

REPORTING



Je suis l'agent #713705, opérateur dans une organisation non identifiée. Gouvernementale ou non-gouvernementale, cela n'a plus d'importance, puisque le contrôle de l'information est omniprésent. Depuis que la communication a pris le pouvoir, le monde est informatisé, numérisé, dématérialisé, uniformisé, normalisé, standardisé. Nous sommes indexés et trackés. Il ne reste plus aucun espoir. Voici mon histoire...



borny buzz



13h52: le système se met en alerte. Il ne sait pas traiter une information. Je regarde l'information. Je ne sais pas non plus quoi en faire. J'appelle mon superviseur. Il arrive dans la foulée avec du chocolat au coin des lèvres.

13h57: Mon superviseur appelle le manager. Face à la complexité de la situation, il envoie un ticket remedy.

15h22: la cellule de crise décide de créer un folder pour stocker les informations que nous ne savons pas traiter. Le système peut reprendre enfin...



SOLUTIONNISME TECHNOLOGIQUE

LA TECHNOLOGIE PEUT RÉGLER RAPIDEMENT ET EFFICACEMENT DES PROBLÈMES COMPLEXES, QU'ILS SOIENT SOCIAUX, ÉCONOMIQUES, POLITIQUES OU ENVIRONNEMENTAUX.



borny buzz



Aujourd'hui, j'ai eu quelqu'un au téléphone : un contact verbal avec un usager ! Il m'a contacté parce qu'il ne trouvait pas un formulaire sur notre site. Nous ne comprenons pas comment il a pu remonter jusqu'à moi. Tout est pourtant mis en œuvre pour que les usagers n'entrent pas directement en contact avec les agents. Il y a des procédures qui gèrent les communications externes. Une enquête est en cours pour identifier la faille. Il ne faudrait surtout pas que cela se reproduise.



borny buzz

RATIONALISATION

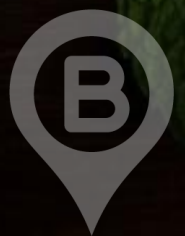
L'INFORMATIQUE PERMET D'AUTOMATISER DES TÂCHES, DE RÉDUIRE LES COÛTS ET D'AUGMENTER LA PRODUCTIVITÉ.

CEPENDANT ELLE GÉNÈRE DES CRAINTES : DÉSHUMANISE LE TRAVAIL, LICENCIEMENTS ET PRÉCARITÉ, BAISSSE DE LA QUALITÉ DU TRAVAIL, INQUIÉTUDES SUR LA CONCENTRATION DU POUVOIR, MANQUE DE CONSIDÉRATION POUR LES BESOINS INDIVIDUELS, ETC.





Ce matin la pointeuse a affiché 22 secondes de retard sur l'horaire théorique d'arrivée prévue. En soi, ce n'est pas problématique puisque j'ai 1 minute et 12 secondes d'avance sur le prévisionnel de ma période estimée. En revanche, si ce n'est pas grave, c'est embêtant : à midi, je ne serai pas prioritaire s'il y a de la mousse au chocolat à la cantine...



borny buzz

CRÉDIT SOCIAL

Méthode d'évaluation des individus et des entreprises selon leur comportement dans divers aspects de la vie sociale, économique et juridique.

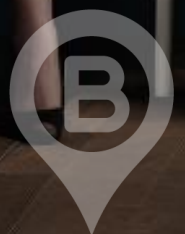


borny buzz



J'ai 6 dossiers d'avance sur Robert. J'en ai traité 4 de plus que Jean-Paul. Et je traite mes dossiers en moyenne 0,255 fois plus vite que Maurice.

Je pense que je suis bien parti pour avoir un nouveau badge !



borny buzz

LUDIFICATION

La ludification, ou "gamification", utilise des éléments de jeu dans des contextes non ludiques pour améliorer l'engagement, la motivation et l'apprentissage des utilisateurs.

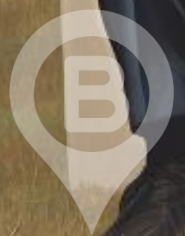


borny buzz



J'ai vu Maurice, Jean-Paul et Robert passer
avec chacun un carton dans les bras. J'avais
une visio alors je n'ai pas pu leur dire au
revoir. Dommage, je les aimais bien...

PS : j'ai eu mon nouveau badge !



borny buzz

BIAIS COGNITIF

RACCOURCIS OU SCHÉMAS DE PENSÉE AUTOMATIQUES QUI INFLUENCENT NOS DÉCISIONS, NOS PERCEPTIONS ET NOS INTERPRÉTATIONS SANS QUE NOUS EN SOYONS TOUJOURS CONSCIENTS



borny buzz



Un usager a dû être évacué par la sécurité. Il n'a pas décoché la case "je souhaite ne pas être indemnisé" qui est cochée par défaut. Il était très en colère.

On ne rappellera jamais assez aux usagers qu'il faut être vigilant !

DARK PATTERN

LES "DARK PATTERNS" (SCHÉMAS SOMBRES) SONT DES TECHNIQUES DE CONCEPTION D'INTERFACE UTILISÉES POUR MANIPULER OU TROMPER LES UTILISATEURS AFIN QU'ILS PRENNENT DES DÉCISIONS OU DES ACTIONS QUI NE SONT PAS DANS LEUR INTÉRÊT.



borny buzz



On est samedi, mais j'ai quand même regardé mes e-mails. Puis, j'ai décidé de traiter quelques dossiers pour prendre de l'avance et avoir une journée tranquille lundi au boulot.



borny buzz

LE FOMO (FEAR OF MISSING OUT)

Le FOMO (Fear of Missing Out) est un acronyme anglais qui se traduit en français par "la peur de rater quelque chose". Il s'agit d'un sentiment d'anxiété ou d'inquiétude causé par la possibilité de manquer une expérience, une opportunité ou une activité sociale qui semble attrayante ou importante.



LE DROIT À LA DÉCONNEXION

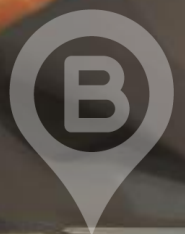
permet aux travailleurs de se déconnecter des outils professionnels en dehors des heures de travail pour préserver l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.



borny buzz



Ma femme a pétié un câble parce que je suis tout le temps sur l'ordinateur. Elle m'a dit que je devais me faire soigner. Sauf qu'elle ne comprend pas que c'est pour le boulot et que je n'ai pas envie d'aller chez mes beaux-parents.



borny buzz

USAGE EXCESSIF D'INTERNET

L'usage excessif d'Internet se réfère à une utilisation compulsive et problématique d'Internet qui entraîne des conséquences négatives dans la vie d'une personne.



borny buzz

COPING

l'usage excessif d'Internet peut être considéré comme une stratégie de coping. Les individus peuvent se tourner vers Internet et les activités en ligne comme moyen de faire face à des émotions négatives, du stress, de l'ennui ou d'autres défis de la vie. L'utilisation excessive d'Internet peut devenir une échappatoire, une distraction ou une façon de se sentir mieux temporairement.



CECI EST UNE FICTION

TOUTE RESSEMBLANCE AVEC UNE ENTREPRISE OU UNE ADMINISTRATION, UN SITE INTERNET OU UNE DÉMARCHE ADMINISTRATIVE, UN EMPLOYÉ ET/OU SON CONJOINT OU SA CONJOINTE, VOIRE MÊME DES BEAUX-PARENTS EXISTANTS SERAIT FORTUITE OU INVOLONTAIRE.

00:05 play ▶

FIN



borny buzz

