

Travailler en tout temps, en tout lieu: les effets sur le monde du travail

Introduction

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC) ont révolutionné le travail et la vie de tous les jours au XXI^e siècle. Elles permettent aux personnes de communiquer avec les amis et la famille – ainsi qu'avec les collègues de travail et les supérieurs – à tout moment; toutefois, elles facilitent également l'intrusion du travail salarié dans les espaces et les moments normalement réservés à la vie privée. La dissociation entre le travail salarié et les espaces de bureau traditionnels a été un facteur déterminant dans cette évolution. Le travail de bureau actuel et, plus largement, le travail intellectuel, est basé sur l'internet et peut être réalisé pratiquement en tout lieu et à tout moment. Cette nouvelle indépendance spatiale a transformé le rôle de la technologie dans l'environnement de travail, offrant à la fois de nouvelles opportunités et de nouveaux défis.

Le présent rapport étudie l'incidence du télétravail/travail mobile fondé sur les TIC (T/MTIC) sur le monde du travail. Le T/MTIC peut être défini comme étant le recours aux TIC – telles que les smartphones, les tablettes, les ordinateurs portables et les ordinateurs de bureau – aux fins d'un travail hors des locaux de l'employeur. Le rapport synthétise les études menées par le réseau européen de correspondants d'Eurofound dans dix États membres de l'UE – Allemagne, Belgique, Espagne, Finlande, France, Hongrie, Italie, Pays-Bas, Royaume-Uni et Suède – et par des experts nationaux de l'OIT en Argentine, au Brésil, aux États-Unis, en Inde et au Japon. Ces contributeurs ont été priés d'examiner et de résumer les constats issus des données et de la littérature scientifique sur le thème du T/MTIC dans leurs pays respectifs.

Le rapport classe les salariés T/MTIC selon leur lieu de travail (domicile, bureau ou un autre lieu) et l'intensité et la fréquence de leur travail impliquant un recours aux TIC hors des locaux de l'employeur. Les groupes suivants ont été établis: télétravailleurs réguliers à domicile; travailleurs T/MTIC occasionnels, avec une mobilité et une fréquence moyennes à faibles de travail hors des locaux de l'employeur; et travailleurs T/MTIC hautement mobiles, avec une fréquence élevée de travail en divers lieux, y compris le domicile.

L'importance de l'adoption du T/MTIC dans les différents pays, et ses effets sur le temps de travail, la performance, l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée et sur

la santé et le bien-être, sont analysés en utilisant les informations tirées des études nationales, complétées par les données récoltées dans le cadre de la sixième enquête européenne sur les conditions de travail. Le rapport examine également les initiatives politiques et mesures adoptées par les gouvernements, des partenaires sociaux et des entreprises en ce qui concerne le T/MTIC. Les constats peuvent contribuer à l'élaboration de politiques efficaces dans les domaines de la numérisation, des conditions de travail équitables et du travail décent en Europe et dans d'autres régions du monde.

Principaux constats

L'incidence du T/MTIC est liée non seulement aux évolutions technologiques dans différents pays, mais aussi aux structures économiques et aux cultures du travail existantes. Les pays analysés dans le présent rapport affichant un taux élevé de T/MTIC comprennent la Finlande, les États-Unis, le Japon, les Pays-Bas et la Suède. Globalement, l'incidence du T/MTIC varie de manière substantielle, de 2 % à 40 % des salariés, en fonction du pays, de la profession, du secteur et de la fréquence à laquelle les salariés effectuent ce type de travail. Dans l'ensemble de l'UE-28, environ 17 % des salariés en moyenne sont engagés dans le T/MTIC. Dans la plupart des pays, des proportions plus importantes de travailleurs réalisent un T/MTIC de manière occasionnelle plutôt que sur une base régulière. Le T/MTIC est plus fréquent chez les professionnels et les gestionnaires, mais est également important chez les employés de type administratif et personnels de la vente. En ce qui concerne les sexes, les hommes sont en général plus susceptibles d'effectuer un T/MTIC que les femmes. Toutefois, les femmes effectuent plus fréquemment du télétravail à domicile que les hommes. Cela laisse à penser que les rôles attribués aux hommes et aux femmes et les modèles de travail et vie familiale définis au niveau de chaque pays jouent un rôle dans la conception et le développement du T/MTIC.

En ce qui concerne les effets positifs du T/MTIC, les travailleurs signalent une réduction du temps de déplacement, une plus grande autonomie quant au temps de travail permettant davantage de flexibilité en termes d'organisation du temps de travail, un meilleur équilibre global entre la vie professionnelle et la vie privée et une productivité accrue. Les entreprises tirent profit, d'une

part, de l'amélioration de l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée, qui peut entraîner une plus grande motivation, une rotation du personnel moindre et une productivité et une efficacité accrues, et, d'autre part, d'une réduction de l'espace de bureaux nécessaire et des coûts y afférents. Les inconvénients du T/MTIC sont la tendance à induire un allongement de la durée du travail, à créer un chevauchement entre le travail salarié et la vie privée (interférence entre la vie professionnelle et familiale), et à entraîner une intensification du travail. Les télétravailleurs à domicile semblent signaler un meilleur équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée, tandis que les travailleurs «hautement mobiles» sont plus exposés au risque de conséquences négatives sur la santé et le bien-être. Les formes partielles et occasionnelles de T/MTIC semblent présenter un bilan plus positif entre les avantages et les inconvénients. Eu égard à l'égalité entre les femmes et les hommes, les femmes qui effectuent un T/MTIC ont tendance à travailler moins d'heures que les hommes et semblent trouver un équilibre légèrement meilleur entre la vie professionnelle et la vie privée.

Les constats concernant les effets du T/MTIC sont donc très ambigus et sont liés à l'interaction entre le recours aux TIC, le lieu de travail dans des environnements professionnels spécifiques, l'effacement des frontières entre la vie professionnelle et la vie privée et les caractéristiques des différentes professions. En outre, le fait que le T/MTIC remplace le travail au bureau ou, à l'inverse, le complète, semble être un facteur important pour déterminer si les résultats signalés sont positifs ou négatifs.

L'accord-cadre européen sur le télétravail (2002) traite, dans une certaine mesure, des avantages et risques potentiels du T/MTIC dans les États membres de l'UE, mais un tel cadre n'existe pas hors de l'Union. Certains pays ont lancé des initiatives ayant pour objet les conditions de travail des travailleurs T/MTIC. Toutefois, la plupart des exemples concernent le télétravail formel, à domicile. Ce n'est que très récemment que des initiatives émanant des gouvernements, des partenaires sociaux et des entreprises ont commencé à cibler d'autres formes de T/MTIC, telles que la prestation d'heures informelles, supplémentaires, en prévoyant des mesures limitant ce travail en dehors des heures normales d'ouverture des bureaux.

Orientations politiques

- Étant donné que le recours aux TIC hors des locaux de l'employeur présente des avantages tant pour les salariés que pour les entreprises, les décideurs politiques devraient s'efforcer d'accentuer les effets positifs et de réduire les effets négatifs: par exemple en promouvant le T/MTIC à temps partiel, tout en restreignant le T/MTIC informel, supplémentaire, ou le T/MTIC hautement mobile impliquant de longs horaires de travail.

- Concrètement, l'organisation du temps de travail évolue et les réglementations en la matière doivent refléter cette réalité. Il est particulièrement important de s'attaquer au problème du T/MTIC supplémentaire, qui pourrait être perçu comme des heures supplémentaires non rémunérées, et de veiller à ce que des périodes de repos minimales soient respectées.
- Un obstacle majeur à l'application des principes de prévention en matière de santé et de sécurité au travail et de la législation en matière de sécurité au T/MTIC est la difficulté de surveiller les environnements de travail hors des locaux de l'employeur. Un projet de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA) – *Foresight on new and emerging risks in occupational safety and health associated with ICT and work location by 2025* [Prospective sur les risques nouveaux et émergents liés aux TIC et au lieu de travail dans le domaine de la sécurité et la santé au travail d'ici 2025] – aidera les décideurs politiques à relever ces défis.
- Afin d'exploiter pleinement le potentiel du T/MTIC et d'améliorer les conditions de travail des travailleurs concernés, des initiatives de formation et de sensibilisation sont nécessaires tant pour les salariés que pour la direction en ce qui concerne l'utilisation efficace des TIC pour le travail à distance, ainsi qu'en ce qui concerne la façon de gérer efficacement la flexibilité offerte par cet aménagement.
- Le T/MTIC peut jouer un rôle dans les politiques qui visent à promouvoir des sociétés et des marchés du travail inclusifs, étant donné que certains exemples nationaux indiquent qu'il accroît la participation au marché du travail de certains groupes, tels que les travailleurs âgés, les jeunes femmes ayant des enfants et les personnes handicapées.
- Les initiatives gouvernementales et les accords collectifs nationaux et sectoriels sont importants pour fournir le cadre global d'une stratégie en matière de T/MTIC. Ce cadre doit offrir un espace suffisant pour la mise en place d'aménagements spécifiques qui répondent aux besoins et aux préférences tant des travailleurs que des employeurs.
- Les constats concernant les différences au niveau des conditions de travail de ceux qui effectuent différents types de T/MTIC, par exemple le télétravail à domicile ou le travail hautement mobile, doivent être pris en considération. Les mesures politiques doivent s'attaquer aux éléments à l'origine des effets négatifs sur les conditions de travail identifiés par l'étude.

Informations complémentaires

Le rapport *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work* [Travailler en tout temps, en tout lieu: les effets sur le monde du travail] est disponible à l'adresse: www.eurofound.europa.eu/publications.

Pour plus de renseignements, veuillez contacter Oscar Vargas, directeur de recherche, Eurofound, à l'adresse: ova@eurofound.europa.eu ou Jon Messenger, Chef de groupe des conditions de travail, OIT, à messenger@ilo.org.