

Question 2	Les évolutions technologiques sont-elles exemptes de risques pour l'organisation ?	
Chapitre 2.2	<i>TIC et conditions de travail</i>	Bac STMG SIG
Exercice 1		Lycée J. Feyder

Exercice 1 : Le syndrome blackberry

La joignabilité à tout prix a longtemps été vue comme un gage de productivité. Lorsqu'elle se prolonge en dehors des heures de travail, elle crée une sorte d'astreinte permanente non mentionnée dans le contrat de travail.

La diode rouge du Blackberry clignotante pour signaler l'arrivée d'un email professionnel déclenche l'envie, le besoin, la contrainte auto-imposée d'y répondre, à toute heure et en tout lieu. Addictif, stressant...

Cela profite seulement à la productivité de celui auquel on répond puisqu'une étude indiquait que reprendre le fil de sa pensée après l'arrivée intrusive d'un message prenait en moyenne 64 secondes. Alors au bout de plusieurs dizaines ou centaines par jour... les risques psychosociaux se développent : stress, addiction, sentiment d'urgence permanente, intrusion de la vie professionnelle dans la vie privée, conflits, mauvaise qualité de communication, isolement,... un paradoxe avec tous ces outils.

Le syndicat allemand IG Metall a obtenu un accord de Volkswagen pour une trêve quotidienne des emails professionnels pour un peu plus de 1000 salariés (des cadres, mais pas les cadres supérieurs), équipés de Blackberry professionnels. L'envoi cesse chaque jour de 18h15 (30 minutes après le départ des salariés) à 7h le lendemain (une demi-heure avant l'arrivée au bureau).

L'entreprise n'est pas forcément en cause, c'est également une question d'éducation individuelle comme le souligne le patron d'Henkel : savoir ne pas répondre (« Je regarde une dernière fois le samedi matin mon Blackberry, et ensuite, je le laisse de côté pour le reste du week-end, je m'occupe de mes enfants ») et... ne pas écrire (« *Je n'ai pas à lire mes emails simplement parce que quelque part, quelqu'un s'ennuie et en rédige* »).

1 Quels sont les deux types de problèmes qu'entraîne la sollicitation permanente chez les salariés ?

2 Quelles solutions sont prônées ou possibles ?