



LETTRE D'INFORMATIONS

CELLULE D'ANALYSES SYNDICALES DE L'IRW-CGSP

LE TÉLÉTRAVAIL, UN NOUVEAU MYTHE LIBÉRAL ?

Partant du principe que le télétravail existe, qu'il a pris de l'ampleur dans le cadre de la crise sanitaire et qu'il constitue donc une réalité qu'il faudrait accompagner, les débats récents autour du développement du télétravail éludent toutes les discussions idéologiques sur l'organisation du travail.

Pourtant, les risques liés au télétravail sont nombreux et ses conséquences sur la vie du travailleur et sur la société en général ne sont pas anodins. Il a également un impact sur le travail syndical et sur la place des organisations syndicales dans l'entreprise, et la société en général.

1. TECHNOSTRESS

Un Rapport d'ETUI pointe les risques liés au technostress : « il est ainsi question d'une charge psychosociale croissante, liée au travail, en raison notamment de la distinction plus floue entre temps de travail et temps de repos en cas de travail à domicile »¹. Il est à craindre que ce type de stress ne soit accru par le télétravail. En effet, le travailleur est seul devant son écran, les exigences de disponibilités risquent d'être accrues et le développement des méthodes de contrôles de plus en plus intrusives.

La généralisation des nouvelles technologies couplée au télétravail participe à un accroissement de la flexibilité et de la culture de l'urgence. Le télétravail apparaît d'ailleurs dans de nombreuses études comme un outil de flexibilité mis en place de manière bien souvent informelle, c'est-à-dire en dehors d'accords collectifs spécifiques et donc ses conditions soumises au bon vouloir de l'employeur, sans contrepartie en matière de « protection » du travailleur. Laurent Taskin (professeur à Louvain-School of management, UCL) met déjà en avant cela dans la fonction publique : « l'intensification du contrôle, par la superposition de formes technocratiques, l'extension de l'autorité hiérarchique, le développement des contrôles socio-idéologiques... »².

À cet égard, Christophe Degryse, chercheur à l'ETUI, précise : « Des applications de contrôle à distance des employés telles que Spyrix promettent une surveillance parfaite et non détectable de l'activité du clavier, de l'activité sur les réseaux sociaux, de la navigation sur internet, de l'utilisation des applications, ainsi que de l'impression et des mémoires externes (USB, CD, DVD, disque dur,



Photo : Source FGTB

cartes mémoire). Une autre application basée sur l'intelligence artificielle, Enaible, permet de contrôler en temps réel la productivité des télétravailleurs et de leur donner des instructions pour l'améliorer »³. D'autres systèmes permettent, par exemple, de prendre, grâce à la caméra du PC, une photo toutes les 5 minutes afin de s'assurer

1. J. Popma, « Technostress et autres revers du travail nomade », ETUI, juillet 2013.
2. L. Taskin, « Perspective critique en gestion sur les espaces de travail. De l'invisibilité à la considération de la dé-humanisation au travail », présentation disponible sur http://www.crimt.org/Media/CMS_espaces_de_travail_CRIMT_Mar17.pdf.
3. C. Degryse, « Le télétravail n'est pas nécessairement synonyme de nouveau taylorisme », La Semaine, https://www.etui.org/sites/default/files/2020-06/520_200611_LSM_NCY_HEB_0.pdf.

que le travailleur est bien à son poste⁴. Cela est d'autant plus inquiétant que, selon certains, le développement de la surveillance du travailleur n'améliore pas la productivité⁵. L'impact psychosociologique de l'isolement et de la surveillance doit également être pris en compte tout comme les questions d'organisation du poste de travail (ergonomie qui est laissée à la seule responsabilité du travailleur) et de mise à disposition des ressources de travail (ordinateur, connexion, serveur internet...).

Dans un contexte de crise sanitaire dont la gestion repose essentiellement sur la peur et les restrictions des libertés tant individuelles que collectives, les risques d'atomisation du travailleur par le télétravail et le développement des méthodes de contrôles doivent être interrogés, débattus et analysés.

2. CONCILIATION ENTRE VIES PRIVÉE ET PROFESSIONNELLE

Le même rapport de l'ETUI précise que « la technologie s'impose de plus en plus au travailleur, les moments de repos s'en trouvant sans cesse diminués ». Le télétravail est, souvent, justifié par l'intérêt d'un meilleur équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle. Or « depuis les travaux de Weick (ndlr : professeur américain de psychologie et en sciences de l'organisation), il est reconnu qu'il existe une dissymétrie des intrusions, la vie privée étant davantage bouleversée par ce brouillage des frontières »⁶. Cette réalité semble également confirmée par les travaux du professeur Taskin et d'autres auteurs. Ils mettent en avant que le fait de vivre et de travailler au même endroit induit une augmentation de la « porosité entre les sphères de vie »⁷. La discussion sur le droit de déconnexion ne peut être une discussion connexe à celle du télétravail, elle doit en faire partie intégrante.

Ainsi, en 2016, le BIT mettait en avant les risques suivants :

- Délimitation travail-famille plus floue
- Risque accru de conflits travail-famille
- Travail durant les congés et les vacances
- Difficulté à se « déconnecter » du travail avec un isolement social et professionnel
- Perte d'occasions professionnelles.

3. INÉGALITÉS

Le télétravail est un facteur d'accroissement des inégalités. En effet, certains métiers ne peuvent être effectués en télétravail, pouvant induire de fait une inégalité entre travailleurs d'une même entreprise et ainsi affaiblir les solidarités internes. En outre, l'organisation du télétravail est largement tributaire du cadre du vie du travailleur, et vient donc renforcer les inégalités de logement. « *Le télétravail est en tout cas susceptible de révéler, voire d'accentuer, de nouvelles formes d'inégalités. Ce n'est pas la même chose*

de travailler chez soi quand on habite un deux-pièces au 10e étage d'un immeuble de banlieue ou quand on habite dans une petite villa résidentielle avec terrasse et jardin ; quand on a un ordinateur de bureau dans une pièce à part ou quand on doit travailler avec un PC portable sur un coin de table dans la cuisine. De même, l'expérience n'est pas la même lorsqu'on est, par exemple, un jeune couple avec enfants ou un quinquagénaire isolé. D'une certaine manière, les régulations sociales du travail industriel que j'évoquais plus haut effacent pour partie ces inégalités, qui réapparaissent dès lors que l'on travaille chez soi. »⁸

Enfin, le droit du travail s'est construit pour combler une inégalité flagrante qui supposait un rapport de force identique dans une confrontation individuelle entre le travailleur et l'employeur. C'est au travers de mécanismes collectifs qu'un rééquilibrage du rapport de force à la faveur des travailleurs est envisageable. Avec le télétravail et la perte des liens sociaux se pose avec acuité la question de la défense des travailleurs. Cette question devrait au premier chef intéresser la FGTB car, outre la défense individuelle, ce sont toutes les possibilités de mobilisations qui se retrouvent ainsi mises à mal. L'instauration d'un droit pour les représentants syndicaux d'être en contact avec les travailleurs via les canaux de communications propres à l'entreprise ne suffira pas !

Dans un contexte où certains évoquent le soi-disant « monde d'après », le moment est peut-être venu de permettre une meilleure conciliation vie privée et vie professionnelle, d'améliorer les conditions de travail, de réduire l'impact écologique des déplacements... en revendiquant clairement la réduction collective du temps de travail sans perte de salaire et avec embauche compensatoire !

Enquête FGTB technostress : <https://www.fgtb.be/documents/20702/177858/Bien-%C3%AAtre+au+travail+ou+technostress-FGTB23042013.pdf/c1db226c-5718-473d-b353-765c01513360>

4. « Aux Etats-Unis, le boom des logiciels de surveillance du télétravail », <https://korii.slate.fr/biz/etats-unis-entreprise-teletravail-confinement-boom-logiciels-espions-surveillance-productivite-personnel>, inspiré d'un article initialement publié sur www.bloomberg.com, « Bosses Panic-Buy Spy Software to Keep Tabs on Remote Workers ».
5. M. Krim, « Télétravail : les applications de surveillance de l'activité à distance n'augmentent pas la productivité », <https://itsocial.fr/enjeux-it/enjeux-strategie/gouvernance/teletravail-les-applications-de-surveillance-de-lactivite-a-distance-naugmentent-pas-la-productivite/>.
6. T. Klein et D. Ratier, « L'impact des TIC sur les conditions de travail », Centre d'Analyse Stratégique/Direction générale du travail, La Documentation française, 2012, n°49, http://archives.strategie.gouv.fr/cas/system/files/raptic_web_light_final28022012.pdf.pdf.
7. M. Dumas et C. Ruiller, « Le télétravail : le risque d'un outil de gestion des frontières entre vie personnelle et vie professionnelle ? » in Management & Avenir, 2014/8, n°74, p. 71-95, <https://www.cairn.info/revue-management-et-avenir-2014-8-page-71.htm>.
8. C. Degryse, op.cit.