

Innovation

INTERVIEW

«Il faut protéger les vulnérables numériques»

HYPERCONNECTIVITÉ *Les nouvelles technologies bouleversent les frontières qui séparaient lieu de travail et domicile ainsi que notre rythme de vie. De quoi poser des problèmes croissants de bien-être, en particulier à tous ceux qui ne pourront s'offrir le luxe de déconnecter, selon Adrian Bangarter, professeur de psychologie du travail à l'Université de Neuchâtel*

Vous vous intéressez aux impacts psychologiques de la numérisation du travail. Une grande dépression nous guette-t-elle?

Pas pour le moment. Mais on observe différentes tendances à la flexibilisation des relations de travail, du lieu et du temps de l'activité professionnelle qui entraînent de sérieux risques pour le bien-être individuel.

Par exemple?

Des études ont pu démontrer un lien de causalité entre l'hyperconnectivité des gens, qui consultent à 50% leur messagerie professionnelle en dehors des heures de bureau, et un sentiment d'épuisement en fin de journée. C'est préoccupant, considérant que ce symptôme augmente le risque de burn-out. Autre tendance: le travail de nuit a augmenté de 12% par rapport à 2010. Cela reflète en partie l'adaptation du commerce de détail à la concurrence de l'e-commerce, qui a modifié les standards de livraison.

Stress, burn-out, travail de nuit: finalement on parle des vieux maux du monde du travail...

C'est vrai, il n'y a là rien de nouveau. Et certains travailleurs parviennent très bien à gérer la flexibilisation des différentes frontières. La question, c'est comment on parvient à protéger les populations les plus vulnérables. Car la transformation numérique constitue un risque pour eux. Prenez le cas de ce chauffeur-livreur diabétique de DPD. Il n'osait pas se rendre chez le médecin de peur de se faire sanctionner par son entreprise, qui le considérait comme un indépendant. Il est décédé le mois passé, après 19 ans de service chez DPD. Il faudrait que la croissance des formes alternatives d'emploi profite autant aux employés qu'aux employeurs.

Quelles solutions concrètes pour protéger les travailleurs?

Certaines entreprises mettent en place de bonnes pratiques. Je pense à ces quiet times, où la communication est interdite pendant une période donnée pour permettre aux employés d'éviter les interruptions massives et de se concentrer sur leur tâche. C'est une source récurrente de mal-être des employés dans les entreprises.

C'est une bonne idée, ça!

Oui! En résumé, il y a trois niveaux d'intervention. Les ressources mises en place par les individus eux-mêmes, les supérieurs hiérarchiques et leurs politiques organisationnelles (interdiction de répondre aux e-mails pendant la nuit, par exemple), et les conditions-cadres.

Y a-t-il des différences générationnelles dans la relation au travail?

Il est très difficile de montrer en quoi consistent les valeurs propres aux baby-boomers ou aux générations X ou Y. Avec la plupart des sondages, on ne peut pas dire si les différences sont générationnelles ou simplement dues au fait que ces populations n'ont pas le même âge, et, partant, qu'elles seront amenées à changer en vieillissant. Cela étant dit, une étude longitudinale [suivi d'une population à travers plusieurs années] aux Etats-Unis a conclu que la valorisation des loisirs des plus jeunes générations augmente à mesure que diminuent leurs motivations altruistes et sociales. C'est étonnant, parce qu'il y avait un décalage entre ces résultats et l'ambition affichée d'avoir un salaire et une position élevée dans la société. C'est le phénomène d'entitlement, le sentiment qu'on vous doit tout. PROPOS RECUEILLIS PAR A. B. C.

«Les emplois alternatifs devraient profiter autant aux employés qu'aux employeurs»