

LE TÉLÉTRAVAIL

UN RISQUE POUR LA SANTÉ

Alain **CARRÉ**

« **L**e travail il ne suffit pas d'en avoir il faut aussi en être »¹. C'est cette part de l'existence des travailleurs et des travailleuses que met en danger le télétravail.

Car, dans nos sociétés, travailler n'est pas seulement gagner sa vie c'est la vivre socialement. Ainsi une des conséquences du chômage est la désocialisation. Car le travail n'est jamais solitaire mais aussi et avant tout solidaire.

C'est par les échanges avec les autres, que ceux-ci soient formels ou informels, que nous construisons nos savoir-faire et nos compétences et les règles de métier sur le comment faire et le comment faire ensemble.

Il ne s'agit pas seulement d'échanger des expériences pratiques mais aussi et surtout d'un échange de subjectivités. Ces débats autour de ce que chacune et chacun comprend objectivement, mais aussi, le plus souvent, subjectivement, des situations de travail sont permanents dans les échanges entre travailleuses et travailleurs.

Ils peuvent porter sur ce que l'employeur demande de faire et indique comment le faire, ce qu'on appelle le travail prescrit, et les nécessaires écarts à la réalité des situations qui demandent de biaiser, voire de tricher pour arriver au bout de la tâche. De ce qu'on appelle le travail réel et sa distance à la prescription et ce qu'il convient de faire, en pratique, naissent des échanges avec les autres travailleuses ou travailleurs, plus expérimentés. C'est lors de ces échanges que l'expérience, les savoir-faire, les tours de main reçoivent leur validation et qu'ils participent ainsi à la reconnaissance symbolique du talent de celles et ceux qui les expriment devant et pour les autres.

Jusqu'au milieu de années 1980, ce qu'on appelait à l'époque « l'encadrement », loin de dénigrer ces pratiques, les encourageait. Car il avait pour tâche, parmi d'autres, d'améliorer le processus de production ou de

.....
1 - Yves CLOT

service. D'où, dans de nombreuses entreprises, la formalisation de « boîtes à idées » chargées de recueillir les propositions d'amélioration des travailleuses et des travailleurs. Bien évidemment, pour les employeurs, le revers de cette médaille est que les collectifs de travail peuvent également représenter un potentiel revendicatif.

À partir du milieu des années quatre-vingt, se met en place une nouvelle organisation du travail, liée à la gouvernance par les nombres, qui se désintéresse de la question du travail. Seul l'intéresse son aboutissement, voire parfois uniquement son résultat financier. L'encadrement a disparu et s'y substitue alors le management entièrement dévoué à ces nouvelles valeurs.

Le manager ne considère plus les travailleurs ou les travailleuses comme des êtres pensants faisant progresser l'œuvre commune mais comme des rouages interchangeables vers plus de profit. Comme le démontre, malheureusement, l'exemple de *France Télécom*, ce management met en danger les travailleuses et les travailleurs qui privés d'existence au travail estiment que leur vie est sans espoir. Cette vision désincarnée du travail transparait pleinement dans les nouvelles politiques publiques de l'emploi notamment les ordonnances de 2017 de la présente mandature.

Dans le secteur de la production naissent de nouvelles techniques, tel le *Lean management*, qui ne s'intéresse au travail que pour vampiriser l'expérience des travailleuses et des travailleurs dans le but unique d'augmenter la productivité et cela même au péril de leur emploi.

La dimension collective de l'activité de travail est totalement ignorée voire contreproductive dans des techniques de management qui privilégie l'individualisation et l'évaluation par objectifs et dont l'une des motivations est d'annihiler les collectifs qui pourraient contrarier cette gouvernance en rappelant la réalité et la combattre.

C'est dans ce contexte que le télétravail, quand il est possible, s'avère un atout précieux pour le management. Ainsi, dans le secteur des services très informatisé, le télétravail n'est pas une nouveauté, il y a plus de quinze ans qu'existent ces techniques de travail à distance utilisant ce qu'on nomme les technologies de l'information : moyens informatisés et média téléphonique ou visuel à distance. Un accord collectif national sur le télétravail date de 2005 et la première loi de 2009.

Simple possibilité laissée aux entreprises et aux salariés, le télétravail était jusqu'alors :

- ♦ volontaire et réversible, comportant une période d'adaptation ;
- ♦ objet d'un document écrit de l'employeur décrivant les conditions d'exécution du travail du travailleur, le temps de travail strictement respecté ;
- ♦ explicitement garanti en matière de formation et de droits individuels et collectifs ;
- ♦ encadré par les institutions représentatives du personnel (IRP).

Si un moyen de surveillance était mis en place, il devait être pertinent et proportionné à l'objectif poursuivi et le télétravailleur devait en être informé et les IRP consultées.

Malgré ces aménagements, considérant la situation du point de vue de la santé de la travailleuse ou du travailleur, le télétravail constitue un risque :

- ♦ Le média informatique, à la main exclusive de l'employeur, impose une conception des tâches et un corpus d'information fondé exclusivement sur le travail prescrit et dans l'unique objectif du résultat attendu. Les marges de manœuvre de la travailleuse ou du travailleur pour composer avec la réalité du travail sont donc particulièrement réduites, voire annihilées.
- ♦ Isolée des autres travailleuses et travailleurs, au mieux ne les rencontrant qu'occasionnellement, dans un déficit de référence et d'échange il est impossible d'élaborer des savoir-faire communs et des règles de métier et de tenter ainsi d'améliorer collectivement l'outil ou les méthodes de travail.
- ♦ Du fait de l'assèchement des échanges collectifs, la possible reconnaissance symbolique du bon travail par les pairs est devenue impossible. Seule persiste l'évaluation par le management dans une situation contrainte et sur les seuls critères du résultat du travail attendu par celui-ci.
- ♦ Perte de marges de manœuvre vis-à-vis du travail prescrit.

Impossibilité d'introduire la réalité dans le travail, individualisation sans possibilité effective de régulation d'un collectif et de construction de règles de métier, défaut de reconnaissance symbolique, évaluation sur des critères managériaux de résultat : les possibilités d'exister par le travail sont ici réduites à la portion congrue.

En 2018, une étude de *Malakoff Médéric*, dont on connaît la sensibilité aux thèses patronales, avance le chiffre de 25 % de travailleuses et de travailleurs en télétravail et que « 61 % des travailleurs aspire au télétravail ». Dans ce contexte, on peut dire que la présente situation épidémique constitue pour les entreprises managériales une « divine surprise » qui va donner au télétravail une impulsion décisive.

Cette situation avait été précédée par une prophétique ordonnance de 2017 modifiant l'article L.1222-11 du Code du travail qui précise : « *En cas de circonstances exceptionnelles, notamment de menace d'épidémie, ou en cas de force majeure, la mise en œuvre du télétravail peut être considérée comme un aménagement du poste de travail rendu nécessaire pour permettre la continuité de l'activité de l'entreprise et garantir la protection des salariés* ».

Dans cette situation les dispositions protectrices ne s'appliquent pas avec la même rigueur : le télétravail est devenu obligatoire et permanent ; la travailleuse ou le travailleur doit gérer son emploi du temps en tentant de concilier le travail et son contexte familial personnel.

Sont apparus sur le marché et connaissent un bond d'utilisation, des logiciels permettant de surveiller la travailleuse ou le travailleur à son insu².

S'ajoutant aux difficultés inhérentes au télétravail, le travail, dans ces conditions, ne permet plus de construire son existence au monde et relève de la survie.

Déjà se prépare l'avenir : « *De plus en plus d'entreprises proposent des emplois en "full remote" où le salarié ne met pas un pied au sein des bureaux de l'entreprise, la pratique semble se démocratiser ce qui permet l'apparition de "digital nomad" qui travaillent tout en voyageant, situation rendue possible avec l'émergence du statut de microentrepreneur. Le télétravail peut être, pour finir, un bon moyen de repeupler les campagnes et petites villes de France. Fini le stress lié aux transports en communs ! Fini les embouteillages aux heures de pointe ! Adieu Paris et bonjour la province avec ses jolies petites maisons et jardins* »³.

.....

2- <https://www.franceculture.fr/emissions/le-temps-du-debat/teletravail-pour-le-meilleur-ou-pour-le-pire>

3- <https://blog.wity.fr/teletravail-loi/>