Stcs Santé travail CHOLET • SAUMUR

INTERRUPTION DE TÂCHE

Les salariés devant fréquemment interrompre une tâche pour en faire une autre, non prévue, sont de plus en plus nombreux : 46,2 % en 1994 contre 57,8 % en 2017*.

Les interruptions de tâche (IT) sont socialement perçues comme un fonctionnement « normal » auquel les professionnels se sont habitués dans leur organisation de travail.

Ces IT peuvent affecter l'attention et perturber le travail. Elles peuvent engendrer des coûts cachés pour l'entreprise, impacter la santé des salariés et affecter le collectif de travail : émergence de conflits interpersonnels, perte de créativité, etc.

Leur identification est difficile car elles s'imposent parfois dans l'activité réelle et dans les conditions de travail sans possibilité de les contourner. Une prise de conscience et des changements d'organisation permettent de les limiter.

* Enquête SUMER de 2020 (SUrveillance Médicale des Expositions des salariés aux Risques professionnels)

DÉFINITION

« L'interruption de tâche est définie par l'arrêt inopiné, provisoire ou définitif d'une activité humaine. La raison est propre à l'opérateur, ou, au contraire, lui est externe. Elle induit une rupture dans le déroulement de l'activité, une perturbation de la concentration de l'opérateur et une altération de la performance de l'acte. (…) » (Haute Autorité de Santé (HAS))

Une interruption de tâche n'est pas une distraction ou une pause mais elle provient soit :

- de l'environnement du travailleur : Etre interrompu dans la réalisation d'une tâche par une source externe (arrivée inopinée d'un collègue, mail, appel téléphonique, etc.)
- du travailleur lui-même : S'interrompre soi-même dans la réalisation d'une tâche pour en effectuer une autre.

EFFETS SUR LA SANTÉ

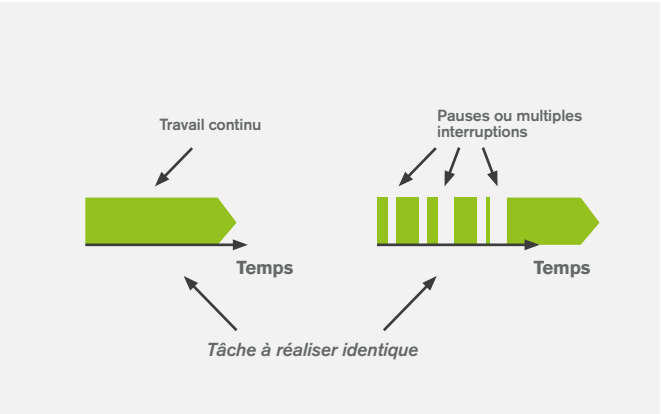
La répétition des interruptions de tâches dans la durée peut avoir des conséquences sur la santé des professionnels avec des troubles psychosociaux :

- Comportementaux : impatience, agitation, agressivité, stratégie d'évitement, etc.
- Cognitifs et intellectuels : oublis, erreurs, manque de concentration, ralentissement de la pensée, difficulté à résoudre un problème,
- Avec retentissement physique : maux de tête, de ventre, de dos, etc.

Cette situation est très coûteuse en termes de charge mentale. À long terme, si les symptômes s'installent ou s'aggravent, cela peut entraîner des altérations de la santé comme des troubles anxieux, un syndrome dépressif, des comportements addictifs ou une aggravation des pathologies présentes (cardiaque, cutanée, etc.).

Les interruptions de tâches sont aussi source d'accidents du travail (exemple : chute de plain-pied) comme l'a révélé l'enquête SUMER de 2012.

Loi de Sune Carlson *(Economiste suédois, 1909 – 1999)*



"Un travail réalisé en continu prend moins de temps et d'énergie que lorsqu'il est réalisé en plusieurs fois".

DÉMARCHE DE PREVENTION

- **Repérer les situations de travail** concernées par les interruptions de tâche.
- **Évaluer, caractériser les interruptions de tâche :**

- La source des interruptions,
- Leurs fréquences,
- Le caractère d'urgence justifiant l'interruption,
- La gravité des conséquences en tenant compte du contexte.

- **Établir un plan d'actions :**

- Avec tous les salariés concernés,
- En agissant sur les sources des interruptions de tâches,
- En identifiant celles ne pouvant être supprimées.

QUELQUES CAS PRATIQUES

Situation de travail	Conséquence de l'interruption de tâche	Proposition d'actions de prévention
Infirmier : au cours de la distribution des médicaments, il a été interrompu par un appel téléphonique.	Il s'est trompé dans la posologie.	✓ Agir sur les comportements et promouvoir une culture collective en expliquant le risque. ✓ Si l'isolement n'est pas possible, port d'un gilet « ne pas déranger » + information des collègues.
Conducteur de machine en industrie : il est souvent sollicité par ses collègues et ses supérieurs.	Il lui est souvent reproché des problèmes de qualité sur ses pièces et une productivité insuffisante.	
Chef de chantier, en pleine activité de métrage : il est souvent interrompu par des appels ou il est interpellé par les ouvriers sur place.	A plusieurs reprises, ses implantations étaient fausses et ont engendré d'importants surcoûts.	
Comptable, et assistante de direction dans une TPE artisanale : elle est aussi affectée à l'accueil et au standard téléphonique.	Régulièrement elle fait des erreurs dans la comptabilité, les factures, devis, etc. Les nombreuses sollicitations extérieures ne lui permettent pas de se concentrer sur sa tâche.	✓ Prévoir des plages d'accueil téléphonique et physique avec messages d'absence en dehors de ces horaires. ✓ Organiser la gestion de l'accueil entre plusieurs personnes. ✓ Créer si possible un poste d'accueil à part entière.
Informaticien en charge du développement d'un logiciel : au milieu d'un open-space, il est aussi chargé de résoudre les problèmes informatiques quotidiens.	Lors du bilan annuel, il lui a été reproché de ne pas tenir les objectifs dans les temps. Il se plaint de difficultés pour se concentrer du fait de l'environnement de travail bruyant et des nombreuses interruptions par ses collègues.	✓ Evaluer la nécessité professionnelle d'être dans un bureau partagé / S'isoler. ✓ Envisager le télétravail une journée par semaine. ✓ Mettre en place un système de ticket informatique pour gérer les urgences.
Cadre en charge de l'innovation : il reçoit des notifications pour ses mails, sms et autres réseaux sociaux et interrompt régulièrement ses tâches.	Sans le savoir il perd beaucoup de temps de travail pour réaliser ses missions en étant souvent interrompu.	✓ Paramétrer les notifications de mails, sms et réseaux sociaux, pour les limiter. ✓ Prévoir des temps dédiés à la lecture des messages. Répondre dans la minute encourage les interlocuteurs à solliciter davantage. ✓ Avoir un portable perso et pro : Ne pas être pollué par des messages personnels pendant la vie professionnelle et inversement (droit à la déconnexion).

Pour en savoir +

- **Thèse de Paul Brazzolotto** ***« Ne pas déranger ! : étude des interruptions et de leurs caractéristiques au cours de tâches de la vie quotidienne. »*** - février 2020
https://hal.inria.fr/tel-02483007/

- **L'interruption de tâche lors de l'administration des médicaments -** ***« Comment pouvons-nous créer un système où les bonnes interruptions sont autorisées et les mauvaises bloquées »*** - Janvier 2016 – HAS
https://www.has-sante.fr/jcms/c_2616990/fr/l-interruption-de-tache-lors-de-l-administration-des-medicaments-guide

Besoin de conseils personnalisés ?

- ✓ Nous vous assistons dans la mise en place de vos démarches de prévention : (analyse de situations de travail, recherches de solutions techniques et organisationnelles, sensibilisation des équipes, etc.)
- ✓ Nous vous aidons à rédiger et à mettre à jour votre Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP)
- ✓ Nous assurons la surveillance médicale des salariés, dans le cadre du suivi périodique, ou à la demande du salarié ou de l'employeur.
- ✓ Nous mettons à votre disposition de la documentation technique.

FICHE TECHNIQUE N°29 - FÉVRIER 2022
Directeur de la publication : P. Legendre • **Comité de rédaction :** Équipe pluridisciplinaire de STCS • **Conception graphique :** NewDeal

STCS • 34 boulevard de la Victoire, 49308 Cholet • Tél. : 02 41 49 10 70
www.stcs.fr