

CREIS - Paris - Jeudi 16 juin 2011

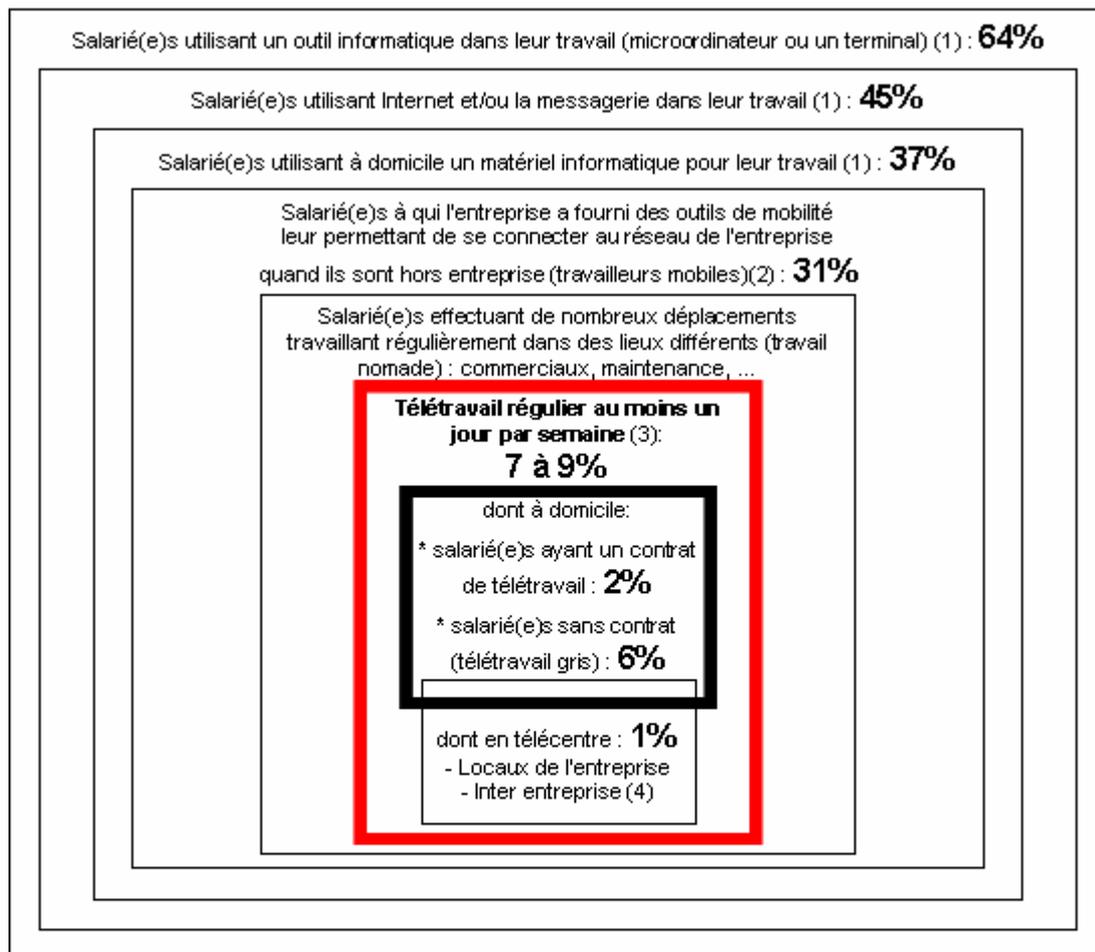
Le rôle de l'informatique et des TIC dans les transformations des conditions de travail des salariés

Impacts du télétravail sur les conditions de vie et de travail des salarié(e)s

Yves Lasfargue

1 - Où en est le télétravail en 2011 en France ?

- Un Accord National Interprofessionnel (ANI) a été signé le 19 juillet 2005
- 6 ans après l'ANI, 20 à 25 entreprises seulement ont signé un accord sur le télétravail
- Un projet de loi sur le télétravail été adopté en première lecture le 9 juin 2009 à l'Assemblée Nationale mais il est probable que cette loi ne sera jamais adoptée définitivement.
- Peu de statistiques fiables sur le sujet



(1) Source : DARES, enquête Conditions de travail 2005 – estimations YL pour 2011

(2) Source : OpinioWay – janvier 2011 (70% parmi les cadres et 26% parmi les non-cadres)

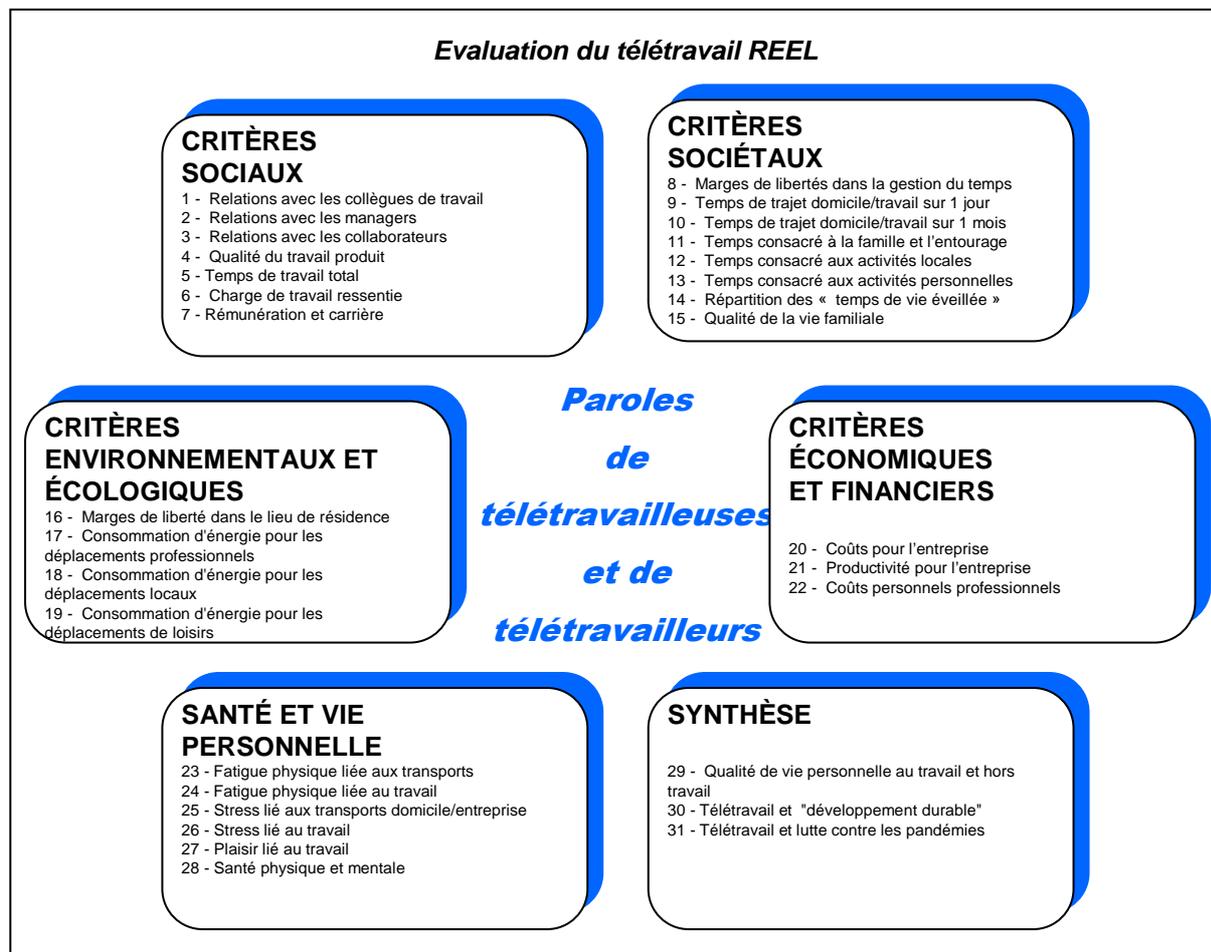
(3) Source : Rapport « Le développement du télétravail dans la société numérique de demain »-2009 (CAS – Centre d'Analyse Stratégique) - estimations YL pour la répartition et l'évolution 2011

(4) Co-working : travail collaboratif et en réseau dans des « tiers lieux » (ni entreprise, ni domicile). Pour le moment, cette organisation concerne très peu de salariés et surtout des travailleurs indépendants.

2 – Les résultats de l'enquête OBERGO sur le télétravail salarié REEL

Cette enquête a été lancée pour la première fois en 2010¹ et doit être renouvelée chaque année. Elle s'appuie sur des entretiens individuels approfondis et sur des réponses à un questionnaire interactif sur Internet (site : <http://teletravail.enquete.free.fr/>).

Elle a pour but de demander aux salarié(e)s concerné(e)s d'évaluer les évolutions que leur apporte le télétravail en utilisant les critères traditionnels de jugement du développement durable (critères sociaux, sociétaux, environnementaux et économiques) et d'évaluer les impacts sur leur santé et vie personnelle.



L'échantillon des salarié(e)s qui ont accepté de participer à l'enquête est très varié (genre, âge, situation de famille, localisation,...) mais il est essentiellement composé de télétravailleuses et de télétravailleurs cadres, volontaires à 100% pour le télétravail et satisfaits du télétravail.

Evidemment cela ne veut pas dire qu'il n'existe pas de télétravailleuses et de télétravailleurs non volontaires et non satisfaits ... mais ils sont probablement plus réticents à participer à des enquêtes car il est toujours difficile d'accepter de dire, quand on est salarié, que l'on n'est pas d'accord avec ce qui apparaît comme étant lié aux « nouvelles technologies ».

Sans surprise les éléments positifs mis en valeur par les réponses de cet échantillon composé de « satisfaits du télétravail » viennent, en général, confirmer une partie des arguments des « pro » télétravail.

Mais l'intérêt des réponses de cet échantillon vient surtout du fait que ces salariés ne sont pas suspects d'être opposés au télétravail et que les difficultés et les craintes qu'ils font apparaître sont donc à prendre avec beaucoup de considération.

¹ «Télétravail rêvé, rejeté, réel ? Halte aux illusions dangereuses ! » Étude d'impact du télétravail réel sur les conditions de travail et de vie des salarié(e)s – Yves Lasfargue et Sylvie Fauconnier – 56 pages – 2010 – Téléchargeable gratuitement sur le site <http://www.ergostressie.com>

3 – Conclusion : le forcing au développement du télétravail sera source de déceptions et d'exclusions car les conditions de réussite sont très difficiles à réunir

L'enquête 2010 de l'OBERGO, qui est une des premières études françaises sur les conditions de travail et de vie des salariées et salariés qui ont une expérience RÉELLE du télétravail à domicile, a mis en valeur les trois conclusions suivantes.

1) Réussir le télétravail c'est accepter de supporter les exigences du paradoxe: « Plus de temps et de charge de travail/ plus de qualité de vie »

L'analyse des réponses aux 31 thèmes abordés dans les questionnaires et dans les entretiens oraux montre que, pour la plupart des télétravailleuses et télétravailleurs actuels:

* le télétravail leur apparaît comme étant une source d'améliorations

- de leur qualité de vie personnelle que ce soit au travail ou hors travail : gestion du temps, sentiment de liberté, ... (questions 8, 15 et 29)
- de leur bien être physique et mental : moins de fatigue et de stress, ... (questions 23 à 26)
- de la qualité de leur travail et de leur productivité (questions 4 et 21)

*... qui s'échange contre une augmentation importante

- de leur temps de travail (question 5)
- de leur charge de travail ressentie (question 6)
- des coûts personnels liés à l'activité professionnelle (question 22)

2 - Mais tous les salariés ne peuvent pas accepter de vivre et supporter ce paradoxe car les conditions nécessaires sont très difficiles à réunir

Tous les salariés peuvent-ils et veulent-ils accepter de vivre et supporter ce paradoxe qui est la clé de la réussite du télétravail ? L'analyse du vécu, du discours et du profil des salariés de notre échantillon, peu suspects de dénigrer le télétravail car très satisfaits de leur situation, permet de définir les conditions nécessaires à la réussite du télétravail.

* La réussite du télétravail exige des profils de salariés très spécifiques et peu répandus :

- Aimer travailler seul(e), loin du collectif de travail, et supporter l'absence physique de collègues et de hiérarchie (questions 1 à 3)
- disposer d'une aptitude très importante à l'autonomie proche de celle de la profession libérale ou du travailleur indépendant (questions 2, 3, 5, 6 et 14)
- faire partie d'une famille télétravail-compatible (questions 8 et 15)
- habiter un logement télétravail-compatible : surface, installation, réseaux, ... (question 22)

Ces profils sont relativement nombreux chez les salariés de niveau « cadres », qui sont la majorité des télétravailleurs d'aujourd'hui : mais sont certainement beaucoup moins répandus dans d'autres catégories à qui on propose, dès aujourd'hui, le télétravail.

* La réussite du télétravail exige des rapports sociaux salarié/entreprise également peu répandus : contrat de télétravail = contrat de confiance ?

- avoir signé un contrat écrit de salarié en télétravail (contrat ou avenant)
- avoir un rapport de confiance très grand avec l'entreprise permettant l'acceptation des ambiguïtés de ce contrat salarié pour gérer la contradiction subordination/liberté :
 - * sur le non-contrôle du temps de travail, qui est pourtant l'une des bases du droit du travail français (questions 5 et 6 – en particulier nécessité du forfait/jour)
 - * sur la gestion par objectifs : obligation de résultats et non de moyens, qui est pourtant la base du contrat salarial français²

Si la gestion de ces ambiguïtés est déjà le fait d'un certain nombre de cadres, la confiance réciproque salarié/entreprise est loin d'être toujours présente. C'est l'une des raisons principales pour lesquelles le télétravail est peu développé dans nos entreprises.

² « Qualité de vie et santé au travail » - Yves Lasfargue et Pierre Mathevon, médecin du travail - OCTARES Editions – Toulouse - 2008 – Présentation du livre sur le site <http://qualite.vie.travail.free.fr/>

*** La réussite du télétravail exige des métiers et des emplois très spécifiques et peu répandus :**

- occuper un emploi « télétravaillable » c'est-à-dire pouvant être exécuté techniquement à distance à domicile
- occuper un emploi pour lequel la présence physique du salarié n'est pas obligatoire pour la bonne marche de l'entreprise (problème des TPE - Très Petites Entreprises)
- avoir un métier intéressant car accepter de supporter « plus de temps et plus de charge » ne peut être envisagé que si le travail est intéressant et est source de plaisir (question 27)
- avoir une fonction bénéficiant d'un fort degré d' « autonomie » dans l'organisation et pouvant être gérée selon les modalités de la « gestion par objectifs » (questions 2, 3 et 6)

Si les métiers techniquement réalisables à distance sont de plus en plus nombreux, le nombre de métiers « télétravaillables » n'en est pas moins limité.

3) Les illusions dangereuses sur le télétravail seront sources d'exclusions

La réussite du télétravail exige donc à la fois des profils de salariés, des rapports sociaux, des métiers très spécifiques et peu répandus. Ces profils sont, en général, ceux des télétravailleuses et des télétravailleurs actuels, souvent des cadres volontaires à 100%. Ce qui explique le taux de satisfaction que montre cette enquête. Mais ils risquent d'être beaucoup moins répandus chez les salariés, cadres ou non, à qui on propose, dès aujourd'hui, le télétravail.

C'est pourquoi, il faut refuser les discours prônant le forcing visant au développement du télétravail qui tendent à faire croire que cette organisation est BONNE POUR TOUS LES SALARIES et TOUTES LES ENTREPRISES. Les slogans « Tous télétravailleurs » sont toujours proches des slogans « Tous auto-entrepreneurs ». Ces illusions dangereuses seront sources de déceptions et d'exclusions.

D'autant plus que ces discours accompagnent les restructurations d'entreprises à l'occasion desquelles commence à être proposé aux salariés le choix entre mobilité géographique, télétravail ou licenciement ce qui remet en cause les 2 conditions fixées par l'ANI 2005 : VOLONTARIAT et REVERSIBILITE. En s'appuyant sur ces illusions dangereuses, ce forcing provoquera :

- le développement du « télétravail subi » imposé à de « faux volontaires » abusés par la présentation séduisante de la « liberté des horaires ».
- l'exclusion des salariés occupant des emplois « télétravaillables » mais ne possédant pas le profil du télétravailleur ou ne voulant pas télétravailler.

Risquent ainsi d'être exclus :

- les salariés ne disposant pas d'un logement assez grand
- les salariés vivant dans une région peu équipée en lignes de téléphone rapides
- les salariés dont la famille ne supportent pas le télétravail
- les salariés ne pouvant pas ou ne voulant pas accepter de vivre le paradoxe « plus de temps et plus de charge de travail/ plus de qualité de vie »
- les salariés ne pouvant pas ou ne voulant pas travailler sans être à l'intérieur d'une équipe et « mal à l'aise » avec les liens sociaux virtuels à distance
- les salariés ne pouvant pas ou ne voulant pas travailler dans l'ambiguïté d'une relation sociale proche de la relation commerciale dans laquelle l'obligation de résultats tend à remplacer l'obligation de moyens.
- Les salariés ne pouvant pas ou ne voulant pas devenir « auto-entrepreneurs »
- ...

Le questionnaire interactif de l'enquête 2011 se trouve sur

<http://teletravail.enquete.free.fr/>

OBERGO (Observatoire du télétravail, des conditions de travail et de l'ERGOstressie)

Centre de recherche et d'information sur les évolutions de métiers et les conditions de travail liées aux technologies de l'information.

yves.lasfargue@wanadoo.fr Téléphone +33 (0)6 81 01 98 72

Site internet : www.ergostressie.com Blog : <http://teletravail-negociation.blogspot.com/>