

ÉDITO Souriez même si vous n'êtes pas filmé

« Cinq fruits et légumes, dix mille pas, moins de deux verres d'alcool et zéro cigarette par jour », et si les messages de santé publiquement intégraient aussi de sourire quotidiennement ? Car c'est scientifiquement prouvé, faire fonctionner nos zygomatiques est bon pour notre santé physique et mentale. Les bienfaits du sourire sont nombreux tant pour soi que pour celui qui voit votre sourire.

Malgré des différences culturelles et générationnelles, le sourire est une expression universelle observable dès la 24^{ème} semaine de grossesse et qui se développe ensuite durant les deux premières années de vie, pour se décliner selon la bonne humeur, le plaisir, la compassion, la gêne, l'agacement... De nombreuses études se sont intéressées à son effet sur notre santé. En 2010, des psychologues américains ont ainsi montré, d'après les photos officielles de joueurs de baseball, que **l'espérance de vie est de sept ans supérieure pour ceux qui sourient** largement par rapport aux sportifs les plus maussades.

Plusieurs raisons à cela, d'abord, **sourire réduit notre niveau de stress**. En effet, l'activation des muscles du visage stimule des régions cérébrales liées au plaisir et aux circuits de la récompense. Cette sensation de bien-être réduit les niveaux de cortisol (l'hormone du stress) et augmente la production d'endorphines (des antalgiques puissants). Le rythme cardiaque ralentit et la pression artérielle diminue. Le sourire a donc des **effets sur la douleur et des vertus cardiovasculaires**. Enfin, des psychiatres ont constaté que les patients qui avaient une tendance naturelle à sourire sortaient plus rapidement d'un épisode dépressif.

Dès lors, faudrait-il se forcer à sourire ? Sur ce point, les scientifiques sont plus mesurés. Selon certains pionniers de la neuropsychologie, il serait possible de modifier l'état psychologique d'un individu en lui faisant adopter certaines expressions. C'est la théorie du feedback facial, développée dans les années 1980 : puisque les mouvements de notre visage influencent le fonctionnement de notre cerveau, il serait possible de forcer notre humeur. Même si plusieurs expériences ont montré que cela pouvait fonctionner, [attention à ne pas en faire trop !](#) En 2016, la compilation de près de 140 études scientifiques sur ce sujet a permis de conclure que s'il existe bien une sorte de rétroaction faciale, ces effets restent faibles et très variables d'une personne à l'autre. Pire, il pourrait y avoir un effet délétère lorsque le sourire forcé est trop fréquent. Ainsi, l'observation de serveurs de restaurant ou de chauffeurs de bus, contraints de sourire toute la journée à leurs clients, a montré que cette dissimulation des émotions négatives avait des répercussions néfastes sur la consommation d'alcool, l'humeur ou le niveau de concentration.

Si sourire nous fait du bien, il peut aussi être **bénéfique pour qui ceux nous regardent**. Et ce grâce aux neurones miroirs, ou neurones de l'empathie. Lorsque nous voyons une personne cueillir une fleur, se cogner ou pleurer, s'activent dans notre cerveau les mêmes neurones que lorsque nous effectuons nous-mêmes ces actions. Cela nous permet de ressentir la même chose qu'autrui. Réciproquement, lorsque nous sourions à quelqu'un, dans son cerveau s'activent les mêmes neurones que s'il souriait lui-même. Nous faisons donc du bien à sa santé. Et comme le sourire est, avec le bâillement, l'une des expressions les plus communicatives, il est fort probable que vous receviez un sourire en retour, et qu'ainsi un cercle vertueux s'installe.

« *N'attendez pas d'être heureux pour sourire, souriez plutôt afin d'être heureux.* » (Edward L. Kramer).



HANDICAP

...encore méconnu dans l'entreprise

Une récente étude, montre que le droit à la reconnaissance de travailleur handicapé reste mal connu dans l'entreprise et qu'on ignore tout du référent handicap, pourtant obligatoire au-delà de 250 salariés.

Les personnels ont souvent une image un peu floue ou plutôt stéréotypée du handicap. Selon l'enquête menée par l'Ifop et l'Agefiph, l'agence chargée de soutenir le développement de l'emploi des personnes handicapées, ce sont les handicaps les plus visibles qui sont cités en priorité : les troubles de la vue en premier lieu, suivis par les troubles auditifs et les troubles de la motricité. Ce sont majoritairement ces cas qui sont cités pour être reconnu personne en situation de handicap.

L'Agefiph rappelle que bien d'autres troubles peuvent entraîner la reconnaissance du statut de travailleur handicapé.



La RQTH permet d'être embauché sous le statut de personne handicapée et de figurer parmi les 6% d'effectifs obligatoires pour toutes les entreprises de plus de 20 salariés. Il s'agit par exemple de certaines pathologies courantes comme les rhumatismes, la dépression, le diabète, l'asthme ou les allergies. Mais quand on demande aux salariés si ces maladies sont synonymes de handicap, bien peu le savent.

L'étude constate également que seuls 27% des personnes interrogées savent dire ce qu'est un référent handicap, et plus des deux-tiers sont incapables de savoir qui est le référent handicap de leur société. Cette fonction est pourtant obligatoire dans toutes les entreprises de plus de 250 salariés depuis 2018. Mais il n'existe aucune statistique qui permette de savoir si les entreprises ont effectivement créé ces postes et aucune sanction n'est prévue dans le cas où cela n'a pas été fait.

Le référent veille à l'embauche des travailleurs handicapés et à ce que l'entreprise respecte ses obligations, faute de quoi elle devra payer une contribution financière à l'Agefiph. Ce référent est chargé de repérer les personnes souffrant de handicap dans l'entreprise et de les accompagner dans l'adaptation de leur poste. Un travail de plus en plus complexe qui a tendance, quand il existe bien, à ne plus être laissé à des bénévoles mais à se professionnaliser.

22% C'est le gain de productivité dû au télétravail

Massivement développé pendant les deux confinements en 2020, le télétravail a eu un impact positif sur l'économie selon une [étude de l'institut Sapiens](#). Non seulement la **productivité des salariés aurait augmenté de 22 %***, mais cela aurait également permis de **sauver neuf points de PIB**, indique l'étude : l'activité des salariés placés en télétravail a ainsi permis de sauvegarder entre 216 et 230 milliards d'euros de Produit Intérieur Brut (PIB) en 2020, précise l'étude. Dans le détail, ce sont entre 167 et 173 milliards d'euros de PIB qui ont été préservés lors du premier confinement, et entre 49 et 57 milliards d'euros lors du second confinement.

Selon l'enquête, le travail à distance a entraîné la réduction du nombre de distractions et de perturbations (pauses-café, long déjeuner, bruit...) tout en augmentant la motivation par la responsabilisation. Mais d'autres éléments sont à prendre en compte, comme la réduction du temps de trajet qui est transformé en temps d'activité professionnelle ou en sommeil supplémentaire, selon le responsable de l'étude qui pointe également une meilleure gestion de l'emploi du temps. Et même si les visioconférences ont explosé durant les confinements, il estime que la réduction des réunions inutiles et chronophages a été profitable.

Toutefois, rien n'indique que la productivité pourrait continuer de progresser dans les mois à venir si le télétravail est maintenu par les entreprises, soulignent les auteurs de l'étude. En effet, **imposé sur du long terme sans négociation avec les salariés ni suivis suffisants, le télétravail pourrait à l'inverse engendrer jusqu'à 20 % de pertes de productivité**, alerte un des coauteurs de l'étude.

* : *L'étude constate également que pour de nombreux néo-télétravailleurs ou parents télétravaillant, ce gain de productivité serait gommé soit par la période d'adaptation à cette pratique, soit par le potentiel dérangement représenté par la garde d'enfants.*



Les pouvoirs psychologiques du Post-it

Pour la majorité d'entre nous, le Post-it compense les trous de mémoire, quand il ne sert pas tout simplement à décorer son bureau.

Mais ce petit bout de papier adhésif serait doté d'une étonnante force de persuasion, comme le montre [une série d'expériences](#) réalisées par Randy Garner, professeur de l'université Sam Houston de Huntsville (Texas) et relatée dans le magazine [Harvard Business Review \(HBR\)](#).

Randy Garner a cherché à savoir comment convaincre les participants de lui retourner un questionnaire de cinq pages (donc relativement long et pénible à remplir), au moyen de la messagerie interne de l'université. Il a donc constitué trois groupes :

- Le groupe 1 (groupe de contrôle) a reçu le questionnaire brut.
- Le groupe 2 a reçu le questionnaire accompagné d'un message écrit, demandant de le compléter.
- Le groupe 3 a reçu le questionnaire sur lequel était collé un Post-it avec le même message.

Résultat : 78% des participants du groupe 3 ont renvoyé le questionnaire, contre 48% de ceux du groupe 2 et 36% du groupe 1.

Lors d'une deuxième expérience, Randy Garner a envoyé des questionnaires soit vierges (groupe 1), soit additionnés d'un Post-it vierge (groupe 2), soit avec un message écrit sur un Post-it (groupe 3).

Là encore, le Post-it a fait son effet avec 69% de retours pour le groupe 3, 43% pour ceux avec le Post-it vierge (groupe 2) et seulement 34% pour le groupe de contrôle.

« *Cela prouve que c'est bien le Post-it qui a un impact sur le comportement, et pas seulement la note personnalisée* », souligne Randy Garner dans son étude. Dans une dernière expérience, le chercheur a constaté que les questionnaires avec Post-it étaient renvoyés plus tôt et avec davantage de commentaires que ceux envoyés sans Post-it.

Le Post-it réunirait plusieurs mécanismes comportementaux puissants :

- Il attire l'attention.
- Il est personnalisé.
- Il tranche avec le décor: le Post-it occupe l'espace et donne une impression de désordre. Le cerveau veut donc s'en débarrasser.
- Il sous-entend une faveur ou une demande exceptionnelle, ce qui donne un sentiment d'importance à son destinataire.

Un message court sur un post-it est certes efficace, mais ajouter le prénom de la personne en haut et vos initiales en bas produirait un assentiment encore plus élevé. Enfin, sachez que les Post-it jaunes attirent plus l'attention que les autres couleurs, et que la technique fonctionne aussi bien au bureau qu'à la maison. Vous savez ce qu'il vous reste à faire pour demander de descendre la poubelle ou de sortir le chien.



L'intelligence n'empêche pas de prendre de mauvaises décisions

Selon les travaux du psychologue américain [Daniel Kahneman](#), deux systèmes de pensée coexistent : la pensée intuitive, automatique et rapide ; et la pensée lente, plus réfléchie. Mais pour économiser ses ressources, le cerveau automatise de nombreux actes.

« *Or la propension à emprunter des raccourcis mentaux se traduit aussi par des erreurs, appelées biais cognitifs* », souligne le professeur de psychologie Yves-Alexandre Thalmann*. Le « biais de confirmation », par exemple, nous pousse à ne retenir que les faits ou affirmations qui vont dans le sens de nos croyances. « L'escalade de l'engagement », elle, incite à persister dans une mauvaise voie, à cause du temps ou des coûts déjà engagés, alors qu'il serait plus rationnel de laisser tomber.

L'intelligence ne nous protège pas des sorties de route, c'est même parfois l'inverse, car les gens intelligents s'attendent à mieux s'en sortir que les autres et prennent plus de risques. De plus, comme le souligne Yves-Alexandre Thalmann, « *on a tendance à utiliser son intelligence non pour se remettre en question ou demander de l'aide face à un obstacle mais pour justifier ses décisions ou ses croyances et sauvegarder son image* ». D'autres recherches ont montré que l'esprit critique, essentiel pour éviter les décisions stupides, se nourrit d'humilité intellectuelle. En somme, intelligent ou pas, il faut savoir se remettre en question.

* : auteur de *Pourquoi les gens intelligents prennent-ils aussi des décisions stupides* (éd. Mardaga, 2018)