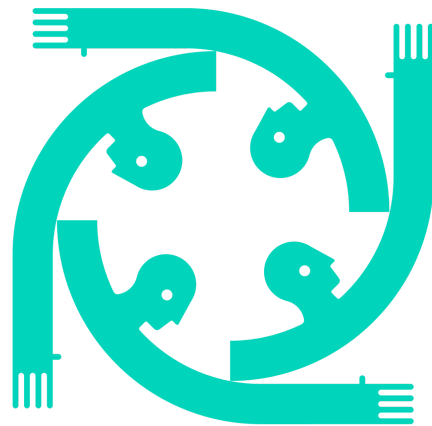


Pocket App d'évaluation et gestion du travail collaboratif - au bureau et télétravail



WORKSAPIENS

• COGNITIVE ERGONOMICS
& WORK MANAGEMENT •

Guide de l'utilisateur - FRA

Fairplay Solutions © 2021

Rédigé par Daniel Matzkin PhD

Sommaire

Fiche résumé	3
Pourquoi Worksapiens?	3
L'adaptabilité et l'ergonomie cognitive: les oubliés du bien-être au travail	3
Objectif général de l'app	4
Worksapiens: une solution collaborative “app pocket”, empirique, pragmatique et éthique	5
Ce qu'analyse Worksapiens	6
Le fonctionnement de Worksapiens	7
Prise en main de Worksapiens	7
Les onglets de l'app	8
Versions “at office” et “home office” de Worksapiens	9
L'importance du respect de l'anonymat des utilisateurs	9
Comprendre la validité de l'app	10
Le modèle théorique de Worksapiens “at office”	10
Le modèle	10
Les variables des auto-évaluations	11
Les indicateurs d'analyse: performance, fatigue mentale, et satisfaction au bureau	12
Le modèle théorique de Worksapiens “home office”	13
Le modèle	13
Les variables des auto-évaluations	14
Les indicateurs d'analyse: performance, fatigue mentale, et satisfaction au bureau	15
Présentation des résultats	15
Le modèle du feu rouge	16
Guide d'interprétation des indicateurs du profil	17
Modalité “at office” (au bureau)	17
Modalité “home office” (télétravail)	18
Textes résumés	19
Rapports graphiques	20
La version “premium” de Worksapiens	20
Tableau comparatif des deux versions	20
Détail des fonctions premium	21

Nombre d'utilisateurs par groupe	21
Admin de groupes et participation aux groupes	21
Ajuster le poids des critères d'évaluation	21
Indicateur de cohérence	22
Étude de cas	25
FAQ et contact	27

Fiche résumé

- **Objectif:** Worksapiens est une “*pocket app*” collaborative (app de poche qui se caractérise par une rapidité d’usage et de gestion) qui aide les équipes de travail à évaluer leur adaptation et efficacité au travail afin d’améliorer la satisfaction et les performances individuelles et collectives. Worksapiens explique l’adaptation au travail à partir d’une approche inspirée de l’ergonomie cognitive en associant les états mentaux des personnes - *fatigue mentale, capacité à traiter, hiérarchiser, et transmettre l’information* - avec les contraintes imposées par l’environnement de travail.
- **Versions:** version “*at office*” (contexte de bureau) et version “*home office*” (contexte de télétravail).
- **Temps de passation:** 3 minutes par semaine
- **Langues disponibles:** Anglais, Espagnol, Français
- **Requis techniques:** connexion internet et navigatuer
- **Prix:** version gratuite et version payante (fonctionnalités avancées)

Pourquoi Worksapiens?

L'adaptabilité et l'ergonomie cognitive: les oubliés du bien-être au travail

Pourquoi proposer une *pocket app* (app de poche qui se caractérise par une rapidité d’usage et de gestion) comme Worksapiens? Habituellement circonscrit à quelques secteurs d’activité et professions, le télétravail ou «*home office*» est devenu d’un moment à l’autre l’une des seules alternatives à portée de main des organisations pour poursuivre leurs activités dans un environnement disruptif engendré par la pandémie du Covid-19 de 2020.

La quasi-universalisation de quarantaines plus ou moins strictes dans la plupart des pays a imposé de manière soudaine et parfois chaotique le télétravail comme unique modèle de travail. Dans la plupart des situations, un tel changement s’est réalisé de manière improvisée sans méthodes ni outils adaptés permettant de poser les conditions nécessaires à une performance adéquate des activités de travail mais aussi à l’adaptation et satisfaction des personnes à cet environnement de travail. Ainsi, en seulement quelques mois, le télétravail a monopolisé le débat autour du problème de l’adaptation des personnes à ce nouveau mode de travail.

Cependant, un bref regard rétrospectif est éclairant pour replacer certains des défis - momentanément passés à un second plan - de l’adaptation et du bien-être au travail avant l’avancée du *home office*. En effet, au cours des dernières décennies les demandes récurrentes des managers et des professionnels des ressources humaines se sont surtout centrées sur le

développement et l'évaluation des compétences non techniques dites "*soft skills*", telles que la communication, l'adaptabilité, ou la résilience, ainsi que de fournir au personnel des ressources de travail adéquates pour l'obtention de performances optimales (la «caricature» des bureaux californiens des GAFa a servi d'idéologie et de modèle). Dans une moindre mesure, l'ergonomie cognitive - l'ensemble des disciplines qui visent à améliorer l'adaptation des personnes à leur environnement de travail - fait également partie de l'agenda des grandes organisations.

Non seulement ces préoccupations persistent, mais elles se transforment également en raison du changement des habitudes de travail à la suite de la pandémie. Il suffit de considérer qu'avant cette nouvelle «normalité» engendrée par la crise du Covid-19, le manque d'engagement du personnel envers leurs organisations était assez faible selon l'indicateur spécifique développé à cet égard par Gallup.

Améliorer le travail collaboratif, réduire la fatigue mentale du personnel, et fournir des ressources de travail adéquates pour atteindre une efficacité optimale restent des priorités importantes pour les organisations et les managers. C'est dans ce contexte disruptif tant pour les organisations que pour le personnel que nous proposons **Worksapiens**. **Il s'agit d'une app axée sur l'ergonomie et guidée par l'ergologie dont les objectifs sont d'aider les personnes et les équipes de travail à maintenir des standards de bien-être, d'efficacité et d'efficacité.**

Si l'ergonomie cognitive n'est pas méconnue des organisations, l'ergologie reste une approche confinée au monde universitaire. En résumé, elle se présente comme le versant épistémologique et anthropologique de l'ergonomie.

Objectif général de l'app

En résumé, Worksapiens informe en temps réel les valeurs individuelles et groupales d'un ensemble de variables permettant à tous les membres d'une équipe de partager les informations suivantes:

- Comparer son niveau de productivité (efficacité et efficacité) avec celui du groupe.
- Comparer son niveau de fatigue mentale avec celui du groupe.
- Comparer son niveau de satisfaction avec l'activité avec celui du groupe.

Ces indicateurs doivent permettre à la personne responsable du groupe de réaliser un diagnostic sur la dynamique de son équipe pour définir, si besoin, des actions spécifiques au niveau des variables susceptibles d'affecter la performance et le niveau de satisfaction du groupe. En complément, ces indicateurs permettent à tout participant de se situer par rapport aux normes de l'équipe et lui permettent d'agir en vue d'augmenter sa performance et son niveau de satisfaction au travail.

Worksapiens: une solution collaborative “app pocket”, empirique, pragmatique et éthique

Pour les personnes et les organisations néophytes avec un approche d’ergonomie cognitive, quelles sont les difficultés génériques qui surviennent au quotidien au travail et qu’il convient de superviser tout particulièrement?

- **Worksapiens** est une *pocket app* (app de poche qui se caractérise par une rapidité d’usage et de gestion) collaborative dont la finalité est l’analyse et l’amélioration de l’adaptation au travail reposant sur quatre piliers (**collaboratif, empirique, pragmatique et éthique**) qui permet aux collaborateurs, indépendamment de leurs fonctions et niveaux hiérarchiques, d’établir un diagnostic et un suivi des différentes variables qui sous-tendent leur adaptation et performance au travail. Worksapiens est disponible en français, espagnol, et anglais.

- **Worksapiens** est un outil collaboratif qui repose sur l’échange d’informations en temps réel transmises par chacun des participants. C’est aussi un outil collaboratif dans la mesure où tous les participants partagent les données groupales provenant des différents indicateurs mesurés individuellement qui permettent d’agir collectivement. Son utilisation est extrêmement agile puisqu’elle ne nécessite pas plus de 3 minutes par semaine

- **Worksapiens** est un outil empirique compte tenu que les indicateurs résultent des évaluations périodiques effectuées par les participants. Empirique enfin puisque l’analyse des données est circonscrite aux caractéristiques propres de chaque groupe (caractéristiques qui peuvent être paramétrées par le responsable du groupe), de sorte qu’aucune généralisation des analyses d’un groupe à un autre ne doit être envisagée. En effet, au-delà de possibles similitudes, chaque groupe possède une dynamique de fonctionnement qui lui est propre et qui est relevée par Worksapiens.

- **Worksapiens** est un outil pragmatique dans la mesure où sa finalité est avant tout pratique: permettre aux utilisateurs d’identifier les points critiques qui entravent ou au contraire facilitent l’exécution individuelle et collective du (télé)travail. L’application agit comme un thermomètre qui mesure la dynamique du travail individuel et collaboratif et dont le but est de détecter les obstacles qui agissent négativement sur la performance

Pragmatique enfin du fait que la pertinence des variables choisies par l’app est épaulée par de nombreuses études ou par la pratique quotidienne des experts. Elles sont clairement labellisées pour une interprétation non ambiguë par les utilisateurs. Ainsi, Worksapiens évite par exemple de mesurer le «*stress*», bien que cet indicateur soit sans aucun doute un facteur décisif dans la performance au travail. Pourquoi cela? Même si le «*stress*» est parfaitement étudié d’un point de vue physiologique, il est beaucoup moins évident de l’évaluer correctement au niveau comportemental (par exemple, différents indicateurs physiologiques peuvent être au «rouge» mais une personne peut ne pas se sentir ou être perçue comme étant particulièrement

stressée). Cela étant dit, par soucis d'honnêteté intellectuelle, Worksapiens ne prétend nullement se présenter comme un outil qui viserait à valider scientifiquement des comportements qui restent naturellement complexes à mesurer. Raison pour laquelle c'est une approche pragmatique qui a été privilégiée consistant à évaluer des variables qui ne sont peut-être pas celles habituellement décrites dans la littérature scientifique mais qui restent très compréhensibles et donc intuitivement faciles à évaluer. C'est par exemple le cas de «l'épuisement» ou «*fatigue mentale*». Il s'agit certainement d'un concept bien plus ample que celui du «*stress*», n'ayant pas un substrat neurophysiologique aussi précis que ce dernier, mais dont l'avantage est qu'il ne présente aucune ambiguïté dans ses manifestations observables: fatigue, irritabilité, difficulté de concentration, saturation cognitive, etc.

- **Worksapiens** est une app qui se décrit comme éthique dans la mesure où son fonctionnement repose sur deux critères *sui generis*: le respect de l'anonymat et le partage d'informations anonymes. En effet, à tout moment l'anonymat de tous les participants est garanti ce qui empêche l'admin du groupe d'associer des indicateurs individuels de performance avec l'identité d'un participant. En contrepartie, les indicateurs groupaux sont partagés en temps réel entre tous les membres d'un même groupe de manière à ce que la même information de l'app soit consultable par tous. En cela Worksapiens considère que la "*justice informationnelle*" et la "*justice procédurale*", deux notions empruntées à la théorie de la justice organisationnelle sont cruciales au moment de favoriser la réalisation d'un travail collectif efficace. **Enfin non moins important, ces deux critères permettent de neutraliser dans une large mesure certains des biais cognitifs couramment observés (et bien documentés) qui surgissent au cours des autoévaluations;** biais qui contaminent les mesures dont "*l'effet de halo*" ou celui de la "*désirabilité sociale*" sont les plus connus.

Ce qu'analyse Worksapiens

Ce que Worksapiens fait c'est essentiellement évaluer l'évolution au cours du temps deux grandes catégories de variables qui conjointement peuvent rendre compte de la performance globale d'une personne et d'une équipe de travail. Il s'agit d'une part des variables caractérisées comme "*exogènes*" (c'est à dire non liées aux caractéristiques des personnes) qui vont conditionner le niveau de «productivité du travail» (son efficacité et efficacité), et d'autre part les variables dites "*endogènes*" (c'est à dire dépendantes des individus et de leurs environnements) qui vont rendre compte du contrôle qu'ont les personnes sur leur «fatigue mentale».

Tandis que les variables exogènes correspondent à un ensemble de variables associées aux outils et protocoles mis en place par l'organisation pour l'exécution des activités (par exemple fournir un support technologique et administratif adéquat, ou une méthode d'organisation du travail, etc.), les variables endogènes sont en lien avec les caractéristiques des personnes (par exemple, leurs capacités d'adaptation, leurs niveaux de satisfaction au travail) et les interactions

qu'elles entretiennent avec l'environnement de travail (c'est à dire les caractéristiques des bureaux et des collègues, l'optimisation du temps de travail et des activités etc.).

Il est facile d'anticiper que la grande différence entre les variables exogènes et endogènes est que les premières sont facilement objectivables et donc relativement faciles à quantifier, tandis que les secondes sont davantage liées aux caractéristiques internes (mentales) des personnes; rendant la nature de ces mesures plus subjectives. C'est pour mieux comprendre la dynamique sous-jacente d'une activité humaine aussi complexe que celle d'un groupe de personnes au travail que la combinaison de ces deux types de mesures, c'est-à-dire "dures" et "molles" est souhaitable du fait qu'elles se complètent.

Le fonctionnement de Worksapiens

Prise en main de Worksapiens

1. Dans un premier temps, la personne qui va assumer le rôle de responsable d'équipe va créer un groupe et générer les invitations afin que les participants puissent s'y joindre (tous les participants devront au préalable s'être enregistrés comme utilisateurs) .

2. Une fois le groupe avec ses membres créé, chaque utilisateur doit répondre à la brève évaluation au moins une fois par semaine (il n'y a pas de limites sur le nombre de fois que l'utilisateur peut s'évaluer au cours de la semaine). Ceci est nécessaire pour que Worksapiens puisse estimer les critères de performance individuelle et du groupe.

3. Sur la base de ces évaluations périodiques, Worksapiens va actualiser les données en temps réel afin de générer les rapports individuels et de groupe. Tous les membres du groupe partagent les mêmes informations actualisées.

4. Les principaux indicateurs (individuels et groupaux) rapportés par Worksapiens sont accessibles à tout moment et sont représentés par des icônes caractéristiques, selon le code couleur d'un feu rouge, et dans le strict respect de l'anonymat des identités.

⇒ **Le temps que requiert l'utilisation de l'app ne dépasse pas les 3 minutes hebdomadaires.**

⇒ **Worksapiens peut également s'utiliser de manière individuelle comme outil de développement personnel lorsqu'un utilisateur crée un groupe dont il est l'unique membre.**

Les onglets de l'app



1. Écran d'accès à l'app qui permet de se connecter ou de créer un compte.
2. Onglet principal de l'app qui affiche la liste des groupes de l'utilisateur ainsi que les évaluations en attente et celles déjà effectuées.
3. Onglet "feu tricolore" qui permet d'accéder aux résultats individuels et du groupe codifiés selon le code couleur d'un feu de signalisation pour une facilité d'interprétation: vert, orange, rouge.
4. Onglet qui affiche les résultats sur un axe temporel, permettant d'identifier des tendances au cours du temps.
5. Onglet permettant à l'utilisateur de créer des groupes, de modifier ses paramètres personnels et d'accéder à la version premium.
6. Onglet informatif sur l'app, tips, et e-mail de contact.

Versions “at office” et “home office” de Worksapiens

Worksapiens analyse l'activité dans deux environnements de travail différents : 1) le travail qui se déroule au bureau “at office” ; 2) le travail qui se déroule sous forme de télétravail ou “home office”. Chaque modalité est évaluée en fonction des caractéristiques de ces deux environnements. L'administrateur du groupe définit une de ces deux modalités lors de la création du groupe.

L'importance du respect de l'anonymat des utilisateurs

Tel que nous l'avons rappelé quelques pages plus haut, l'un des critères sur lesquels Worksapiens s'appuie est celui de «l'éthique». Il y a deux raisons principales à cela: (1) dans la modalité traditionnelle de travail au bureau (présentiel), il existe dans la grande majorité des pays des réglementations assez strictes quant au contrôle et à la collecte des données informatiques du personnel par les employeurs. Par extension, Worksapiens applique cette logique dans sa version “in office” (au bureau) que dans sa version “home office”. Worksapiens recueille les informations des autoévaluations dans le seul but d'analyser les dynamiques groupales et ne transmet jamais au responsable du groupe des données individuelles qui soient identifiables. Les données individuelles restent sous le domaine exclusif des utilisateurs afin qu'ils puissent établir des repères personnels au regard des normes du groupe sur chacun des critères qui sont évalués. **(2) Assurer l'anonymat des personnes permet de réduire les biais inhérents aux évaluations et leur principale conséquence, c'est-à-dire la contamination des mesures effectuées. De telle sorte que les utilisateurs sachant que leur identité restera anonyme, effectueront des évaluations avec une plus grande sincérité, moins de peur et davantage d'intégrité.**

Après avoir clarifié ce point, quelles informations Worksapiens permet-il aux utilisateurs de voir et de ne pas voir?

1. Tous les membres d'un groupe accèdent à leurs mesures individuelles de performance résultant de leurs auto-évaluations.
2. Tous les membres d'un groupe ont accès aux indicateurs de performance groupaux résultants des moyennes des évaluations individuelles des membres actifs.
3. Tous les membres d'un groupe peuvent visualiser les niveaux de dispersion de performance (indicateur global de performance), fatigue mentale, et de satisfaction des membres du groupe grâce à des codes couleurs qui diffèrent selon le niveau atteint. Ces informations donnent à tous les utilisateurs une idée de la dispersion des différents indicateurs qui sont analysés. À noter que le principe d'anonymat est également ici strictement respecté car il est impossible d'associer une statistique ou code couleur à un utilisateur.

Comprendre la validité de l'app

Un dernier commentaire au sujet de la validité de l'app. Les outils psychométriques traditionnels "sérieux" définis comme tels par l'*American Psychological Association* remplissent en principe divers critères de validité dont le plus significatif est sans aucun doute celui de la "validité prédictive". Ce critère rapporte la force de l'association entre ce que prédit un résultat à un outil avec un critère comportemental attendu (par exemple, une performance professionnelle, une évolution clinique favorable, etc.) que l'outil est censé mesurer et expliquer. Si la validité prédictive de l'outil est faible (ce qui est malheureusement fréquent), alors son utilisation deviendrait inutile.

À la suite de ce rappel, *stricto sensu* Worksapiens n'est pas un outil psychométrique suivant une définition traditionnelle du terme bien qu'il évalue des états mentaux tels que la «fatigue mentale» ou la «satisfaction» (il ne cherche pas non plus à l'être en raison de nombreux aspects théorico-pratiques qui n'ont pas lieu d'être discutés ici). Plutôt, Worksapiens se définit comme un outil collaboratif qui de manière empirique et pragmatique permet aux personnes et aux collectifs de comprendre les raisons d'une réussite ou d'une difficulté systématique ou passagère dans la réalisation du travail au bureau ou dans la modalité du télétravail.

⇒ Il est donc important de souligner que Worksapiens ne prédit aucun comportement mais permet de révéler des dynamiques de travail afin d'agir sur elles. Pour cette raison, dans la mesure où Worksapiens sera de plus en plus utilisé, sa validité empirique se verra légitimée.

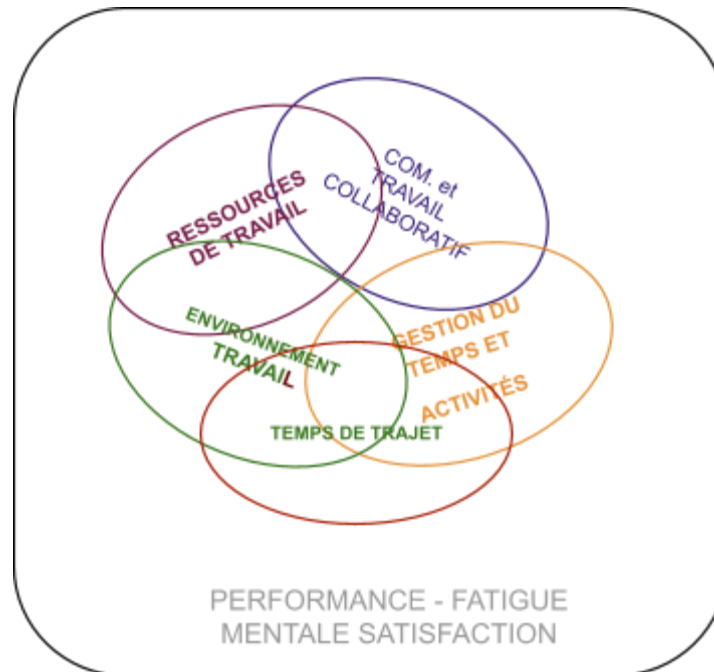
Le modèle théorique de Worksapiens "at office"

Le modèle «théorique» sur lequel fonctionne Worksapiens repose sur les quatre piliers "collaboratif", "empirique", "pragmatique" et "éthique" évoqués antérieurement. En effet, comme le montre le schéma ci-dessous, les différentes variables du modèle reflètent clairement son orientation liée aux problèmes d'ergonomie cognitive en couvrant les difficultés les plus fréquemment rapportées par les organisations et les personnes. En ce sens, le modèle Worksapiens analyse certaines des variables critiques auxquelles chaque utilisateur sera à un moment à l'autre confronté; ceci bien entendu dans le strict respect de l'anonymat afin de rendre l'app éthiquement efficace c'est à dire en limitant les éventuels biais cognitifs que son utilisation pourrait induire.

Le modèle

Le diagramme de Venn présenté ci-dessous montre les relations logiques entre les différentes variables qui sont périodiquement évaluées par les utilisateurs. Le modèle est intentionnellement simple, ce qui permet une compréhension intuitive des différentes relations en évitant une sophistication inutile. Il est possible d'identifier les deux groupes de variables évoquées précédemment (exogènes et endogènes) et la manière dont celles-ci s'imbriquent les

unes aux autres par leurs degrés de superposition. C'est donc ces cinq variables principales qui vont déterminer les niveaux de performance, fatigue mentale et de satisfaction des utilisateurs et du groupe dans un contexte de travail au bureau.



Variables avec lesquelles Worksapiens analyse la productivité- fatigue mentale - satisfaction

Les variables des auto-évaluations

5 + 1 questions conformément à l'auto-évaluation à laquelle les utilisateurs doivent répondre périodiquement pour permettre à Worksapiens de calculer les différents indicateurs de performance et de satisfaction (le nombre de questions est volontairement peu élevé pour un usage rapide de l'app qui ne prend pas plus de 3 minutes).

1. **COMMUNICATION ET TRAVAIL COLLABORATIF.** *Actuellement, dans son ensemble comment évaluez-vous la communication et le travail collaboratif avec vos collègues et relations de travail (par exemple, la facilité à dialoguer et échanger des idées, la contribution, la coopération, et l'engagement de chacun face aux échéances) ainsi que le suivi qui est fait à votre travail?*
2. **ACCÈS AUX RESSOURCES DU TRAVAIL.** *Actuellement, estimez-vous disposer des moyens technologiques (outils et logiciels), matériels (accès aux ressources informatiques et autres), et du support administratif de votre organisation pour travailler efficacement?*

3. **ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL.** *Actuellement, disposez-vous d'un lieu où travailler confortablement (mobilier, accès à un espace détente durant les pauses) sans trop souffrir de nuisances telles que des interruptions ou des désagréments (par exemple, bruits, odeurs, etc.) de la part des collègues de bureau?*
4. **GESTION DU TEMPS ET DES ACTIVITÉS.** *Actuellement, parvenez-vous à optimiser le temps consacré à réaliser vos différentes tâches et faire face aux imprévus qui peuvent surgir au quotidien (réunions, travail non prévu, résolution de problèmes) ?*
5. **TEMPS DE TRAJET AU TRAVAIL.** *De manière générale, votre trajet habituel (aller-retour) jusqu'aux bureaux, que ce soit en transport en commun ou par vos propres moyens (voiture, moto, vélo, rollers, à pied) est un moment tolérable, ou est-ce une expérience plutôt désagréable, c'est-à-dire stressante et épuisante?*
6. **NIVEAU DE SATISFACTION** *En fonction des questions précédentes, vous sentez-vous actuellement satisfait(e) de la façon dont vous réalisez votre travail?*

Les indicateurs d'analyse: performance, fatigue mentale, et satisfaction au bureau

Sur la base des auto-évaluations effectuées par les utilisateurs, Worksapiens rapporte quatre indicateurs qui permettent aux participants (et en particulier au responsable du groupe) de suivre en temps réel leurs performances individuelles ainsi que celle du groupe. Ces indicateurs constituent le cœur de Worksapiens.

1. PRODUCTIVITÉ (facteurs exogènes): évalue le niveau d'efficacité et d'efficacé du travail sur la base des ressources tangibles et immatérielles que l'organisation fournit au personnel dont le support administratif, la communication, le suivi du travail effectué et, dans une moindre mesure, l'impact qu'à l'environnement sur le travail.

2. MAÎTRISE DE LA FATIGUE MENTALE (facteurs endogènes): évalue le niveau de maîtrise de la personne sur sa fatigue mentale. Celle-ci est exacerbée par les interférences constantes provenant de l'environnement de travail/bureau au cours de l'exécution du travail, de la manière dont sont gérés le temps et à hiérarchisation des tâches, et dans une moindre mesure l'incidence de l'efficacité du travail collaboratif sur ces facteurs. Non directement liée aux activités, s'y ajoute la fatigue mentale engendrée par les trajets domicile-travail, qui reste un aspect important notamment dans les grandes villes.

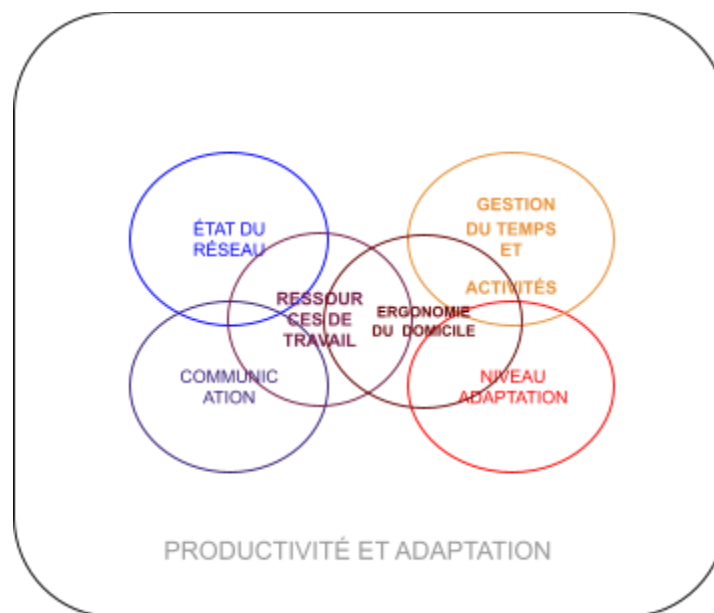
3: SATISFACTION AU BUREAU: il s'agit d'un indicateur indépendant des autres qui caractérise le niveau de satisfaction des utilisateurs avec le déroulement de leurs activités

(contenus et l'environnement de travail). L'intérêt de cet indicateur est qu'il permet de détecter des incongruités entre une bonne performance générale mais avec un faible niveau de satisfaction, ou à l'opposé, une performance générale faible mais accompagnée d'un niveau de satisfaction élevé envers le travail. Ces incohérences sont analysées par « *l'indicateur de cohérence* » disponible dans la version premium.

Le modèle théorique de Worksapiens “home office”

Le modèle

Le diagramme de Venn présenté ci-dessous montre les relations logiques entre les différentes variables qui sont périodiquement évaluées par les utilisateurs. Le modèle est ici aussi intentionnellement simple, ce qui permet une compréhension intuitive des différentes relations en évitant une sophistication inutile. Il est possible d'identifier les deux groupes de variables évoquées précédemment (exogènes et endogènes) et la manière dont celles-ci s'imbriquent les unes aux autres par leurs degrés de superposition. C'est donc ces six variables principales qui vont déterminer les niveaux de performance, fatigue mentale et de satisfaction des utilisateurs et du groupe dans un contexte de télétravail.



Les variables des auto-évaluations

6 + 1 questions conforment l'auto-évaluation à laquelle les utilisateurs doivent répondre périodiquement pour permettre à Worksapiens de calculer les différents indicateurs de performance et d'adaptation (le nombre de questions est volontairement peu élevé pour une utilisation rapide et efficace de l'app).

- 1. ÉTAT DU RÉSEAU.** *À l'instant présent, votre installation électrique, votre accès à internet permettent-ils d'exécuter correctement votre activité? Par exemple, rencontrez-vous régulièrement des difficultés imputables au réseau qui gênent ou limitent le déroulement et l'efficacité des activités: une visioconférence, l'accès à une plateforme informatique, l'envoi de fichiers, ou la communication avec vos interlocuteurs?*
- 2. COMMUNICATION ET TRAVAIL COLLABORATIF.** *Actuellement, dans son ensemble comment évaluez-vous la communication et le travail collaboratif avec vos collègues et relations de travail (par exemple, la facilité à dialoguer et échanger des idées, la contribution, la coopération, et l'engagement de chacun face aux échéances) ainsi que le suivi qui est fait à votre travail?*
- 3. ACCÈS AUX RESSOURCES DU TRAVAIL.** *À l'instant présent estimez-vous disposer des moyens technologiques (outils/logiciels), financiers (la prise en charge de certaines dépenses liées au télétravail) suffisants, ainsi que du support administratif de votre organisation pour réaliser votre travail efficacement depuis votre lieu de connexion?*
- 4. ERGONOMIE ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL.** *À l'instant présent disposez-vous d'un lieu tranquille et confortable où travailler sereinement sans subir trop d'interruptions ou de nuisances sonores (bruits, voix, télé) de la part des autres occupants ou du voisinage?*
- 5. GESTION DU TEMPS ET DES ACTIVITÉS.** *Lorsque vous travaillez à domicile, parvenez-vous généralement à optimiser et à concilier efficacement le temps consacré au travail avec vos autres tâches domestiques et personnelles tout en respectant les horaires et autres obligations imposées par votre employeur?*
- 6. NIVEAU D'ADAPTATION** *À l'instant présent comment évaluez-vous dans son ensemble votre niveau d'adaptation au modèle de télétravail proposé par votre employeur?*
- 7. NIVEAU DE SATISFACTION** *En fonction des questions précédentes, vous sentez-vous actuellement satisfait(e) de la façon dont vous télétravaillez?*

Les indicateurs d'analyse: performance, fatigue mentale, et satisfaction au bureau

1. PRODUCTIVITÉ (facteurs exogènes): évalue le niveau d'efficacité et d'efficacités du travail sur la base des ressources tangibles et immatérielles que l'organisation fournit au personnel dont le support administratif, la qualité du réseau, la communication, le suivi du travail effectué et, dans une moindre mesure, l'impact qu'à l'environnement sur le travail.

2. MAÎTRISE DE LA FATIGUE MENTALE (facteurs endogènes): évalue le niveau de maîtrise de la personne sur sa fatigue mentale causée par les différentes nuisances survenant lors de l'exécution du travail, en tenant compte de l'ergonomie habitationnelle, de l'organisation du temps de travail avec les activités domestiques, et la capacité d'adaptation aux conditions du télétravail.

3. SATISFACTION AU HOME OFFICE: il s'agit d'un indicateur indépendant des autres qui caractérise le niveau de satisfaction des utilisateurs quant au télétravail. L'intérêt de cet indicateur est qu'il permet de détecter des incongruités entre une bonne performance générale mais avec un faible niveau de satisfaction, ou à l'opposé, une performance générale faible mais accompagnée d'un niveau de satisfaction élevé envers le home office. Ces incohérences sont analysées par « *l'indicateur de cohérence* » disponible dans la version premium.

Présentation des résultats

Cette section explique comment lire et interpréter les résultats affichés par Worksapiens. Les résultats se présentent sous deux formats et sont accessibles à partir de deux onglets:

(1) l'onglet symbolisé par un «feu rouge» qui rapporte les différents indicateurs qui ont été présentés aux pages précédentes;

(2) l'onglet qui symbolise un «graphique», celui-ci rapporte l'évolution des résultats sur un axe temporel, permettant ainsi la visualisation des tendances individuelles et du groupe au fil des semaines et des mois.

Le paramètre "*N*" affiché dans le premier onglet indique le nombre de participants actifs dans le groupe et sur lequel Worksapiens effectue ses différents calculs. Par exemple, une valeur de $N = 17/24$ indique que la dernière évaluation a été réalisée par 17 utilisateurs et que 7 autres n'ont pas participé. Il se peut que tous les membres du groupe n'aient pas participé à une évaluation. C'est pourquoi il est important de prendre en compte la valeur de "*N*" lors de l'interprétation des valeurs de groupe et de voir dans quelle mesure *N* est représentatif du groupe. Encourager la

participation de tous est essentiel pour que les résultats soient véritablement un outil d'aide à la prise de décision.

Le modèle du feu rouge

Dans l'onglet "feu rouge", les valeurs affichées sont numériques et expriment des estimations quantitatives dans l'intervalle [0 ; 100] (plus le nombre est élevé, plus la magnitude de l'indicateur est importante) mais aussi des informations qualitatives selon le modèle du "feu rouge" qui complète l'interprétation du résultat numérique. Ce dernier, comme le fonctionnement d'un feu de signalisation, fournit des informations claires en fonction de ses trois couleurs:





- **"Vert"**, une valeur numérique sur fond vert indique que cet indicateur n'interfère pas avec l'activité de la personne et/ou du groupe.
- **"Orange"**, une valeur numérique sur fond ambré indique que l'indicateur est sur le point de générer- ou produit déjà - un problème qui interfère avec l'activité de la personne et/ou du groupe.
- **"Rouge"**, une valeur numérique sur fond rouge indique l'existence d'un problème qui doit être traité de manière pressante.


Les valeurs de césure entre chaque catégorie de couleur sont définies par Worksapiens pour refléter une dynamique de travail de haute performance, c'est à dire assez exigeant. Ainsi, obtenir un "feu vert" implique d'atteindre une performance minimale de 75/100. Pareillement, une performance de seulement 50/100 dans un travail collaboratif implique un signal d'alerte et correspond à un "feu rouge"

Guide d'interprétation des indicateurs du profil





Ci-dessous sont présentés les deux tableaux qui font office de guides interprétatifs permettant aux utilisateurs de comprendre le contenu conceptuel des indicateurs du profil de la classe. Les questions du tableau sont celles que les utilisateurs devront se poser pour interpréter finement le profil de résultats de la dynamique du groupe.


Modalité “at office” (au bureau)

	Quelles questions dois-je me poser?   		
<u>Indicateur</u>	<u>Perspective individuelle</u>	<u>Perspective du groupe</u>	<u>Indicateurs de dispersion</u> vert-orange-rouge
NIVEAU DE PRODUCTIVITÉ (P)	. Je travaille efficacement avec mes collègues ? . Ai-je le sentiment qu'on me fournit les ressources nécessaires pour bien travailler ? . J'optimise dûment mon temps et mes tâches de travail ?	. Le travail collaboratif au sein du groupe est-il efficace? . Le groupe dispose-t-il des ressources nécessaires pour mener à bien ses tâches ? . Le groupe parvient-il à respecter les délais convenus pour effectuer le travail et faire face aux éventuels aléas ?	. La dynamique de travail est-elle homogène au sein du groupe ? . Y a-t-il eu une opinion dominante quant à la disponibilité des ressources ou n'y a-t-il pas de consensus à ce sujet ?
CONTRÔLE DE LA FATIGUE MENTALE (CFM)	. Suis-je à l'aise au bureau? Et avec mes collègues ? . Est-ce que je gère bien les tâches quotidiennes et les imprévus ? Est-ce que le trajet au bureau affecte mon travail?	. Le groupe est-il touché par des manifestations de fatigue, ennui, stress ? Soit à cause de l'environnement du bureau, des difficultés à communiquer ou à atteindre les objectifs fixés?	. Le contrôle de la fatigue mentale est-il homogène au sein du groupe ou dispersé ?
NIVEAU DE SATISFACTION AU BUREAU (S)	. Suis-je satisfait(e) des tâches que je réalise, de l'environnement du bureau	. Quel est le niveau de satisfaction du groupe et comment peut-il être	Comment est perçue la satisfaction au sein du groupe ? Est-elle

	et de mes collègues ?	interprété ?	homogène ou fluctuante ?
INDICATEUR D'INCOHÉRENCE	<p>. Quelle est la relation entre ma satisfaction au travail et mon niveau de productivité et de contrôle de la fatigue mentale ?</p> <p>. Et par rapport au reste du groupe ?</p>	<p>. Quelle est la relation entre la satisfaction du groupe et son niveau de productivité et de contrôle de la fatigue mentale ?</p> <p>Peut-on en déduire si cette relation traduit du stress, de la fatigue, ou du désintérêt pour les tâches de travail ?</p>	

Modalité “home office” (télétravail)

	Quelles questions dois-je me poser?		
	  		
Indicateur	Perspective individuelle	Perspective du groupe	Indicateurs de dispersion vert-orange-rouge
NIVEAU DE PRODUCTIVITÉ (P)	<p>. Je télétravaille efficacement avec mes collègues ? La connexion Internet est-elle satisfaisante ?</p> <p>. Ai-je le sentiment qu'on me fournit les ressources nécessaires pour bien travailler depuis mon domicile?</p> <p>. Je concilie efficacement mon temps de travail avec mes activités à la maison ?</p>	<p>. Le travail collaboratif du groupe est-il efficace en mode télétravail?</p> <p>. Le groupe dispose-t-il des ressources nécessaires pour mener à bien ses tâches ?</p> <p>. Le groupe parvient-il à respecter les délais convenus pour effectuer le travail et faire face aux éventuels aléas de connectivité?</p>	<p>. La dynamique de travail est-elle homogène au sein du groupe ?</p> <p>. Y a-t-il eu une opinion dominante quant à la disponibilité des ressources ou n'y a-t-il pas de consensus à ce sujet ?</p>
CONTRÔLE DE LA FATIGUE MENTALE (CFM)	. Ai-je un lieu confortable où travailler depuis mon domicile?	. Le groupe est-il touché par des manifestations de fatigue, ennui, ou stress qui pourraient être liées au	. Le contrôle de la fatigue mentale est-il homogène au sein du groupe ou dispersé ?

	<p>. Je m'adapte bien aux tâches de travail et aux imprévus ?</p> <p>. Je m'adapte bien au modèle de télétravail qui m'est proposé?</p>	<p>télétravail et à une difficulté à communiquer ou à atteindre les objectifs fixés?</p>	
SATISFACTION AVEC LE TÉLÉTRAVAIL (S)	<p>.Je me sens satisfait(e) de télétravailler?</p>	<p>. Quel est le niveau de satisfaction du groupe de télétravailler?</p>	<p>Comment est perçue la satisfaction au sein du groupe ? Est-elle homogène ou fluctuante ?</p>
INDICATEUR D'INCOHÉRENCE	<p>. Quelle est la relation entre ma satisfaction à télétravailler et mon niveau de productivité et de contrôle de la fatigue mentale ?</p> <p>. Et par rapport au reste du groupe ?</p>	<p>. Quelle est la relation entre la satisfaction du groupe et son niveau de productivité et de contrôle de la fatigue mentale ? Peut-on en déduire si cette relation traduit du stress, de la fatigue, ou du désintérêt pour les tâches de travail ?</p>	

Textes résumés

Sous les résultats numériques du feu tricolore, un court texte composé de deux phrases fournit une brève synthèse générale de la dynamique individuelle et de groupe. Le texte est automatiquement mis à jour en fonction des changements qui surviennent après chaque nouvelle évaluation.

Par exemple:

Actuellement, seul un aspect du travail est évalué de manière optimale. Vos performances et/ou votre adaptation semblent altérées et pourraient affecter votre bien-être au travail. Identifiez les aspects que vous pourriez changer afin d'améliorer votre confort au bureau (ou à la maison si vous êtes en télétravail) et dans l'exécution de vos tâches. Est-ce que votre niveau de satisfaction va de pair avec cette évaluation?

Quant au groupe, selon ses membres, l'attention doit être portée envers la catégorie qui n'est pas de couleur "verte" et qui pour le moment ne permet pas une exécution optimale du travail. Il est important que le responsable du groupe prenne des mesures pour changer cette dynamique car la bonne exécution du travail pourrait rapidement s'en trouver affectée. Le niveau de satisfaction du groupe est-il conséquent avec cette évaluation?

Rapports graphiques

Alors que le modèle du feu rouge fournit une sorte de photographie du moment concernant la dynamique individuelle et du groupe, les rapports graphiques montrent l'évolution de cette dynamique au fil des semaines et des mois. Les rapports graphiques fournissent au leader de l'équipe de travail des informations importantes sur l'évolution des performances et de la satisfaction du groupe au cours du temps. Pour les utilisateurs, ces informations temporelles permettent de suivre et de comparer leur progression individuelle à celle du groupe.

La version "premium" de Worksapiens

Il existe deux versions de Worksapiens. La première, gratuite, est celle qui a été présentée au cours de pages précédentes, alors que la version payante offre aux utilisateurs des fonctionnalités supplémentaires qui ne sont pas disponibles dans la version gratuite (voir le tableau comparatif plus bas).

La version premium est davantage adaptée aux besoins des grandes entreprises où l'organisation du travail s'organise autour d'équipes fonctionnelles et transversales ce qui génère un besoin accru de pouvoir suivre la performance en temps réel d'un grand nombre d'équipes travaillant en présentiel et à distance (télétravail). De plus, la version premium offre deux fonctions très intéressantes (détaillées ci-après) puisqu'elles fournissent à l'utilisateur des outils d'analyse très puissants sur l'activité individuelle et collective: **il s'agit de la possibilité de pondérer les variables/dimensions évaluées et de "l'indicateur de cohérence"**.

Tableau comparatif des deux versions

Fonctionnalités	Version gratuite	Version payante
Guide de l'utilisateur	✓	✓
Version multilingues	✓	✓
Être membre ou admin de groupe	✓	✓
Indicateurs en temps réel	✓	✓
Rapports graphiques	✓	✓
Plus de 9 participants par groupe		✓ (jusqu'à 100)
Multi admins par groupe		✓ (jusqu'à 3)
Possibilité de l'admin de pondérer les variables évaluées		✓
Métrique supplémentaire: "Indicateur de cohérence"		✓

Détail des fonctions premium

Nombre d'utilisateurs par groupe

Dans la version premium chaque groupe peut inclure jusqu'à 100 participants (administrateur inclus) et permet à jusqu'à 3 membres d'administrer le groupe (le premier administrateur accorde les droits une fois que le groupe a été créé). La version gratuite limite les groupes à 9 membres et ne permet de créer qu'un seul groupe.

Admin de groupes et participation aux groupes

Un utilisateur premium peut créer et gérer jusqu'à 4 groupes simultanément. Un utilisateur qui n'est admin d'aucun groupe peut participer à un nombre illimité de groupes.

Ajuster le poids des critères d'évaluation

C'est sans doute la fonction la plus intéressante qu'offre Worksapiens pour personnaliser son fonctionnement. Avec cette fonction l'admin d'un groupe peut à tout moment modifier le poids relatif de chacune des variables d'auto évaluation, permettant ainsi d'établir une hiérarchie entre les dimensions qui sont évaluées par l'app.

Cette fonction est essentielle car elle donne à l'admin du groupe une flexibilité lui permettant de d'imposer sa propre vision de ce qu'il juge être important pour obtenir les meilleures performances des collaborateurs. Sans doute, pour certains chefs d'équipe, le succès d'une bonne adaptation dépendra davantage des facteurs exogènes que de l'état mental des collaborateurs. Tandis que pour d'autres managers la réussite dépendra avant tout des facteurs endogènes. Par conséquent, la possibilité d'attribuer des pondérations aux différentes variables offre à l'admin d'un groupe un éventail de moyens pour paramétrer le suivi de l'activité de manière à ce qu'il puisse imprimer sa propre vision sur les critères d'efficacité au (télé)travail.

⇒ **Au final cette fonction permet de dépasser une vision stéréotypée et donc forcément réductionniste des facteurs de réussite qui rendraient compte d'un travail performant puisqu'elle évite justement d'expliquer l'efficacité du travail d'une unique manière.**

Lors de la création d'un groupe, l'admin pourra attribuer une valeur à chacune des dimensions qui sont évaluées. La position du curseur correspond à une valeur numérique située dans l'intervalle [0; 100]. Comme le montre l'exemple qui suit, à chaque dimension, l'administrateur lui attribue un poids spécifique. Le score obtenu est alors transformé sur un intervalle de 0 à 100. Par exemple supposons qu'un utilisateur se situe à 75 sur les dimensions A et B. Mais si l'admin du groupe a affecté différents coefficients à A (par ex. 91) et B (par ex. 39) alors les 75 de l'utilisateur n'auront pas le même poids lorsque Worksapiens effectuera les calculs des différents indicateurs.


Modalité: office

Pondérations

Indiquez l'importance que vous accordez à chaque critère en faisant glisser les curseurs.

COMMUNICATION ET TRAVAIL COLLABORATIF	91
ACCÈS AUX RESSOURCES DU TRAVAIL	39
ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	50
GESTION DU TEMPS ET DES ACTIVITÉS	69
TRAJET AU TRAVAIL	66

Enregistrer



Indicateur de cohérence

La version premium offre une métrique supplémentaire qui donne à l'admin et aux utilisateurs la possibilité d'une analyse plus sophistiquée de la dynamique individuelle et groupale.

Dans une diversité de domaines que l'on retrouve aussi bien en psychologie, en économie, ou en biologie, parvenir et maintenir en équilibre des relations entre différentes variables est souvent la garantie de la pérennité du système concerné (par analogie avec l'homéostasie physiologique).

Comme indiqué précédemment, Worksapiens évalue à la fois la productivité et le niveau de satisfaction à l'égard du travail. Dès lors, à quoi devrait ressembler le lien entre ces variables pour une performance adéquate sur le long terme? Que pourrait signifier une performance élevée mais un niveau de satisfaction beaucoup plus bas? Et la relation inverse?

Worksapiens postule que pour consolider une performance qui soit durable, la *productivité et le contrôle de la fatigue mentale* doivent covarier avec le niveau de «Satisfaction» (c'est-à-dire lorsqu'un indice augmente ou diminue en valeur, l'autre fait de même) mais que la différence relative entre les valeurs entre ces variables ne doit jamais dépasser une valeur de 15 points sur une échelle de 100. Dans le cas contraire, les membres du groupe créeraient alors les conditions pour le surgissement d'un problème futur pouvant être associé au stress, au manque de motivation, et à l'efficacité au travail, etc. C'est précisément l'indicateur d'incohérence qui alerte l'admin du groupe d'une telle éventualité. Lorsqu'une situation d'incohérence survient, la valeur numérique apparaît en **orange** et **rouge** en relation avec les échelles «productivité» et le «contrôle de la fatigue mentale».

Le tableau suivant résume les différentes configurations pouvant survenir en fonction de la valeur affichée par l'indicateur de cohérence.

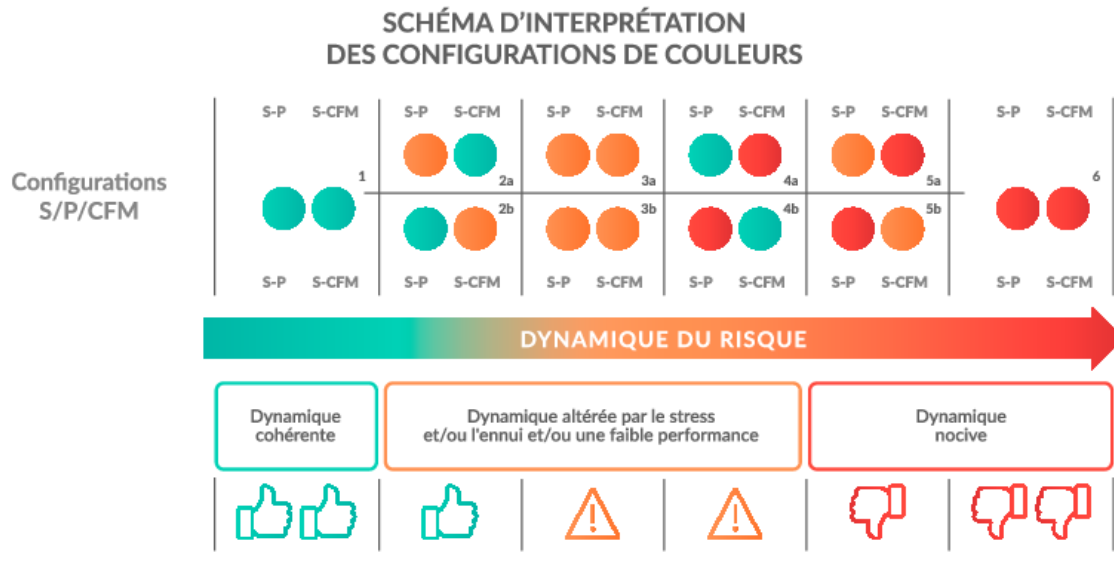
Indicateur de cohérence	Vert	Orange	Rouge
Cohérence: Satisfaction (S) Vs. Productivité (P) <u>Vert: 85-100</u> <u>Oranger:67-84.99</u> <u>Rouge: 0 - 66.99</u>	Cohérence	Cohérence modérée	Manque de cohérence
<p>Interprétation S-P:</p> <p>Si $S \approx P$ reflète une relation cohérente entre le niveau actuel de satisfaction et celui de productivité (indépendamment que les niveaux soient élevés, moyens ou faibles).</p> <p>Si $S > P$ reflète un problème éventuel de productivité dû au fait que la ou les membres se sentent détendu(e)s au détriment de l'activité en cours. Il y a un risque de déconnexion avec le travail.</p> <p>Si $S < P$ reflète une situation possible de ras le bol du fait que la ou les personnes ne se sentent pas à l'aise avec la routine de travail. Il existe à terme un risque de baisse de productivité .</p> <p>Remarque : Un niveau de cohérence très faible peut aussi refléter un manque de sincérité de la part de l'utilisateur et/ou du groupe.</p>			
Cohérence: Satisfaction (S) Vs. Contrôle de la fatigue mentale (CFM) <u>Luz verde: 90-100</u> <u>Luz Ámbar:73-89.99</u> <u>Luz Roja: 0 - 72.99</u>	Cohérence	Cohérence modérée	Manque de cohérence
<p>Interprétation S-CFM:</p> <p>Si $S \approx CFM$ reflète une relation cohérente entre le niveau de satisfaction actuel et le niveau actuel de contrôle de la fatigue mentale (qu'il soit élevé, moyen ou faible)</p>			

Si $S > CFM$: plusieurs interprétations possibles: le travail peut être perçu comme très motivant et/ou l'environnement de travail très agréable. Cela peut aussi refléter une personnalité optimiste et motivée.

Si $S < CFM$: reflète peut-être un problème d'adaptabilité induit par le poste et/ou son environnement. Le travail peut être perçu comme ennuyeux ou, à l'opposé, comme trop exigeant, ce qui exacerbe un niveau élevé de fatigue et de tension interne et/ou avec les collègues. Il reflète un profil peu résilient avec un risque élevé de stress.

Remarque : Un niveau de cohérence très faible peut aussi refléter un manque de sincérité de la part de l'utilisateur et/ou du groupe.

L'indicateur de cohérence est calculé à la fois pour les résultats individuels de chaque utilisateur et pour le groupe. Le schéma suivant permet une interprétation intuitive et rapide de la signification des différentes configurations possibles de l'indicateur au niveau individuel et groupal. Chaque binôme de deux cercles représente les configurations - ou combinaisons - possibles prises par l'indicateur de cohérence en relation avec la productivité (S-P) et le contrôle de la fatigue mentale (S-CFM). On observe sur le continuum "dynamique du risque" que la dynamique des risques varie selon les couleurs que prennent les configurations. Ainsi, une configuration «orange-vert» présente une meilleure dynamique individuelle et/ou de groupe qu'une configuration «orange-rouge».



S: Satisfaction P: Productivité CFM: Contrôle de la fatigue mentale

Étude de cas

Quatre collaborateurs de la société Carbox télétravaillent. À la fin de la première semaine ils réalisent avec *WorkSapiens* une évaluation du travail en équipe. Les images présentées ci-après correspondent à l'évaluation réalisée par l'utilisateur D. Molla et affichent ses résultats individuels, les résultats de groupe, et les indicateurs de cohérence (individuels et du groupe).

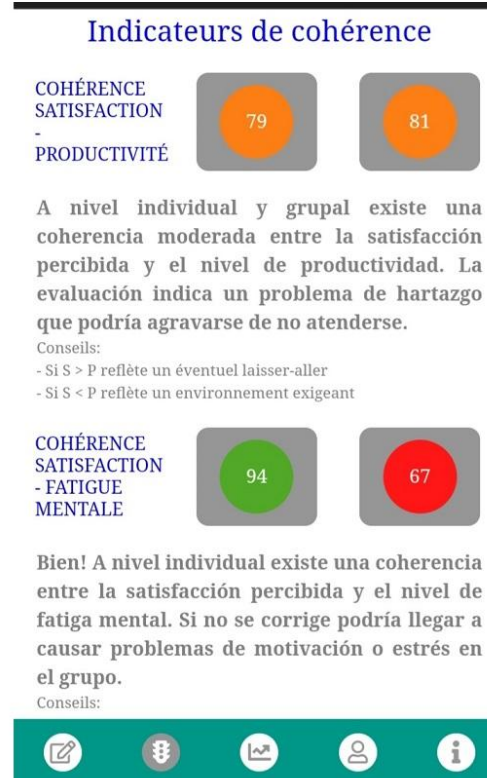
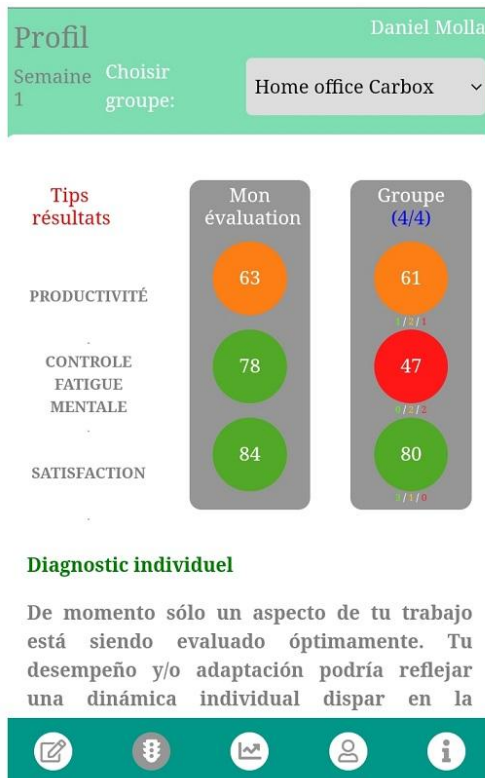
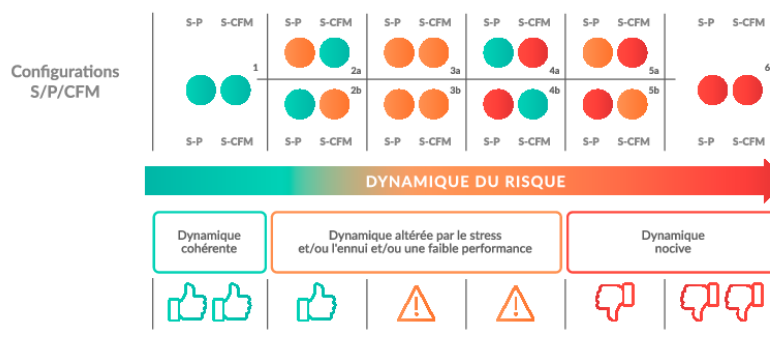


SCHÉMA D'INTERPRÉTATION DES CONFIGURATIONS DE COULEURS



S: Satisfaction P: Productivité CFM: Contrôle de la fatigue mentale

La première impression qui ressort de l'analyse des résultats de D. Molla est le niveau optimal de contrôle qu'il a sur sa fatigue mentale (couleur verte avec un score de 78). Cela suggère que D. Molla ne se sent pas débordé dans l'accomplissement de ses tâches. Il se sent probablement à l'aise et adapté avec le télétravail et parvient à optimiser son temps de travail et activités sans subir d'interférences majeures. De manière complémentaire, il se peut que D. Molla ait une personnalité résiliente, ce qui lui permet d'affronter efficacement les moments stressants. Cela est très certainement positif. Plus saillant est son niveau de productivité qui n'est pas évalué de manière optimale et qui reste assez moyen (niveau d'alerte orange, valeur de 63) . Pour savoir si D. Molla rencontre des difficultés dans l'exécution de ses tâches, ou de travailler efficacement avec ses collègues du fait de la difficulté d'accès à différentes ressources de travail (outils, état du réseau, etc.), il est important de comparer cet indicateur avec son équivalent au niveau du groupe.

En effet, on constate que le niveau de productivité du groupe est comparable (niveau d'alerte orange, valeur de 61) à celui de D. Molla. Il s'agit là d'une caractéristique partagée par l'ensemble du groupe quant à la difficulté de travailler efficacement en équipe. À cela s'ajoute que le contrôle du groupe sur la fatigue mentale est préoccupant (niveau d'alerte rouge, valeur 47). Ces résultats devraient être sans aucun doute une source de préoccupation pour le leader de l'équipe. Autrement dit, les scores du groupe indiquent que le travail d'équipe ne fonctionne pas bien et génère un degré d'épuisement mental chez la plupart des collaborateurs. Les causes qui expliquent ce diagnostic sont sûrement multiples: organisation du travail collaboratif, de gestion de la charge de travail, de l'environnement où s'effectue le travail, etc.

Toutefois, le niveau de satisfaction au travail indiqué par D. Molla et par le groupe est surprenant (couleur verte, valeurs 84 et 80). Le niveau élevé de satisfaction de D. Molla est plus compréhensible si nous le relierons à son contrôle élevé de la fatigue mentale; lui-même vraisemblablement lié à la satisfaction de télétravailler. Moins logique est celle du groupe puisque les indicateurs de productivité et de contrôle de la fatigue mentale contredisent un fort sentiment de satisfaction; d'autant plus qu'en observant les indicateurs de dispersion de la satisfaction des utilisateurs, 3 parmi 4 se décrivent comme étant très satisfaits. C'est pourquoi il est nécessaire de regarder de près les indicateurs de cohérence afin de rendre intelligible ces informations contradictoires.

L'indicateur de cohérence permet de comprendre la congruence des résultats en analysant la relation entre la satisfaction au travail et les niveaux de productivité et de contrôle de la fatigue mentale. Concernant D. Molla, bien que la cohérence d'avec la productivité ne soit que modérée (alerte orange, valeur 79) elle n'est pas forcément inquiétante puisqu'elle ne se situe pas loin du seuil pour atteindre une couleur « verte ». Évidemment, les semaines à venir

indiqueront une tendance sur cet aspect. Comme attendu, le niveau de cohérence entre satisfaction et fatigue mentale est optimal (vert, valeur 94), ce qui confirme la satisfaction de D. Molla vis-à-vis du télétravail et son adaptation à ce mode de travail. Quant au groupe, on peut effectuer une analyse similaire à celle de l'utilisateur D. Molla concernant la cohérence de la satisfaction avec la productivité et l'importance de suivre son évolution au cours du temps pour obtenir une tendance. Or, le problème du groupe est lié à l'incohérence (modérée) entre une forte satisfaction au travail et un faible contrôle de la fatigue mentale (alerte rouge, valeur 67). Au vu des résultats, cette incohérence peut raisonnablement indiquer que la majorité du groupe n'a pas répondu au questionnaire en toute honnêteté. Quelles que soient les vraies raisons derrière ces résultats, le risque associé à la dynamique du groupe est élevé et pourrait s'aggraver si le leader de l'équipe n'intervient pas. L'exécution sur travail s'en verrait bien sûr affecté.

En résumé, le profil de l'utilisateur D. Molla est relativement cohérent et sa dynamique de travail plutôt positive. Il existe toutefois un risque que la dynamique actuelle du groupe finisse par l'affecter négativement. Il sera alors important de suivre l'évolution de ces indicateurs dans les semaines qui suivent.

FAQ et contact

1. Quel est le principe de fonctionnement de l'app? Worksapiens est un outil individuel et collaboratif multi-langues (ENG-ESP-FRA) - ou "pocket app" (app de poche qui se caractérise par une rapidité d'usage et de gestion) - qui permet aux utilisateurs d'évaluer leur adaptation au travail de bureau et en situation de télétravail. Une fois admis dans un groupe, l'utilisateur accède périodiquement au questionnaire d'auto-évaluation (il doit répondre au minimum 1 fois à la semaine). Les évaluations contribuent à l'élaboration des différents indicateurs individuels et groupaux. **Si un utilisateur reste inactif pendant une semaine il ne pourra pas accéder aux résultats du groupe tant qu'il n'aura pas effectué son évaluation.**

2. Comment l'anonymat est-il respecté? Si bien chaque utilisateur transmet anonymement les résultats de ses auto-évaluations (car c'est dans la nature même du travail d'équipe que celle de partager des informations), cela n'affecte pourtant pas l'anonymat des identités qui est garantie à tout moment. En effet, ni l'admin du groupe ni tout autre participant n'y ont accès et ne peuvent associer des résultats à l'identité des participants.

3. Comment créer un groupe et ajouter des participants? Depuis l'onglet "Mon compte/Mes groupes" il suffit de cliquer sur l'option "créer un groupe". Une nouvelle page s'affiche à partir de laquelle tous les paramètres du groupe sont accessibles: *ajouter un nom, la modalité de travail du groupe*, etc. Dans la version premium, il est possible d'ajouter d'autres admins, de créer plusieurs groupes, et de paramétrer le poids des dimensions à évaluer.

4. Comment rejoindre un groupe et se désinscrire? À travers du lien d'invitation envoyé par l'admin du groupe (vous devrez au préalable vous inscrire et ouvrir un compte d'utilisateur). En activant le lien vous rejoignez automatiquement le groupe. Depuis l'app une alerte vous demandera d'accepter de rejoindre le groupe. A tout moment vous pouvez vous désinscrire du groupe en supprimant votre compte utilisateur.

5. Quel est le nombre maximum de participants par groupe? Dans la version gratuite, le nombre maximum de participants est de 9 (admin du groupe inclus). La version payante permet jusqu'à 100 participants par groupe et jusqu'à 3 admins par groupe.

6. Worksapiens peut-il s'utiliser individuellement ? Worksapiens peut s'utiliser individuellement comme outil de développement personnel lorsqu'un utilisateur crée un groupe où il est l'unique membre.

7. Qu'offre la version premium? La version premium offre des fonctionnalités supplémentaires qui apportent une valeur ajoutée aux utilisateurs en particulier aux managers d'équipes. Voir le tableau de comparaison ci-après:

Fonctionnalités	Version gratuite	Version payante
Guide de l'utilisateur	✓	✓
Version multilingues	✓	✓
Être membre ou admin de groupe	✓	✓
Indicateurs en temps réel	✓	✓
Rapports graphiques	✓	✓
Plus de 9 participants par groupe		✓ (jusqu'à 100)
Multi admins par groupe		✓ (jusqu'à 3)
Possibilité de l'admin de pondérer les variables évaluées		✓
Métrique supplémentaire: "Indicateur de cohérence"		✓

8. Comment accéder à la version premium et quel est son coût? Le module de paiement sécurisé (Paypal, Mercadopago) est accessible à travers le bouton "Upgrade" de l'onglet "*Mon Compte*". Le coût total par utilisateur pour accéder à la version premium est 5 dollars américains (il n'y a aucun coût de renouvellement ultérieur).

9. Worksapiens repose-t-il sur une théorie scientifique? Worksapiens n'est pas un test psychométrique tel que défini par l'American Psychological Association (APA). Worksapiens est un outil collaboratif qui permet de façon empirique aux utilisateurs de détecter les causes d'une difficulté systématique ou passagère dans l'exécution du travail. Worksapiens ne prédit pas les comportements mais révèle des dynamiques de travail basées sur un modèle propre. Celui-ci limite les biais cognitifs des utilisateurs.

10. Comment s'interprètent les valeurs rapportées par Worksapiens? Toutes les définitions des indicateurs et l'interprétation des résultats est accessible en cliquant sur l'icône "information" du menu de navigation et sur la page « tips ». Nonobstant, les variables et les résultats rapportés par Worksapiens sont simples et intuitifs à saisir grâce au code couleurs du modèle du feu rouge. Pour ceux qui sentiraient le besoin d'une analyse plus approfondie et conceptuelle, nous les invitons à lire le guide de l'utilisateur accessible gratuitement sur ce site et qui présente une étude de cas.

11. Besoin de nous contacter? Pour nous contacter au sujet d'un problème technique ou pour toute autre question, écrivez-nous à «worksapiens@gmail.com».