

Inforum 2021

W@W! Well-being at Work

20 mai 2021

« *Les New Ways of Working* et leurs effets sur le bien-être au travail »

Aline Bingen

Prof. Sociologie du travail
Centre Metices (ULB)

« ETUDE DE L'IMPACT DES NOUVELLES FORMES DE TRAVAIL SUR LA SANTÉ

Commanditaire :

SPF ETCS

Objectif

aperçu des “nouvelles” formes d’emploi et de travail induites par les usages des outils numériques et de leurs effets sur la santé des travailleurs

Méthodologie

Plusieurs étapes parmi lesquelles un relevé de la littérature et une enquête qualitative auprès d’acteurs issus de secteurs / métiers pointés comme particulièrement à risque (ULB)

- 1) activités liées à la livraison de commandes
- 2) activités de préparation de commandes en dépôts
- 3) activités de gestion de dossiers administratifs ou bancaires soumises aux *new ways of working* (banque et administrations publiques)



I. RELEVÉ DE LA LITTÉRATURE

Parmi les sources

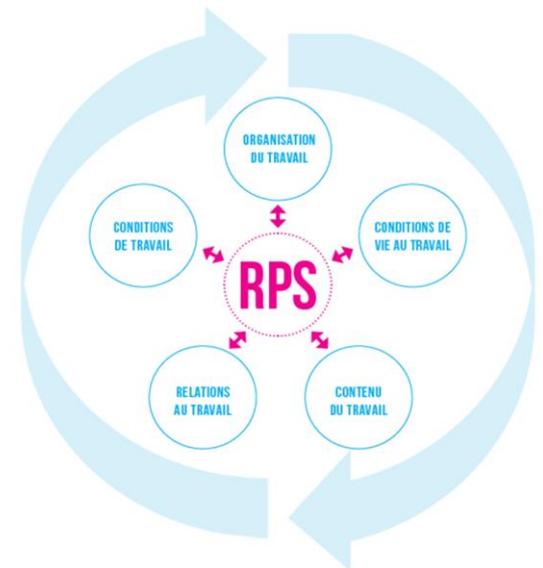
Rapport Eurofound (2015) « *Nouvelles formes d'emploi* » (typologie)

- 66 études de cas : description du mode fonctionnement de ces nouvelles formes d'emploi et leur impact sur les conditions de travail et le marché de l'emploi
- **9 formes d'emploi « nouvelles » ou émergentes** < 2000 en Europe, parmi lesquelles, le :

« *Travail nomade numérique* » ou « *travail mobile basé sur les TIC* »

Classement des constats relevés par la littérature

découpage pour classer les caractéristiques du travail et les effets potentiels sur la santé au travail à partir des 5 « dimensions » du travail → « 5T » (Rapport SPF ETC, 2016)



Résultats

Travail nomade numérique : points principaux < littérature

Facteurs des RPS « 5T » (SPF)	Caractéristiques du travail nomade numérique	Effets sur la santé et le bien-être
<p>Organisation du Travail (procédures de travail, répartition des tâches, collaboration entre les services, outils de gestion, style de management, ...)</p>	<p>Gestion « atypique » du temps et des espaces de travail (Mandl <i>et al.</i> 2015; Taskin <i>et al.</i> 2010; Vendraim <i>et al.</i> 2016)</p> <p>Niveau élevé de flexibilité, d'autonomie et de responsabilisation (Mandl <i>et al.</i> 2015 ;Taskin <i>et al.</i> 2010 ; Vendraim <i>et al.</i> 2016)</p>	<p>Meilleure conciliation entre vie professionnelle - vie privée (EWCS, 2015)</p> <p>Intensification du travail et augmentation des risques liés au stress de l'auto-organisation (Pompa, 2013)</p>

Facteurs des RPS	Caractéristiques du travail nomade numérique	Effets sur la santé et le bien-être
<p>Conditions de travail (types de contrats, temps de travail, durée du contrat, type d'horaire, procédures d'évaluation, ...)</p>	<p>Salariés ou indépendants (EWCS, 2015)</p> <p>Salaire déconnecté d'une mesure des heures de travail (management basé sur les résultats) OU rémunération strictement liée aux heures de travail effectivement réalisées (mise en place de mécanismes de contrôle, ex. GPS, logiciels pour savoir si le travailleur est connecté ou non, ...)</p> <p>Grande flexibilité dans la gestion de leur temps de travail (Paidon <i>et al.</i> 2009 ; Pompa, 2013; Eurofound, 2015 ; Vendraim <i>et al.</i> 2016 ; ANACT, 2016, Klein <i>et al.</i>, 2012; OSHA, 2017; Eurofound 2017).</p>	<p>Effets négatifs sur les travailleurs si le salaire, l'intensité du travail et les niveaux des stress sont directement impactés par ces mesures de contrôle (Eurofound, 2015, 2017 ; Valenduc, 2016 ; Vendraim et Valenduc, 2016)</p> <p>Augmentation de risques liés à l'allongement de la journée de travail, le week-end.</p> <p>Brouillage des frontières entre vie privée - vie prof.: sentiment d'être joignable à tout moment y compris en dehors des heures « normales ». (Pompa, 2013; Eurofound, 2015, 2017; Mettling, 2015)</p>

Facteurs des RPS	Caractéristiques du travail nomade numérique	Effets sur la santé et le bien-être
<p>Contenu du travail (nature du travail, complexité des tâches, variations des tâches, intensité du travail, travail en contact avec tiers, charge émotionnelle, charge mentale, charge physique, ...)</p>	<p>L'usage fait des NTICS participe à l'intensification du travail (Pompa, 2013 ; Eurofound, 2015 ; Mettling, 2015 ; Vendramin <i>et al.</i> 2016; ANACT, 2016, Klein <i>et al.</i>, 2012; OSHA, 2017 ; Eurofound ,2017)</p> <p>Travail de plus en plus fragmenté (Caroly, 2007): le contenu du travail devient pour une part invisible → pousse les travailleurs à se montrer disponible « à distance »</p> <p>Niveau élevé d'autonomie dans la gestion de son temps de travail (Eurofound, 2017) >< « autonomie paradoxale » (Andonova, 2016)</p>	<p>Réduction du temps de repos et de récupération, problèmes de sommeil le technostress (Pompa, 2013)</p> <p>Phénomènes de surcharge associés à l'utilisation des NTICS, surcharge informationnelle et surcharge communicationnelle (Caroly, 2007; Klein <i>et al.</i>, 2012)</p>

Facteurs des RPS	Caractéristiques du travail nomade numérique	Effets sur la santé et le bien-être
<p>Conditions de vie au travail (environnement physique)</p>	<p>Difficulté pour vérifier l'environnement de travail en dehors des locaux de l'employeur (Eurofound, 2017)</p> <p>L'obligation de l'employeur en matière de santé et de sécurité au travail externalisée, de fait, vers le travailleur nomade (Pompa, 2013; Vendraim <i>et al.</i> 2016; Eurofound, 2017)</p> <p>L'utilisation régulière de dispositifs mobiles : l'utilisation de l'ordinateur portable dans des conditions ergonomiques sous-optimales (OSHA, 2017)</p>	<p>Sollicitation excessive des doigts, douleurs au niveau des articulations (doigts, poignets, région cou-épaules,... de manière générale des TMS) (Pompa, 2013)</p>

Facteurs des RPS	Caractéristiques du travail nomade numérique	Effets sur la santé et le bien-être
<p>Relations interpersonnelles au travail (rapport sociaux : collègues ligne hiérarchique, relations intergroupes, communication, ...)</p>	<p>Travailleurs isolés, faible/absence de relations interpersonnelles (Paridon, 2009 ; Pompa 2013 ; Eurofound 2015 ; 2017 ; EU-OSHA, 2017)</p> <p>Virtualisation des rapports humains au milieu professionnel (Degryse, 2016)</p> <p>Relation travailleur – superviseur bousculée par les pratiques de management numérique.</p> <p>Ex. activités contrôlées à distance par des innovations technologiques</p>	<p>Facteur potentiellement déclencheur de maladies professionnelles telles que le burn-out ou encore le « FOMO » Fear Of Missing Out (Degryse, 2016 ; OSHA, 2017).</p> <p>Stress, désengagement ou désespoir comme résultats d'une absence de communication et de reconnaissance (Clerguea <i>et al.</i>, 2010)</p>

II. ENQUÊTE QUALITATIVE

Méthodologie

Objectif des *focus group* : confronter les points de vue et expériences entre acteurs de santé (CP/MT), représentants des travailleurs & managers

- Transformations intervenues dans le travail < introduction d'outils numériques
- Les effets, positifs ou négatifs, découlant de ces transformations sur la santé au travail

Personnes interviewées (2 focus-group)

Acteur	Entreprise/Institution	Fonction
T1	Magna - banque	Gestionnaire de dossiers - déléguée syndicale
CP AP	Institution 3	Conseiller en prévention aspects psychosociaux SIPP
CP SIPP SB	AssureYou	Conseiller en prévention SIPP
M SP	Institution 1	Manager bien-être

Acteur	Entreprise/Institution	Fonction
T2	Institution 2	Gestionnaire de dossiers - déléguée syndicale
CP SEPP	Service externe de prévention et protection au travail	Conseiller en prévention (ergonome)
CP SIPP SP	Institution 2	Conseiller en prévention SIPP
M SB	Magna	Manager

Grille d’animation et d’analyse < 5 composantes du travail (et dimensions liées à chaque composante)

Organisation du travail	Conditions de travail	Contenu du travail	Environnement de travail	Relations interpersonnelles au travail
Modes de prescription	Statut d’emploi et mode de rémunération	Rythmes et cadences de travail	Aménagement des espaces de travail	Relations avec les collègues
Niveau d’autonomie	Temps de travail	Diversification et satisfaction au travail	Postures de travail	Relations avec la hiérarchie
-	Modalités d’évaluation	-	-	Relations vis-à-vis de tiers

Présentation des données :

- 1) Composante par composante et dimension par dimension : analyse transversale entre les 8 récits (rapport de recherche : tendances et “citations”)
- 2) Synthèse des aspects physiques et psychiques évoqués par les acteurs sous forme de tableau

Résultats

Synthèse des résultats des focus groups « *New ways of working dans les secteurs bancaire et de l'administration publique* » (aspects physiques et psychiques)

		Effets rapportés sur le bien être	Dimensions (5T) concernées
Aspects physiques		Intensification du travail : nécessité ressentie de se montrer joignable en permanence et à la réduction des temps de pause et de récupération (ex. télétravail) (T1, CP AP, M SP)	CoT - rythme CdT – temps
		Surcharge physique: faible adaptation des dispositifs mobiles aux changements de fonctions et/ou à la situation personnelle du travailleur. (CP AP)	CVT- aménagement
		Eviter les positions statiques: leviers d'action par le biais d'un réaménagement des espaces de travail. (CP SEPP, CP SB)	CVT - positions CVT – aménagement
		Nuisances sonores: espaces de travail réaménagés en open-spaces complètement décloisonnés (CP SEPP)	CVT – aménagement
		Problèmes d'hygiène de l'air : aménagement des espaces de travail en open-space surpeuplés (CP SEPP)	CVT – aménagement
		Problèmes d'hygiène: modalités de partage du matériel en clean-desk. (CP SEPP)	

Effets rapportés sur le bien être	Dimensions (5T) concernées
<p>Risque d'isolement lié au télétravail (T1, CP AP) ou à l'inconfort et aux distractions par le bruit et les difficultés de concentration dans des open-space. (CP RPS, M SP, T1).</p>	<p>OT – prescription CVT - aménagement RIT - collègues</p>
<p>Favoriser les moments d'échange direct entre collègues et de convivialité : potentialité d'un aménagement adéquat des open-spaces (CP SB, CP SEPP, M SB) >< Suppression des espaces d'intimité pour partager son vécu avec les collègues : décroisement des espaces de travail (T2)</p>	<p>RIT – collègues CVT - aménagement</p>
<p>Stress de l'auto-organisation : impression d'être livré à soi-même dans la gestion des tâches quotidiennes et des dysfonctionnements techniques. (T1)</p>	<p>OT – autonomie RIT - hiérarchie CVT - aménagement</p>
<p>Réduction de temps de pause et de récupération : le télétravail renforce la nécessité ressentie de se montrer joignable à tout moment (T1, CP RPS, M SP)</p>	<p>CoT - rythmes RIT - hiérarchie</p>
<p>Des équipes plus autonomes peuvent rendre les travailleurs plus heureux mais risque d'augmentation de RPS si faible encadrement de la hiérarchie. (M SB)</p>	<p>OT – autonomie RIT- hiérarchie</p>
<p>Réduction des possibilités de communication fluide avec la hiérarchie : le management numérique affaiblit les liens entre les managers et ses équipes (CP AP, CP SIPP SP)</p>	
<p>Meilleure conciliation vie privée/professionnelle liée à une gestion flexible temps/lieu de travail (T1, CP AP, M SP, T2, CP SIPP SP, M SB). Les dispositifs mobiles permettent de réduire les déplacements et/ou d'optimiser le temps de trajet (CP SB, T2, CP SIPP SP, M SB)</p>	<p>OT – prescription CdT - temps travail / hors travail</p>
<p>Chevauchement des frontières entre les sphères de la vie privée et de la vie professionnelle : disponibilité accrue facilitée par l'usage du numérique y compris en dehors de horaires normaux de travail. (T1, CP AP)</p>	<p>CdT - temps travail/ hors travail</p>
<p>Stress, sentiment d'inconfort / gêne : manque de maîtrise des outils digitaux (M SP, T1, CP PRS, CP SB, M SB)</p>	<p>RIT</p>

Problématiques transversales qui ressortent (< synthèse)

Formes d'intensification du travail

- **Transformation des conditions de travail : temps de travail et temps de pause:** gestion flexible des temps et des espaces travailleurs mobiles ou télétravailleurs : perte espace échanges informels → disponibilité permanente et réduction des temps de pause
- **Crainte d'un détournement du numérique comme dispositif de contrôle:** multiplicité mécanismes de contrôle et d'évaluation → augmentation de la charge physique et mentale du travail

Les usages du numérique au travail et leurs effets sur l'articulation des temps sociaux

Travailleurs mobiles : articulation des temps sociaux ambigus

- Réduction des temps de trajets domicile lieu de travail, meilleur équilibre entre vie professionnelle / personnelle
- Connectivité permanente → se rendre disponible, ce compris en dehors des heures de travail.

Les relations interpersonnelles au travail : entre distance réelle et proximité virtuelle

- **L'éloignement de l'interlocuteur patronal et affaiblissement des relations interpersonnelles au travail**
 - Sentiment de méconnaissance du travail réel accompli/ perte de sens au travail
 - Affaiblissement des possibilités de communication avec la hiérarchie

- **L'impact des usages du numérique sur le collectif de travail**
 - Isolement, réduction des temps de socialisation au travail
 - Fragmentation des collectifs de travail >< entrave à la mise en œuvre de mécanismes de régulation, d'objectivation et de mise en visibilité des risques professionnels encourus

Lien rapport de recherche & synthèse

<https://emploi.belgique.be/fr/projets-de-recherche/2019-etude-de-limpact-des-nouvelles-formes-de-travail-sur-le-bien-etre>

Contacts:

Coordination: Aline Bingen (Metices – ULB): Aline.Bingen@ulb.ac.be

Christophe Vanroelen (ID – VUB): cvroelen@vub.ac.be

Esteban Martinez (Metices – ULB) : emartin@ulb.ac.be

Maria Cecilia Trionfetti (Metices – ULB): Maria.Trionfetti@ulb.ac.be

Jessie Gevaert (ID – VUB): Jessie.Gevaert@vub.be

Karen Van Aarden (ID – VUB): karen.van.aerden@vub.ac.be