

## Les technologies du bonheur *Une révolution intime, sociale et économique*

**Travail, commerce, culture, communication et même politique : la révolution numérique a déjà beaucoup transformé nos vies, mais une nouvelle vague, encore plus puissante que les précédentes, s'apprête à déferler. Le numérique propose aujourd'hui de nous aider à prendre soin de nous-mêmes et des autres, une forme pragmatique d'accès au bonheur en quelque sorte... Une fois encore, l'Amérique semble aux avant-postes, tant par le nombre d'utilisateurs individuels déjà conquis que par celui des entreprises qui voient là un levier stratégique encore inemployé.**



### Le bonheur : une nouvelle frontière pour le numérique ?

L'explosion de la bulle internet, au début des années 2000, nous a rendus collectivement sceptiques, voire goguenards, face aux annonces à répétition de révolutions numériques porteuses de bouleversements socio-économiques majeurs. Du coup, depuis bientôt dix ans, les vagues numériques nous submergent avant même qu'elles nous aient été annoncées... Personne n'avait en effet prédit l'avènement du web 2.0, l'émergence éclair de Facebook et autres Twitter, pas plus que la renaissance flamboyante d'Apple, passée en dix ans d'une situation de quasi-faillite à celle très enviée de première capitalisation boursière mondiale.

Nous risquons donc de nous faire surprendre par une nouvelle vague, qui se propose tout simplement de nous faciliter l'accès au bonheur. Cette percée inattendue ouvre un espace d'innovation sans précédent : le bonheur augmenté par la technologie. Ses potentialités surpassent de beaucoup ce à quoi les apôtres de l'ex « nouvelle économie » avaient pu rêver. Mais au-delà de l'enjeu économique, qui est considérable, c'est un bouleversement sociétal profond qui s'annonce, suscitant de nombreuses questions de nature intime, philosophique, juridique, voire politique.

### Prendre soin de soi et des autres grâce aux technologies numériques : serait-ce la clé du bonheur ?

Cela semble bien surprenant et pourtant... Si l'on prend l'exemple de l'amour, ingrédient peu contestable du

bonheur, cela fait des décennies que les rencontres en ligne ont acquis leurs lettres de noblesse et s'enorgueillissent de milliers de mariages et de naissances. Trouver ou retrouver l'amour grâce au numérique est devenu tellement naturel, voire banal, que plus personne ne s'en cache. Aujourd'hui, plus de 30 % des couples récemment formés se sont rencontrés en ligne, ce chiffre atteignant même 60 % pour les couples homosexuels. Loin d'être stabilisés, les usages ne cessent de se transformer, grâce à des innovations fondées sur la géolocalisation, la précision du profil, l'originalité de la mise en relation, le service d'accompagnement...

Vie de couple et vie de famille sont un autre ingrédient bien connu du bonheur. Là aussi, des applications mobiles (*apps*) sont disponibles, proposant d'aider à développer l'intelligence émotionnelle du couple. Exprimer régulièrement un compliment bien tourné, même par SMS, peut avoir des effets très positifs sur le conjoint, qui renvoie généralement sous une forme ou une autre un témoignage d'affection, de complicité ou d'amour... D'autres *apps* peuvent aider les parents à faire évoluer leur style parental, à renforcer leur autorité ou à utiliser d'autres techniques de résolution de conflit, dans le contexte de relations familiales difficiles. Les Anglo-saxons en sont convaincus, être parent cela s'apprend ! Alors, pourquoi 11 smartphones, des CD-ROM, des groupes d'entraide sur Internet ?

Ainsi, quatre millions de mamans américaines tiennent un blog, essentiellement pour échanger trucs et astuces, et partager leur expérience de parent. Dans les familles

étendues ou éclatées sur plusieurs pays, les blogs familiaux permettent d'entretenir des liens, et de partager événements heureux et bons souvenirs.

Ce principe de journal des événements heureux est repris dans les *apps* dites « d'e-gratitude », où l'on consigne les bons moments de l'existence en gardant la trace de l'action ou de la sensation éprouvée, du lieu, de la date et, le plus souvent, une photo souvenir. D'autres *apps* proposent des séances de méditation guidées, de sophrologie ou de visualisation positive. Ces dispositifs, qui s'inspirent des thérapies cognitivo-comportementales (TCC) et de la psychologie positive, ne sauraient soigner des patients atteints de dépression aiguë ; en revanche, ils ont démontré leur efficacité pour éviter des rechutes dépressives et atténuer certains troubles de l'humeur.

Dans le domaine du bien-être psychique, les technologies numériques proposent également des alternatives thérapeutiques efficaces, ainsi que l'ont montré de nombreuses études : vaincre ses addictions, suivre une psychothérapie en ligne, se relaxer (grâce à des musiques et vidéos inspirantes, mais aussi des exercices de respiration guidés) ou améliorer son humeur en focalisant son attention sur des pensées positives. L'effet sur la qualité de vie perçue est réel, durable et... contagieux.

Le bonheur, c'est aussi se sentir bien dans son corps. Grâce aux progrès de la médecine curative, notre bien-être physique dépend désormais de plus en plus de notre style de vie et, notamment, de notre activité physique et de nos habitudes alimentaires. Pourtant, alors que nous connaissons bien les comportements qui nous sont bénéfiques, nous avons toutes les peines du monde à changer nos habitudes et à tenir nos bonnes résolutions. Or les technologies peuvent nous aider efficacement à adopter des pratiques plus saines et à persévérer.

### Chacun cherche son coach

Au cours des dernières années, nous avons vu la multiplication de dispositifs miniatures, faciles à porter et peu onéreux, permettant de mesurer notre dépense énergétique quotidienne. Ces petits objets peuvent être couplés à un cardiofréquence-mètre, parfois à un GPS. Pour les joggeurs, le calcul de la distance parcourue, du rythme cardiaque, des calories brûlées, voire la mémorisation du parcours deviennent un jeu d'enfant et sont de plus en plus intégrés à des *apps*, lorsque le smartphone lui-même ne joue pas le rôle d'un de ces appareils.

En suivant ses entraînements et en activant au besoin des alertes et des rappels, il devient plus facile de pratiquer avec régularité. Quant aux non-sportifs, ils peuvent comptabiliser leur activité quotidienne, pour évaluer si les 10 000 pas quotidiens souhaitables sont effectivement atteints ou non. Le simple fait de porter ces dispositifs améliore de 10 à 25 % l'activité physique quotidienne, et jusqu'à 32 % si l'on se fixe un objectif que le numérique rend tellement facile à noter, voire à rendre public.

Plus généralement, le smartphone, avec toutes ses fonctionnalités, peut se transformer facilement en

entraîneur personnel pour la course, le vélo, l'aviron ou la natation.

Les systèmes de coaching audio, sur lecteur MP3 ou smartphone, ont beaucoup de succès. Pour les joggeurs, il existe des baladeurs « intelligents », capables de sélectionner automatiquement les morceaux d'une *playlist* dont le rythme correspond à l'allure souhaitée, ce qui diminue la sensation d'effort et accroît la performance. Lancé par le *National Health Service* britannique, le programme de podcast audio « Du canapé au km 5 » (*Couch 2 5K*) a rencontré un grand succès. En 9 semaines, il permet de se remettre sans risque au sport, jusqu'à être capable de courir sans interruption 5 km en 30 minutes. Les séances alternent morceaux musicaux à différents rythmes (échauffement, accélérations, récupération) avec des consignes audio, le tout selon une progression adaptée à la condition physique de non-sportifs.

Autre bonne pratique dont nous connaissons tous les vertus : manger équilibré, et modérément. Pourtant, le bilan des régimes alimentaires s'avère particulièrement mauvais. Si le numérique pouvait nous aider à modifier durablement nos comportements en la matière, ce serait une petite révolution, intime d'abord, mais également de santé publique, tant l'obésité devient une tendance lourde dans nos sociétés développées.

***" Les technologies numériques sont en train de nous donner les moyens de tenir les engagements que nous nous assignons à nous-mêmes : manger mieux, bouger plus, positiver... "***

Une première idée est d'adapter les principes nutritionnels scientifiquement reconnus aux habitudes de chaque individu, afin de les modifier le moins possible. Le principe est simple : plus l'effort à réaliser est faible, plus il est facile à effectuer et à maintenir sur la longue durée. Or, la durée est essentielle, car seules les habitudes alimentaires suivies à long terme apportent les bénéfices espérés. Les autres approches n'engendrent que le fameux effet yo-yo, où l'on regagne systématiquement le poids perdu, voire davantage,

avec des conséquences malsaines pour la santé et délétères pour le moral.

L'hyperpersonnalisation d'un régime et son adaptation régulière en fonction des progrès d'un individu réclame d'importantes capacités de calcul et de volumineuses bases de données où sont enregistrés de nombreux profils comportementaux. L'informatique est particulièrement adaptée à ce genre de travail.

Sachant que nos comportements alimentaires sont automatiques ou conditionnés à plus de 90 %, d'autres *apps* proposent de les reprendre en main en photographiant systématiquement les plats que l'on s'appête à manger, et en publiant ces photos d'un clic sur Facebook ou sur un site dédié. L'objectif est de rompre ainsi avec les automatismes qui nous gouvernent. On comprend l'intérêt de prendre du recul, ce qui est d'autant plus facile que la pression sociale réelle ou virtuelle de nos amis numériques nous y encourage fortement. Dans ce cas, c'est notre motivation qui est renforcée par le dispositif technologique.

Enfin, un autre système dont les études scientifiques confirment l'efficacité est l'envoi régulier de SMS pour rappeler des consignes aux heures des repas, ou pour

suggérer des recettes faciles et saines. Cette utilisation du smartphone, véritable couteau suisse que l'on porte toujours sur soi, est l'émanation d'une nouvelle discipline dénommée « informatique d'influence » ou « *captology* » (*computer as persuasive technology*), qui commence à être enseignée, notamment à Stanford.

En mobilisant des technologies d'organisation, des technologies sociales comme les désormais incontournables réseaux sociaux, ou des technologies cognitivo-comportementales comme les SMS de rappel, les technologies numériques nous offrent des moyens de tenir plus efficacement les engagements que nous nous assignons : manger mieux, bouger plus, positiver...

### Modifier nos comportements : une authentique révolution intime !

En fait, les technologies du bonheur ne cherchent pas à changer le monde en le mettant en équations, ainsi qu'avaient pu l'imaginer quelques savants aventureux à la naissance de l'informatique, mais au contraire à aider les individus à se changer eux-mêmes. Elles leur proposent d'atteindre les objectifs qu'ils se sont eux-mêmes fixés, afin de progresser vers leur propre définition du bonheur. C'est une révolution intime et une révolution tout court. Car notre légendaire difficulté à changer ne réside pas dans une hypothétique volonté d'immobilisme. Dans de nombreux domaines, nous souhaitons adopter de « meilleurs » comportements, mais ces souhaits restent presque toujours au stade des bonnes intentions. Le jour où nos bonnes intentions se transformeront enfin en actes durables sera incontestablement à marquer d'une pierre blanche. Or, nous n'en avons jamais été aussi proches !

Certains pourront craindre que s'appuyer ainsi sur son smartphone pour changer ses comportements revient à se

rendre dépendant d'une machine, voire à s'y asservir. Or loin de nous asservir (nous le sommes déjà tellement par la publicité et les médias), les technologies du bonheur nous offrent en fait l'opportunité unique de reprendre la main sur nos comportements en allégeant de la charge cognitive de notre cerveau (en réduisant le nombre de microdécisions qui nous conduisent à consommer de manière quasi automatique). Ce sont les utilisateurs eux-mêmes qui « programment » ces technologies, c'est-à-dire les intègrent à leur vie quotidienne. Il s'agit de prendre conscience de ses actes, en l'occurrence de ramener ses comportements à un niveau de conscience, dans une sorte de « connais-toi toi-même » socratique. Donner à monsieur Tout-le-monde la possibilité de prendre lui-même en main son équilibre de vie, voilà le bonheur à portée de main !

### Bien-être au travail : des entreprises de plus en plus responsables

Ces technologies d'un genre nouveau promettent à chaque individu d'accroître pragmatiquement son bonheur dans sa vie personnelle, mais il est également possible de les mobiliser pour augmenter le bien-être au travail. Un point de convergence semble se dessiner entre intérêt de l'entreprise et intérêt des salariés.

Les entreprises anglo-saxonnes s'intéressent de plus en plus aux solutions numériques pour améliorer la santé et le bien-être de leurs collaborateurs. Celles qui s'engagent dans des actions de ce type voient naturellement leur position progresser dans les fameux classements des entreprises où il fait bon travailler (*best place to work*). Cela améliore leur attractivité, notamment en matière de recrutement. Mais les résultats attendus les plus significatifs concernent les frais de santé supportés par les entreprises. Ceux-ci, pouvant atteindre aujourd'hui 60 % des profits, pourraient



encore augmenter sous l'effet de la politique de santé de l'administration Obama. Endiguer cette hausse prévisible des assurances obligatoires et facultatives de santé est devenue une priorité.

Or, les entreprises engagées dans de telles actions depuis plusieurs années enregistrent des résultats positifs qui commencent à se savoir. Cette réalité n'a pas échappé au cabinet d'analyse Gartner Group, qui estime que 50 % des grandes entreprises devraient utiliser des plateformes de management du bien-être d'ici 2015... Ces plateformes reprennent et intègrent les grands principes des différents services évoqués ci-dessus, notamment en matière alimentaire, sportive ou mentale...

Investir dans le bien-être peut-être rentable, car il s'agit non seulement de répondre à une attente sociale importante, mais aussi de développer chez les salariés une hygiène de vie qui prévienne les principaux risques de santé liés à notre style de vie : obésité, maladies cardiovasculaires, dépression... Plus d'une dizaine de plateformes web proposent aux entreprises de faciliter l'organisation de challenges de bien-être. Individuellement ou par groupes (les comptables, les commerciaux, les salariés de tel site, etc.), les salariés s'engagent dans des défis (manger au moins 5 fruits et légumes par jour, effectuer au moins 10 000 pas dans la journée, courir 5 km...). Les salariés sont récompensés de leurs efforts par des badges virtuels ou des cadeaux bien réels.

Les résultats paraissent intéressants : selon les entreprises, le retour par dollar investi varierait entre 3 et 9 dollars. Selon certaines études, 200 \$ par salarié et par an pourraient ainsi être économisés. D'autres montrent que pour lutter contre le stress, les exercices cognitifs réalisés sur le web sont plus efficaces que les massages que certaines entreprises payaient à leurs salariés. L'entreprise anglo-saxonne est de plus en plus financièrement responsable de la santé et du bien-être de ses salariés. Les technologies numériques semblent pouvoir apporter une contribution déterminante pour contenir ces coûts.

Hier, l'attention portée par les entreprises au bien-être de leurs employés était perçue comme un marqueur de management éclairé, voire moderne. Les retombées espérées étaient une attractivité améliorée de l'entreprise vis-à-vis de l'extérieur et notamment des futurs recrutés, mais également un engagement accru des employés en faveur de la réussite de l'entreprise. Aujourd'hui, cela est reconnu comme un levier stratégique non encore exploité<sup>1</sup>.

## Bonheur 2.0 : la France est-elle dans la course ?

Il s'agit d'une transformation sociétale de première importance, qui ouvre des perspectives économiques considérables tant pour les nouveaux produits et services que pour l'industrie naissante du bien-être. Par ailleurs, les technologies numériques accélèrent la réorientation du système de santé vers le préventif. Une bonne nouvelle, alors que l'on redoute de plus en plus une explosion des frais de santé due à des maladies chroniques ou liées au style de vie<sup>2</sup>. On l'aura compris, l'assurance santé, qu'elle soit publique ou privée, va également être profondément transformée par l'émergence rapide de ces technologies du bonheur qui mobilisent à la fois des technologies d'organisation, des technologies sociales (comme par exemple les réseaux sociaux ou les groupes d'entraide) et des technologies cognitivo-comportementales (comme par exemple les déclencheurs comportementaux sous forme de SMS).

Certains des dispositifs précédemment cités sont d'origine française. Cependant, notre pays est globalement sous-représenté dans cette nouvelle vague d'innovation dont les fondements sont en partie technologiques, mais surtout élaborés à partir des usages. Cela paraît d'autant plus dommage que la crédibilité technologique de la France est encore réelle, et que les Français dans leur ensemble sont mondialement réputés pour leur qualité de vie et un certain sens du bonheur.

Au-delà du seul bien-être, ces technologies ouvrent la voie à un véritable bonheur augmenté, via une approche pragmatique à l'anglo-saxonne, accessible et personnelle, qui correspond bien à notre époque d'après les grandes idéologies, où les individus sont laissés seuls face à leur légitime quête de bien-être et de bonheur.

Quelle sera l'attitude des citoyens et usagers français face à cette mutation ? Quelle sera celle des entreprises, où DRH et syndicats abordaient jusqu'ici le bien-être au travail dans une approche focalisée sur les seuls risques psychosociaux et la seule causalité managériale ? Quelle sera ensuite l'attitude des assureurs qui, aux USA, n'hésitent pas à offrir des remises aux entreprises engagées dans des programmes de bien-être pour leurs salariés ? Quelle sera enfin celle de la sphère médicale et sociale ? En ce qui concerne les pouvoirs publics, on peut espérer un accompagnement adapté aux projets industriels liés aux technologies du bien-être et du bonheur, mais on doit surtout attendre une régulation de ces dispositifs, en raison de leurs impacts sur la santé publique, sur le lien social et sur les données personnelles, ainsi qu'une incitation raisonnable à leurs usages par une information grand public (évaluation, bénéfices, mise en garde sur d'éventuels effets non voulus).

Vous avez aimé les premières vagues de la révolution numérique ? Vous n'avez encore rien vu !

*Christophe Deshayes et Jean-Baptiste Stuchlik, auteurs du Petit traité du Bonheur 2.0, Armand Colin, 2013 et contributeurs du rapport « Bien vivre grâce au numérique », CGEJET février 2012*

### NOTE

<sup>1</sup> Berry L. & alii, "What's the Hard Return on Employee Wellness Programs?", *Harvard Business Review*, décembre 2010.

<sup>2</sup> Ces maladies également appelées non transmissibles par l'OMS et dont l'explosion est prévue pour 2030.

### La Gazette de la société et des techniques

La Gazette de la Société et des Techniques a pour ambition de faire connaître des travaux qui peuvent éclairer l'opinion, sans prendre parti dans les débats politiques et sans être l'expression d'un point de vue officiel. Elle est diffusée par abonnements gratuits. Vous pouvez en demander des exemplaires ou suggérer des noms de personnes que vous estimez bon d'abonner.

Vous pouvez consulter tous les numéros sur le web à l'adresse : <http://www.anales.org/gazette.html>

### RENSEIGNEMENTS ADMINISTRATIFS Dépôt légal mars 2013

#### La Gazette de la Société et des techniques

est éditée par les *Annales des mines*,  
120, rue de Bercy - télédéc 797 - 75012 Paris  
<http://www.anales.org/gazette.html>

Tél. : 01 42 79 40 84

Fax : 01 43 21 56 84 - mél : [michel.berry@ensmp.fr](mailto:michel.berry@ensmp.fr)

N° ISSN 1621-2231.

**Directeur de la publication** : Pierre Couveinhes

**Rédacteur en chef** : Michel Berry

**Illustrations** : Véronique Deiss

**Réalisation** : PAO - SG - SEP 2 C

**Impression** : France repro



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE  
ET DES FINANCES