

Accros au travail, même en vacances

Deux Belges sur trois restent joignables quand ils sont en congé. Un phénomène qui prend de l'ampleur.

Les chiffres que révèle l'étude menée par Securex, prestataire de services en ressources humaines, sont éloquentes : 66 % des travailleurs belges sont joignables pendant leurs congés pour répondre à des questions d'ordre professionnel. Ils sont même 16 % à l'être pour traiter des demandes qui ne relèvent d'aucun caractère urgent. De manière surprenante, la taille de l'entreprise et son type d'activité n'influent guère ces résultats.

Quelles sont les raisons qui poussent les employés à rester connectés ? Hermina Van Coillie, l'auteure de l'étude, note que « pour certains, le fait d'être

joignable, d'accéder à l'environnement de travail, est de nature à les soulager d'un poids, (...) décider soi-même du moment où l'on va travailler, où répondre aux sollicitations professionnelles est une forme de liberté qui réduit le stress ». Des propos nuancés par Gilles Klass, spécialiste en ressources humaines, qui

souligne que la crainte de plus en plus répandue de perdre son emploi provoque une forme de sur-présentisme au travail. Il met aussi en exergue une forme de valorisation de sa personne en étant « connecté » en permanen-

► Les employés belges sont majoritairement joignables en congé, selon une étude de Securex.

► Ce phénomène de société prend de l'ampleur mais n'est pas véritablement encadré.

Etre joignable en permanence pour le boulot : une nécessité ou une hérésie ? Un vrai phénomène de société, surtout. D'après une étude représentative du

prestataire de services en ressources humaines Securex, 66 % des employés belges sont joignables durant leurs congés pour répondre à des questions professionnelles. Et parmi eux, une très faible minorité - 16 % - sont joignables (et joints...) pour répondre à des questions non urgentes. « *Au départ, les résultats m'ont un peu surpris, explique Hermina Van Coillie, l'auteure de l'étude. On pourrait penser que certaines professions sont naturellement plus sujettes que d'autres à cette disponibilité totale et qu'elle provoque du stress. Eh bien non. Pour certains, le fait d'être joignable, d'accéder à l'environnement de travail, est de nature à les soulager d'un poids. Pourquoi ? Parce que pour des professions de plus en plus nombreuses, la flexibilité sur le marché du travail est devenue une réalité et que décider soi-même du moment où l'on va travailler, où répondre aux sollicitations professionnelles est une forme de liberté qui réduit le stress* », poursuit Hermina Van Coillie. Laquelle met évidemment des limites au raisonnement. « *Ce que l'étude montre bien, c'est que le "vouloir" être joignable cause 6 fois moins de stress que le "devoir" être joignable.* »

Gilles Klass, spécialiste des ressources humaines, nuance les propos : « *Il ne faut pas se voiler la face. On assiste aujourd'hui à un lent déclin de nos économies en Europe. Ce contexte morose a naturellement une influence sur le comportement des travailleurs,* » explique-t-il. Cette crainte latente de perdre son travail provoque une forme de sur-présentisme au travail, « *laquelle se manifeste d'autant plus facilement que les évolutions technologiques récentes le permettent* », poursuit Gilles Klass. L'expert met aussi en exergue une forme de valorisation de sa personne en étant « connecté » en permanence. « *Je constate de plus en plus une forme de satisfaction de certains employés à utiliser ces outils. Il s'agit là d'auto-valorisation. Certains se plaignent de bosser trop mais en réalité, ils se complaisent dans cette forme de relation au travail. C'est une manière pour eux de se valoriser, de se sentir utile. Cela étant, il y a bien sûr un point d'inflexion à partir duquel la productivité baisse et où le stress généré par cette relation professionnelle provoque des burn-out.* »

« **La crise engendre une peur latente de perdre son emploi. Ceci explique en partie cela...** » GILLES KLASS, SPÉCIALISTE RH

C'est pour cette raison que le rôle de l'entreprise est très important. Le hic : aucune réglementation n'existe pour encadrer la disponibilité des travailleurs. Parmi les employés joignables, 90 % le sont parce qu'ils en ont formulé le souhait. Parmi ceux-ci, 6 % seulement affirment que c'est aussi à la demande de leur employeur. Parallèlement, un employé sur dix est uniquement joignable parce que son employeur le lui impose effectivement. C'est donc ce dernier groupe qui ressent 6 fois plus de stress par rapport aux autres collègues volontairement joignables (46 % contre 8 %). Hermine Van Coillie (Securex) : « *Ce n'est donc pas une bonne idée d'imposer ou d'interdire aux travailleurs d'être joignables pendant leurs congés. Chaque travailleur devrait avoir la possibilité de se couper complètement de son environnement professionnel pendant ses congés, si tel est son souhait.* »

Kris De Meester, spécialiste de la question à la Fédération des entreprises belges (FEB), nuance : « *Il n'y a pas de référence explicite à la disponibilité durant les congés dans le cadre de la loi sur les contrats de travail et la loi sur le bien-être, qui oblige les employeurs à veiller sur la santé et la sécurité de leurs employés. Cela dit, il n'est pas certain qu'une législation soit nécessaire, dans le sens où l'organisation de travail et les motivations des uns et des autres peuvent donner lieu à bien des cas de figure. Le plus important est de laisser le choix au travailleur, sauf si la fonction exige de manière évidente sa disponibilité.* »

« *Cela peut être la meilleure ou la pire des choses, enchaîne Myriam Delmée, vice-présidente du Setca, mais si l'employeur utilise cette facilité comme instrument de travail, on sait que cela peut être dangereux ; en revanche, ça peut aussi être un vrai outil de flexibilité sur le marché du travail. Des négociations ont commencé dans certaines entreprises, mais pour l'heure, ce sujet de société n'en est qu'au stade d'une réflexion embryonnaire.* »

dedans. Les gens pensent que tout le monde est disponible 24 heures sur 24. Mais je m'y oppose. En congé, on a le droit d'avoir la paix ! »

EN BRÈVE

L'enquête en chiffres...

- 66 % des travailleurs belges sont joignables durant leurs congés pour répondre à des questions d'ordre professionnel.
- 16 % d'entre eux traitent des demandes non urgentes.
- Les hommes sont plus joignables que les femmes (75 % contre 59 %).
- Les seniors (+ de 50 ans) sont plus joignables que leurs collègues âgés de 25 à 49 ans (74 % contre 63 %).
- Les travailleurs qui ne sont pas remplacés par un collègue durant leurs congés sont plus joignables que ceux qui le sont.
- La taille et le type de l'entreprise n'ont aucune influence sur les résultats.
- Les travailleurs qui possèdent un smartphone ou une tablette leur permettent de consulter leurs e-mails professionnels.

CARINIS

« Le droit d'avoir la paix ! »

Le point de vue de Carine est tranché : « *Les congés, c'est fait pour être tranquille ; ils sont déjà assez peu nombreux.* » Toutefois, cette assistante de direction concède jeter un œil sur son portable en vacances. « *En général, je l'abandonne pendant la journée, et je réponds aux messages le soir.* » Mais elle ne relève pas ses mails professionnels. « *C'est pour foutre en l'air ses vacances. Vous essayez de vous déconnecter du travail, et à chaque mail, vous replongez*

PO

« Je préfère un suivi quotidien »

Pol est directeur d'école et bénéficie donc des « grandes vacances ». Mais son métier occupe son esprit en permanence. « *On reste responsable. Si une alarme se met en route, si un parent d'élève décède, je suis disponible. Même pendant les vacances, je vais à l'école une à deux fois par semaine. Puis je relève aussi mes mails plusieurs fois par jour, pour le suivi des inscriptions par exemple.* » De quoi stresser ? « *Non, je me sens plus relax en organisant le suivi quotidien. Arriver le 20 août et devoir gérer 6 semaines de mails et de courrier, ça me rendrait nerveux.* »

X.C.

l'expert « On vit aujourd'hui dans l'instantané »

ENTRETIEN

Isabelle Hansez est professeur à l'Université de Liège. Elle dirige le service de valorisation des ressources humaines et a mené différentes études sur la flexibilité au travail.

Deux tiers des employés se disent joignables pendant leurs congés. Ça vous surprend ?

Parmi les nouvelles façons de voir le travail, il y a le modèle qui permet un maximum de flexibilité. Un modèle qui fait de plus en plus d'adeptes aujourd'hui : les employés n'ont plus d'horaires fixes, ils peuvent travailler depuis leur domicile. La logique est simple pour les employeurs : en permettant plus de choses à leur personnel, ils espèrent que celui-ci donne plus en retour. Mais on n'a pas encore assez de données, ni assez de recul, pour analyser l'impact réel de ces mesures sur les travailleurs. On doit quand même se demander si cela ne nuit pas à leur bien-être...

On parle de plus en plus de burn-out, y a-t-il un lien ?

Les personnes surinvesties dans leur travail sont des personnalités

à risque. Elles veulent toujours que tout soit parfait, ce qui leur demande souvent plus d'heures de travail que les autres. Si des horaires plus flexibles leur permettent de travailler encore plus, cela peut donc augmenter le risque de burn-out.

Les nouvelles technologies sont-elles responsables de ces évolutions ?

Il y a un lien. Le progrès technologique fait qu'on est aujourd'hui toujours dans l'instantané. Quand on envoie un mail, on aimerait une réponse dans les 10 secondes. Mais à côté de cela, les sociétés visent toujours plus de rentabilité, de performance et de compétitivité. Je crois que c'est l'articulation de ces deux éléments qui contraint l'individu à s'adapter en changeant son mode de travail.

Pas d'effet pervers de ces nouvelles technologies ?

Nous avons fait une étude sur un échantillon de cadres. Il en ressort qu'ils considèrent leur smartphone comme une ressource positive, qui leur permet une meilleure organisa-

tion de leur temps de travail. Après, un détachement psychologique d'un week-end ou d'une semaine peut être ressourçant. Tout dépend du caractère de l'individu.

L'enquête Securex indique que les jeunes sont moins joignables que les quinquas. Logique ?

Parmi les souhaits des jeunes, la qualité de vie revient toujours parmi les priorités. Ils veulent privilégier et protéger leur vie privée. Ceci explique peut-être leur réponse. Pourtant, la flexibilité a pour but de faciliter l'équilibre entre vie publique et vie privée.

En supprimant la frontière entre les deux ?

La frontière devient floue, en effet, entre l'univers professionnel et privé. La flexibilité peut également entraîner une intensification du travail. On est en train d'analyser les effets pervers de ce changement. A long terme, il faut voir s'ils sont tenables pour le bien-être de l'individu. ■

Propos recueillis par
XAVIER COUNASSE