

Etude de l'impact des nouvelles formes de travail sur le bien-être

Centre Metices (ULB)

Journées nationales de médecine du travail
15 novembre 2019

MEMBRES DE L'ÉQUIPE



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

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

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



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

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

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



OBJECTIFS DE LA RECHERCHE

Objectif principal

- Donner un 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

- *Etape 1*: relevé de la littérature - ULB
- *Etape 2* : analyse des données de l’enquête européenne sur les conditions de travail (2015) - VUB
- *Etape 3* : réalisation d’une enquête qualitative auprès d’acteurs issus de secteurs / métiers pointés comme particulièrement à risque - ULB
- *Etape 4* : traduction des résultats de la recherche sous forme de synthèse de rapport de recherche (ULB - VUB)

Exposé

- Focus sur les résultats de l’analyse qualitative

RELEVÉ DE LA LITTÉRATURE

a) Quelles sources?

- 50 sources bibliographiques relevées:
 - Articles scientifiques (sociologie, économie, psychologie, gestion et *management*, ...)
 - Rapports officiels au niveau belge et européenne (ex. Eurofound, OSHA-EU, CNT,....)
 - Littérature grise (documents de vulgarisation issus de recherches, présentation et actes des journées d'étude, ...)

b) Objectifs spécifiques :

- Dresser un état des lieux des **nouvelles formes d'emploi et de travail** dans le contexte de **digitalisation** de l'économie
- Dégager les **problématiques-clés** et les éventuels **points de tension** qu'elles suscitent, notamment sous l'angle des effets sur la **santé et la sécurité au travail**.

C) Traitement et classification des données : 2 temps

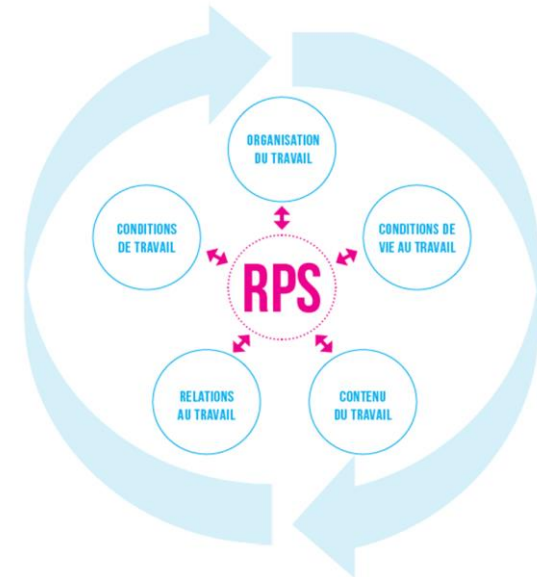
- **Typologie européenne des « nouvelles » formes de l'emploi**

Rapport Eurofound (2015) *Nouvelles formes d'emploi* : 9 formes d'emploi nouvelles ou émergentes < 2000 en Europe → 2 « nouvelles » formes d'emploi directement liées à l'économie numérique, dont le :

- *travail pour l'économie de plateforme*
- *travail nomade numérique*

- **Structuration nos données**

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



FOCUS ENQUÊTE QUALITATIVE:

- Sélection d'activités de travail et organisation de *focus group*
 - Focus groupe 1: activités liées à la livraison de commandes
 - production, distribution & vente de boissons non-alcoolisées
 - plateforme numérique de livraison de repas à domicile
 - Focus groupe 2: activités de préparation de commandes en dépôts
 - grossiste répartiteur de médicaments
 - livraison alimentaire pour la grande distribution
 - Focus groupe 3: activités de gestion de dossiers administratifs ou bancaires soumises aux *new ways of working* (banque et administration publique)



FOCUS ENQUÊTE QUALITATIVE:

Objectif des focus group : confronter les points de vue et expériences entre acteurs de santé, représentants des travailleurs & managers:

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

GRILLE D'ANIMATION:

| 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 |

RÉSULTATS

Les usages sociaux du numérique au travail et les effets sur le bien-être au travail: 3 problématiques transversales

Les formes d'intensification du travail

- **Transformation des conditions de travail : temps de travail et temps de pause**
 - Rythmes et cadences dictés par l'outil numérique → réduction temps de récupération & marges de manœuvre
 - Gestion flexible des temps et des espaces de travail : 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:

Sentiment d'aliénation et disponibilité temporelle accrue:

- Travailleurs soumis à un contrôle strict du temps/lieu de travail : robotisation des gestes, répétition des codes y compris en dehors des heures de travail → *sentiment d'aliénation*
- Coursiers des plateformes numériques : absence de régulation de la durée du travail, mode de rémunération à la tâche, système d'évaluation des performances individuelles → *dépendance accrue à la plateforme et aux horaires imprévisibles*
- Travailleurs mobiles : articulation des temps sociaux ambigus
 - Meilleure conciliation entre vie professionnelle – vie personnelle (ex. réduction des temps de trajets domicile lieu de travail)
 - Connectivité permanente

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'émiettement des collectifs 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

CONCLUSIONS

Enseignements < données qualitatives renvoient aux conclusions de l'analyse quantitative

Relations entre nouvelles formes de travail et qualité du travail (*job quality*):

- Le travail à domicile et d'autres formes de flexibilité en termes de lieu de travail ne sont pas fortement associés à une meilleure qualité des horaires de travail.

Relations entre nouvelles formes de travail, bien-être et santé au travail

- La flexibilité du temps de travail et le bien-être sont souvent contradictoires.
- Plusieurs nouvelles formes d'organisation du travail apparaissent liées à une plus grande satisfaction quant aux conditions de travail, mais s'avèrent en même temps aller de pair avec des niveaux élevés de stress et un phénomène de brouillage des frontières entre la vie professionnelle et la vie privée.

Perspectives de recherche :

Recherches-action: appropriée pour l'obtention d'une connaissance approfondie de la relation entre nouvelles formes de travail, bien-être et santé au travail

Merci pour votre attention!

FR : <http://www.emploi.belgique.be/moduleDefault.aspx?id=4728>

NL : <http://www.werk.belgie.be/moduleDefault.aspx?id=47282>