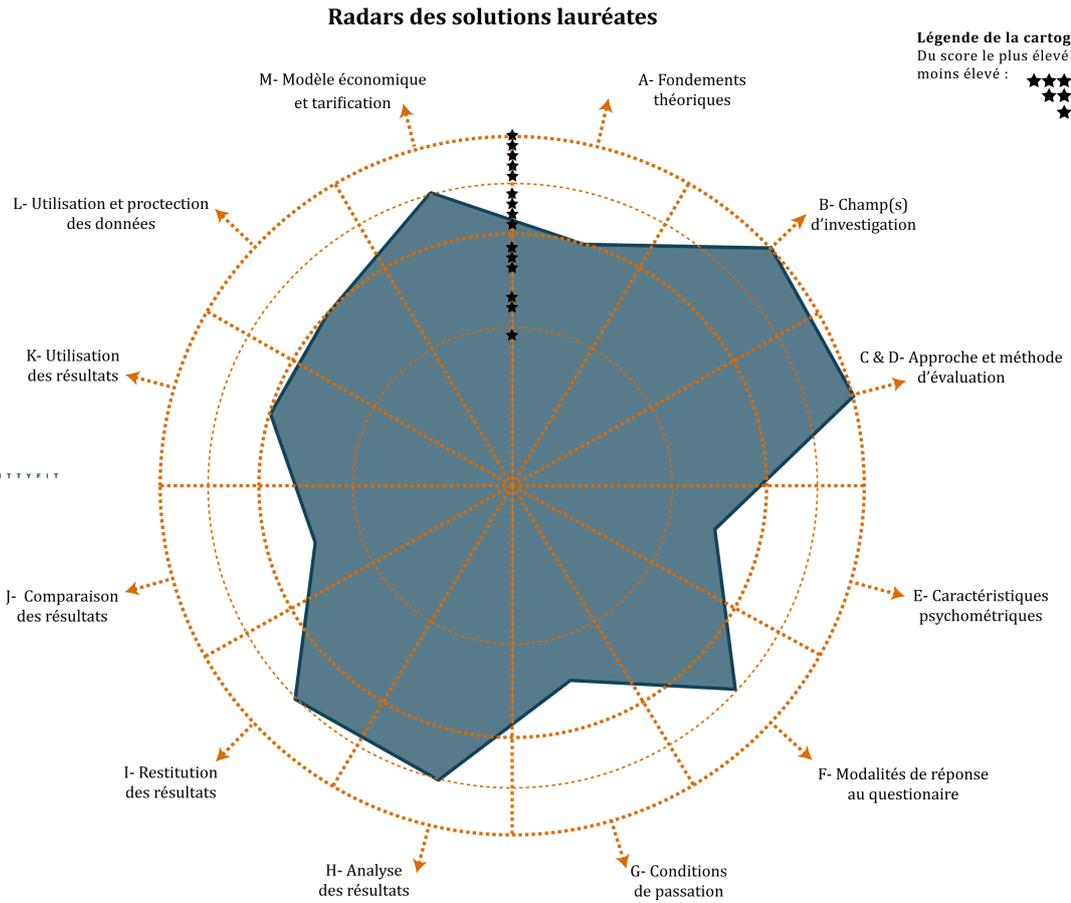
<https://gestionpaiegrhquichoisir.com/wp-content/uploads/2018/09/Radar-Moodwork.png>

Le radar de Wittyfit



Les informations contenues dans ce document ne constituent pas une incitation à acheter les produits ou services mentionnés.

Top solution

Légende de la cartographie
 Du score le plus élevé au moins élevé :



Tous droits réservés
 Carole Blancot, Céline Couret, François Geuze, Sarah Mokaddem, Pierre-Eric Sutter (2019), « Rapport global d'analyse de solutions digitales d'évaluation et/ou d'amélioration du niveau de bien-être au travail », mars-lab, SpotPink.

Télécharger le radar de Wittyfit (au format PDF ou PNG) :

<https://gestionpaiegrhquichoisir.com/wp-content/uploads/2019/06/Radar-Wittyfit.pdf>
<https://gestionpaiegrhquichoisir.com/wp-content/uploads/2018/09/Radar-Wittyfit.png>

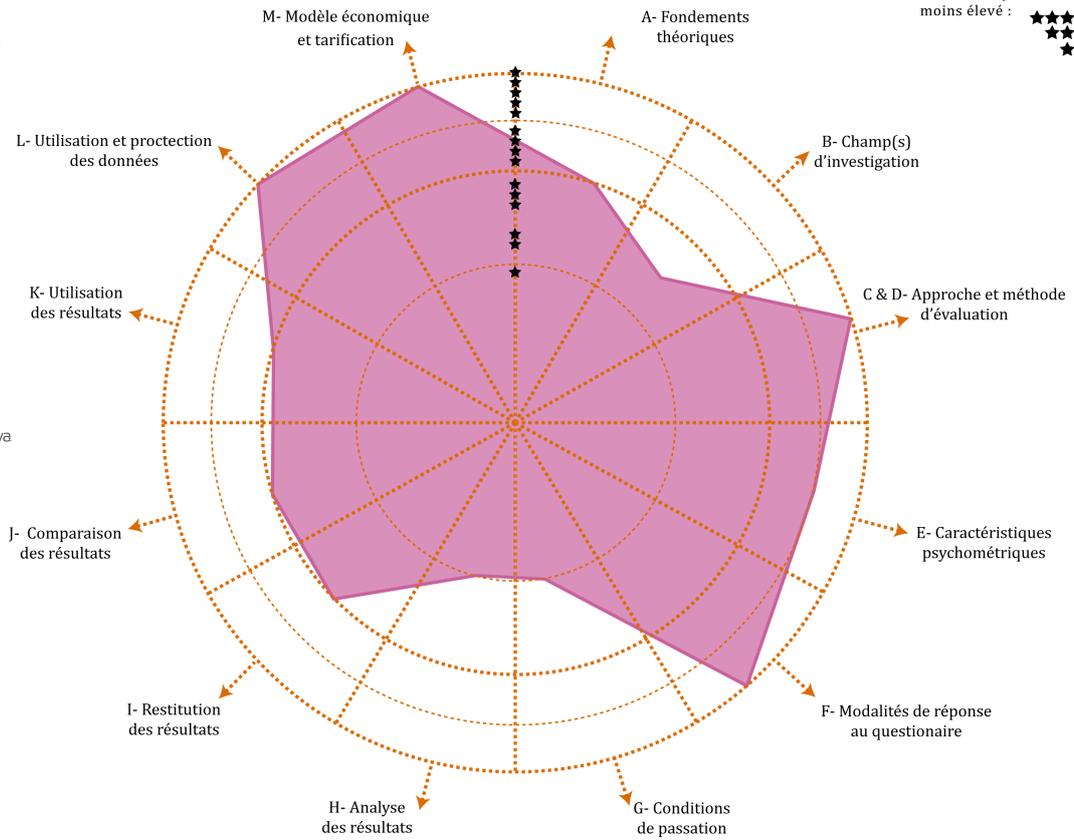
Le radar de Motiva



Les informations contenues dans ce document ne constituent pas une incitation à acheter les produits ou services mentionnés.

☑ Top solution
 motiva

Radars des solutions lauréates



Légende de la cartographie
 Du score le plus élevé au moins élevé : ★★★★★
 ★★★★★
 ★★★★★
 ★★★★★
 ★★★★★
 ★★★★★

Tous droits réservés
 Carole Blancot, Céline Couret, François Geuze, Sarah Mokaddem, Pierre-Eric Sutter (2019), « Rapport global d'analyse de solutions digitales d'évaluation et/ou d'amélioration du niveau de bien-être au travail », mars-lab, SpotPink.

Télécharger le radar de Motiva (au format PDF ou PNG) :
<https://gestionpaiegrhquichoisir.com/wp-content/uploads/2019/06/Radar-Motiva.pdf>
<https://gestionpaiegrhquichoisir.com/wp-content/uploads/2019/06/Radar-Motiva.png>

Quelques définitions

- **Burn-out** (épuisement professionnel) : État de fatigue émotionnel, mental et physique intense caractérisé par un manque de motivation ainsi qu'une baisse d'énergie et de performance qui peut survenir après des mois ou voire des années de surmenage ; c'est un cercle vicieux. Il s'agit d'une consommation » par excès d'investissement.
- **Blurring** : Brouillage de la frontière entre vie professionnelle et vie privée, résultant de l'évolution des modes de vie et qui touche particulièrement les cadres connectés (davantage utilisateurs d'appareils et de réseaux numériques que les autres).
- **Charge cognitive** : Mesure de la quantité de ressources mentales mobilisées par un sujet lors de la réalisation d'une tâche.
- **Cyberdépendance** (dépendance à Internet) : Usage excessif et pathologique du Web (que ce soit les réseaux sociaux, les jeux vidéo en ligne, les plates-formes communautaires, etc).
- **Danger** (au sens de l'INRS) : Source potentielle de dommage. Il est ce qui peut faire mal.
- **Droit à la déconnexion** : Droit pour un salarié de ne pas être en permanence joignable pour des motifs liés à l'exécution de son travail.
- **FoBO** (*Fear of Being Offline*) : Peur de ne pas être (pouvoir être) connecté à Internet (via le Wifi ou autre).
- **FoMO** (*Fear of Missing Out*) : Peur de manquer une nouvelle importante (issue de l'actualité en général ou de l'activité de ses amis), de ne pas avoir connaissance d'un événement qui constituerait une opportunité d'interagir socialement, ou encore de passer à côté d'une opportunité commerciale (réduction, avantage, avant-première, etc.).
- **Infobésité** : Réception de flux d'informations très conséquents qui empêchent de trier avec pertinence l'information utile de celle qui ne l'est pas, pour votre vie personnelle ou professionnelle.
- **Karōshi** : Mort subite de cadres ou d'employés de bureau par arrêt cardiaque par suite d'une charge de travail ou d'un stress trop important. Le *karōshi* est reconnu comme une maladie professionnelle au Japon depuis les années 1970.
- **Nomophobie** (*Nomophobia*) : Mot-valise construit par contraction de l'expression anglaise « *no mobile-phone phobia* » qui désigne la peur excessive d'être séparé de son téléphone mobile (peur de la coupure). Cette phobie a été nommée par les scientifiques avec l'acronyme *FOMO* (*Fear of Missing Out*). Le mot a été inventé au cours d'une étude menée en février 2008 par la *UK Post Office* qui accrédita YouGov, une organisation de recherche basée au Royaume-Uni, pour observer les angoisses subies par les utilisateurs de téléphones mobiles (Source : Wikipédia).
- **Phubbing** : ("*phone*" + "*Snubbing*" = télésnober) Fait de consulter son téléphone portable en ignorant les personnes physiquement présentes.
- **Risque** (au sens de l'INRS) : Probabilité d'apparition d'un événement indésirable.
- **Risque professionnel** (au sens de l'INRS) : Probabilité d'apparition d'une atteinte à l'intégrité d'un salarié.
- **Risques psychosociaux (RPS)** : Éléments qui portent atteinte à l'intégrité physique et à la santé mentale des salariés au sein de leur environnement professionnel.
- **SICEM** (Syndrome d'Intolérance aux Champs ÉlectroMagnétiques) : réaction anormale du corps face aux ondes électromagnétiques de différentes fréquences.
- **TIC** (Technologies de l'information et de la Communication) : Ensemble des techniques et des équipements informatiques permettant de communiquer à distance par voie électronique.
- **Technostress** : Stress technologique généralement dû à une incapacité à faire face au développement exponentiel des nouvelles technologies.
- **Utilisateur intensif**⁶⁶ : Un salarié est utilisateur intensif s'il utilise un ou plusieurs matériel(s) informatique(s) dont au moins un connecté (messagerie électronique professionnelle, Internet et/ou intranet) 7 heures ou plus par jour. La quasi-intégralité de ses tâches de travail est ainsi réalisée sur ou grâce à un support informatique.

⁶⁶ Mauroux, A. (2018). *Quels liens entre les usages professionnels des outils numériques et les conditions de travail?*. DARES analyses, 029, 1-10.

- **Utilisateur modéré**⁶⁷ : Un salarié est utilisateur modéré s'il utilise un ou plusieurs matériel(s) informatique(s) dont au moins un connecté (messagerie électronique professionnelle, Internet et/ou intranet) entre 3 et 7 heures par jour.
- **Utilisateur peu intensif**⁶⁸ : Un salarié est utilisateur peu intensif s'il utilise un ou plusieurs matériel(s) informatique(s) dont au moins un connecté (messagerie électronique professionnelle, Internet et/ou intranet) moins de 3 heures par jour.
- **Workaholisme** : Addiction comportementale dont certains facteurs de risque peuvent être liés à l'organisation du travail.

⁶⁷ *Ibid.*

⁶⁸ *Ibid.*

Liste des tableaux de présentation des résultats détaillés

Tableau 1 : Les solutions ciblées et la suite donnée.....	45
Tableau 2 : Nombre de questions et d'étoiles attribuées par bloc	50
Tableau 3 : Nombre et part d'étoiles attribuées en pourcentage sur le total	51
Tableau 4 : Résultats du bloc « Signalétique et informations générales »	53
Tableau 5 : Résultats du bloc A « Fondements théoriques »	54
Tableau 6 : Résultats du bloc B « Champs d'investigation »	55
Tableau 7 : Résultats du bloc C « Approche d'évaluation ».....	56
Tableau 8 : Résultats du bloc D « Méthode d'évaluation ».....	57
Tableau 9 : Résultats du bloc E « Caractéristiques psychométriques du questionnaire »	58
Tableau 10 : Résultats du bloc F « Modalités de réponse au questionnaire »	59
Tableau 11 : Résultats du bloc G « Conditions de passation »	60
Tableau 12 : Résultats du bloc H « Analyse des résultats »	61
Tableau 13 : Résultats du bloc I « Restitution des résultats »	62
Tableau 14 : Résultats du bloc J « Comparaison des résultats »	63
Tableau 15 : Résultats du bloc K « Utilisation des résultats »	64
Tableau 16 : Résultats du bloc L « Utilisation et protection des données »	65
Tableau 17 : Résultats du bloc M « Modèle économique et tarification »	66
Tableau 18 : Résultats du bloc N « Pour conclure »	67
Tableau 19 : Résultats du bloc O « Fonctionnement de la plateforme »	68
Tableau 20 : Résultats du bloc P « Fonctionnement de l'application mobile ».....	69

XVII. Bibliographie

- Actu-environnement. (2019, 23 janvier). La justice reconnaît le caractère professionnel d'une pathologie liée à l'électrosensibilité. Récupéré 20 mai, 2019, de <http://bit.ly/2Z4YfEC>
- Allard, C. (2016). *Les désarrois de l'enfant numérique*. Paris, France: Hermann.
- Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (Anact). (2013). *Accord national interprofessionnel (ANI) sur la qualité de vie au travail du 19 juin 2013*. Repéré à <http://bit.ly/2WPnSmb>
- B. C. Amick III, I. Kawachi, E. H. Coakley, D. Lerner, S. Levine, G.A. Colditz (1998). Relationship of job strain and iso-strain to health status in a cohort of women in the United States.
- Bakker, A. B., et Schaufeli, W. B. (2008). Comportement organisationnel positif : Des employés engagés dans des organisations florissantes. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 147-154.
- Baudelot C. & Gollac M. (2003). *Travailler pour être heureux ? Le bonheur et le travail en France*. Paris, France: Fayard.
- Blancot, C. (dir.) et Caupenne, V. (2018). [Dossier] *De l'éthique, des TIC et des TOCs*. Paris, France: SpotPink.
- Brangier, E., Lancry, A., & Louche, C. (2004, édition de 2011 libre de droits). *Les dimensions humaines du travail. Théories et pratiques en psychologie du travail et des organisations*. Nancy : PUN, 670p.
- Cameron, K. et Spreitzer, G. (2011). *Positive organizational scholarship* (2e éd). Oxford, USA : Oxford University Press.
- Centre interentreprises et artisanal de santé au travail (CIAMT), & Taghavi, L. (2012). Workaholisme. Enquête au sein d'une population de salariés parisiens. *Références en santé au travail*, (n°131), 33-39. Consulté sur <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=TF%20202>
- Coutrot, T. (2018). *Travail et bien-être psychologique. L'apport de l'enquête CT-RPS 2016* (Dares, Rapport N°217, mars 2018). Consulté sur http://www.epsilon.insee.fr/jspui/bitstream/1/72533/1/DE_217.pdf
- CNRTS (s.d). *Travail : Définition de TRAVAIL*. Récupéré 22 février, 2019, de <http://www.cnrtl.fr/definition/travail>
- Crocq, M. A., Guelfi, J. D., & American Psychiatric Association. (2015). *DSM-5: Manuel Diagnostique Et Statistique Des Troubles Mentaux* (5ème éd.). Lonrai, France: Elsevier Masson.
- Dutheil, F., Duclos, M., Naughton, G., Dewavrin, S., Cornet, T., Huguet, P., Pereira, B. (2017). WittyFit—Live Your Work Differently: Study Protocol for a Workplace-Delivered Health Promotion. *JMIR Research Protocols*, 6(4), 16. <https://doi.org/10.2196/resprot.6267>
- Duron, Y., & Segal, Z. (2015). *La motivation, une compétence qui se développe*. Tours, France: Pearson.
- Dylan Michot (2017, 1 décembre). [Les appareils mobiles ont-ils un effet sur la santé des utilisateurs ?]. Récupéré 20 mars, 2019, de <https://www.spotpink.com/2017/12/01/appareils-mobiles-effet-sante-utilisateurs>
- E-RSE. (s.d.). *Norme ISO 26000 et RSE : définition*. Repéré à <http://bit.ly/2ETQ8mG>
- E-RSE. (s.d.). *RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises) : définition - Qu'est-ce que la RSE ?* Repéré à <https://e-rse.net/definitions/rse-definition/#dfinitions-de-la-rse>
- Escande, P. (2015, 20 mars). *La valeur du travail depuis l'Antiquité*. Récupéré 22 février, 2019, de https://www.lemonde.fr/economie/article/2003/05/21/la-valeur-du-travail-depuis-l-antiquite_320993_3234.html
- Hunt, M. G., Marx, R., Lipson, C., & Young, J. (2018). No More FOMO: Limiting Social Media Decreases Loneliness and Depression. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 751-768.
- *Hyperconnexion : quel impact sur la santé des Français ? - Un sondage BVA pour la Fondation April - BVA Group*. (2018, 26 juin). Récupéré 3 septembre, 2018, de <http://bit.ly/2WQa44e>
- FFT. (2018, 29 mars). "Mon mobile et ma santé" : le guide 2016 est en ligne ! - Fédération Française des Télécoms. Récupéré 20 mai, 2019, de <http://bit.ly/2XwgFOa>
- Le Figaro. (2018, 12 septembre). *Les programmes de bien-être au travail étrillés dans une étude*. Récupéré 9 mai, 2019, de <http://bit.ly/2JZiTM8>
- Le Monde. (2015, 27 août). *Première reconnaissance d'un handicap dû à l'électrosensibilité en France*. Récupéré 20 mai, 2019, de <http://bit.ly/2I0whV3>
- INRS. (2018). *Bien-être au travail*. Repéré à <http://www.inrs.fr/risques/bien-etre-travail/ce-qu-il-faut-retenir.html>
- INTERPHONE Study Group. (2010). Brain tumour risk in relation to mobile telephone use: results of the INTERPHONE international case-control study. *International journal of epidemiology*, 39(3), 675.
- La Documentation française. (s.d.). *Transformation numérique et vie au travail - Rapports publics - La Documentation française*. Récupéré 20 mai, 2019, de <http://bit.ly/2lo0Jr6>
- Legifrance. (2017). Code du travail : Chapitre 1er : Obligations de l'employeur. Repéré à <http://bit.ly/2QRaB0i>
- Les Echos. (2018, 11 octobre). *Électrosensibilité : un homme reconnu victime d'accident du travail*. Récupéré 20 mai, 2019, de <http://bit.ly/2ETMODi>
- MailOnline, & Zolfagharifard, E. (2014, 23 août). *Are smartphones making young people emotionally stunted?* Récupéré 10 septembre, 2015, de <https://dailym.ai/2WSfiw4>
- McColl, A., Smith, H., White, P., & Field, J. (1998). *General practitioners' perceptions of the route to evidence based medicine: a questionnaire survey*. *BMJ*, 316(7128), 361-365. <https://doi.org/10.1136/bmj.316.7128.361>
- Meynaud, J., Jaccard, P. (1961). *Histoire sociale du travail de l'antiquité à nos jours*. In: *Revue économique*, volume 12, n°5, 1961. pp. 835-837.
- Minkoue, L. P. (2018). *Approche historique de la psychologie du travail* [notes fournies dans le cours d'Approche historique], Université Paris Nanterre, Paris.
- Morin, M. E. (2006). *Donner un sens au travail*. Récupéré 22 février, 2019, de <http://docplayer.fr/docview/40/21773181/#file=/storage/40/21773181/21773181.pdf>
- Mauroux, A. (2018). Quels liens entre les usages professionnels des outils numériques et les conditions de travail ? DARES analyses, 029, 1-10.
- Organisation mondiale de Santé. (2014). *10 faits sur la santé mentale*. Repéré à https://www.who.int/features/factfiles/mental_health/fr

Carole Blancot, Céline Couret, François Geuze, Sarah Mokaddem, Pierre-Eric Sutter (2019), « *Rapport global d'analyse de solutions digitales d'évaluation et/ou d'amélioration du niveau de bien-être au travail* », mars-lab, SpotPink.

Document publié le 12 juin 2019 portant sur des données collectées et analysées entre octobre 2018 et février 2019.

- PWC Société d'avocats. *Module 1 : Les métiers de DPO/Rôle et responsabilité* [Notes fournies dans le cours de formation CNCP : 3105], Université de Technologie de Troyes, Paris, 29-30 novembre 2018.
- PWC Société d'avocats. *Module 3 : Les principes clés de la protection des données personnelles sur le plan juridique* [Notes fournies dans le cours de formation CNCP : 3105], Université de Technologie de Troyes, Paris, 10-11 janvier 2019.
- Rivais, R. (2005, 20 mars). *La valeur du travail depuis l'Antiquité*. Récupéré 7 février, 2018, de https://www.lemonde.fr/economie/article/2003/05/21/la-valeur-du-travail-depuis-l-antiquite_320993_3234.html
- Serfaty, L. *Hyperconnectés : le cerveau en surcharge* [Film documentaire]. France: ARTE.
- Sutter, P. E. (2019). *Promouvoir le bien-être au travail* (2nd éd.). Le Mans, France: Gereso.
- Sutter, P. E. (2017). *Promouvoir la santé mentale positive au travail*. Le Mans, France: Gereso.
- Sutter, P. E. (2016). *Travailler sans s'épuiser*. Paris, France: Eyrolles.
- Sutter, P. E. (2013). *Réinventer le sens de son travail*. Paris, France: Odile Jacob.
- Sutter, P. E. (2011). *Le manager hiérarque – Y a-t-il un pilote dans l'organisation ?*, Paris, France: Editea.
- Talbot, L. S., McGlinchey, E. L., Kaplan, K. A., Dahl, R. E., & Harvey, A. G. (2010). *Sleep deprivation in adolescents and adults: changes in affect*. *Emotion*, 10(6), 831.
- Tanis, M., Beukeboom, C. J., Hartmann, T., & Vermeulen, I. E. (2015). Phantom phone signals: An investigation into the prevalence and predictors of imagined cell phone signals. *Computers in Human Behavior*, 51, 356-362.
- ViaVoice (2016, 14 décembre). *L'observatoire entreprise et santé viavoice – Harmonie mutuelle*. Repéré à <http://www.institut-viavoice.com/l-observatoire-entreprise-et-sante-viavoice-harmonie-mutuelle>