



IDÉES

# opinions

## Travail : le numérique pour intégrer, pas pour contrôler

LE POINT DE VUE

de Bertrand Martinot et Florence Oulès

**L**e métavers vous fait-il rêver ? *Moi, non.* » La formule de l'économiste Pierre Veltz est éloquent, nul doute qu'elle est partagée par la quasi-totalité des Français. Au point qu'on a dû inventer un mot : le « techno-pessimisme ». Les progrès numériques sont anxiogènes, non pour leurs applications en science ou en médecine, évidemment, mais dans notre quotidien, et dans un domaine en particulier : les conditions de travail. Il faut dire que depuis une vingtaine d'années, les outils numériques pour guider, contrôler et piloter le travail humain ont parfois été développés sans discernement.

En effet, ils ont été le bras armé du management gestionnaire, qui a très largement gagné les services : process et timing pour chaque situation de travail, reporting de tous les actes effectués, benchmarks en temps réel, etc. Un exemple : des femmes de ménage équipées de tablettes leur indiquant le temps à passer dans chaque pièce, selon sa superficie et différents paramètres. En cas d'aléa, par exemple un café renversé, la tablette doit être utilisée pour le prendre en photo et le codifier. En sus, à différents endroits du lieu, des bornes, connectées au progiciel de la société de ménage, invitent tout un chacun à noter la propreté constatée.

Non seulement cet usage du numérique n'a pas généré les gains de productivité escomptés, mais il a une large responsabilité dans la crise de sens qui

touche de nombreux métiers : il a contribué à « rétrécir » la nature du travail, en créant une confusion entre outils et finalité. Il faut aussi évoquer la progression inquiétante du sentiment d'intensification du travail, et la forte proportion de salariés déclarant une charge psychique anormalement élevée, phénomènes mis en évidence par l'étude « Les Français au travail : au-delà des idées reçues », réalisée par l'Institut Montaigne.

Il ne s'agit pas de jeter le bébé avec l'eau du bain. Nous citons Pierre Veltz, son appel est le suivant : « *Le numérique reste un outil extraordinaire [...] mais nous devons reprendre la maîtrise de cette révolution et la réorienter vers des buts communs, qui méritent nos rêves et nos efforts.* » Certaines entreprises ont commencé : face aux tensions de recrutement, elles interrogent l'attractivité de leurs métiers et revoient ce type d'outil pour redonner plus de place à l'autonomie et à l'intelligence humaine. Cela semble salutaire.

Nous voulons y associer cette réflexion : s'il est des outils numériques qui font fuir les talents, il en est au contraire qui permettent de les intégrer. Il s'agit de ceux au service de l'emploi des travailleurs handicapés. C'est le thème qui était proposé cette année pour la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées, et il nous semble doublement pertinent.

D'une part, les personnes handicapées représentent un vivier indispensa-

ble face aux tensions de recrutement. Or, trop d'entreprises ignorent l'ampleur des possibilités pour permettre l'accessibilité de leurs métiers, et les aides financières dont elles peuvent bénéficier. Des personnes aveugles, grâce à un logiciel adapté, sont développeurs Web. Des personnes avec un handicap cognitif, grâce à un logiciel leur donnant des consignes de façon imagée, sont préparateurs logistiques ou employés de restauration. Les exemples sont désormais nombreux.

D'autre part, les aménagements numériques mis en place pour les travailleurs handicapés peuvent profiter à tous – ce qui ne va faire que s'accroître, avec l'allongement de la durée du travail et le vieillissement de la population active. L'essor spectaculaire du télétravail peut ainsi faire réfléchir : il concerne à présent un tiers des salariés, qui le plébiscitent, dans toutes les enquêtes, pour le gain de qualité de vie et d'autonomie. Or, bien avant les confinements, il était une revendication de longue date des associations de personnes handicapées. Les entreprises qui avaient investi pour la qualité de vie de leurs travailleurs à mobilité réduite se sont retrouvées plus agiles lors de la crise.

**Bertrand Martinot** est expert associé à l'Institut Montaigne ; **Florence Oulès** est ancienne chef de mission Inclusion à la Région Ile-de-France.





## Les outils numériques au service de l'emploi des travailleurs handicapés permettent de les intégrer.

*Découvrez  
notre magazine digital  
« Les Echos Planète »  
sur [planete.lesechos.fr](http://planete.lesechos.fr)*



Dessin Matlys Citrize pour « Les Echos »

