

CE QUE L'ON PEUT RETENIR DE L'ENQUÊTE PAN-EUROPEENNE

« Working anytime, anywhere »

En février dernier, Eurofound et le Bureau International du Travail ont rendu public le rapport « *Working anytime, anywhere: the effects on the world of work* ». L'intérêt est grand puisque les enquêtes européennes sur les nouvelles formes d'organisation du travail (NFOT) sont rares, ce qui nous oblige à nous satisfaire (ou pas) d'enquêtes nationales, voire régionales, mesurant souvent un objet mal défini.

L'intérêt de ce rapport est qu'il puise (en partie, seulement) ses données dans l'enquête européenne « *European working conditions survey* » (EWCS) réalisée en 2015. Alors, que peut-on en retenir ? À la lecture des données, voici les conclusions qu'en tire Laurent Taskin, professeur à l'Université catholique de Louvain et titulaire de la chaire laboRH en Management Humain et Transformations du Travail.

La typologie employée est originale puisqu'elle se concentre d'une part sur le **télétravail à domicile** et d'autre part sur le **télétravail mobile à l'aide des TIC** (dans le jargon de l'enquête : « *T/ICTM* » pour *Telework/ ICT-Mobile work*). Trois types d'usage en sont dérivés :

- les télétravailleurs à domicile régulier
- les utilisateurs intensifs des technologies mobiles qui ont l'habitude de travailler en différents lieux
- les télétravailleurs à domicile et/ou mobiles occasionnels.

“La pratique du télétravail poursuit son développement et la Belgique se situe dans le peloton européen.”

Une quatrième catégorie est isolée des données et concerne celles et ceux qui travaillent essentiellement « au bureau ». On retrouve donc la notion de fréquence dont on connaît le rôle dans l'explication des effets de ces formes de télétravail sur les outcomes tels que le bien-être, la performance, la collaboration, etc.

L'approche est donc plutôt technologique qu'organisationnelle. Les formes d'hybridité sont peu évoquées et les projets managériaux ou organisationnels dans lesquels ces pratiques s'inscrivent ne sont pas étudiés, au-delà de quelques cas nationaux (ou régionaux...) rapportés en deuxième partie du rapport.

Disparité entre pays

Après avoir précisé ce que les statistiques mesuraient (deux formes de télétravail, donc), que disent les chiffres ? Toutes formes de télétravail confondues, c'est le Danemark qui remporte la palme de ces formes de travail flexible (37 % des travailleurs le pratiquent) et l'Italie qui ferme la marche (avec 7 %).

Le rapport propose de distinguer 3 groupes de pays au regard de leur fréquence d'usage de ces formes de télétravail :

- les pays scandinaves (qui sont au-dessus de la moyenne européenne)
- la France, la Belgique et le Royaume-Uni (dans la moyenne des 28)
- les pays sous cette même moyenne : l'Allemagne, la Hongrie, l'Italie et l'Espagne.

Effets induits par le télétravail

Certains effets de la pratique de ces formes de télétravail sont identifiés, en croisant les données disponibles. En matière de **temps de travail**, les hommes télétravaillant à domicile et les hommes ayant un usage intensif des TIC dans un contexte de travail nomade sont ceux qui travaillent le plus (plus forte proportion de durée hebdomadaire de travail entre 41 et 47 h pour les télétravailleurs à domicile, plus forte proportion de durée hebdomadaire de plus de 48 h pour les télétravailleurs mobiles masculins). Ce sont les mêmes hommes qui sont les plus nombreux à rapporter jouir d'une grande autonomie dans la fixation de leurs horaires de travail.⁽¹⁾

(1) Attention, les données mobilisées sont mises ensuite en parallèle avec le taux d'usage des TIC, en introduisant aussi les données d'autres pays (Argentine, États-Unis, Inde, Japon).



source L'ECHO

« Je ne peux m'empêcher de regretter que le télétravail soit souvent étudié et observé comme un objet isolé d'un projet organisationnel dont il est, le plus souvent, un des rouages parmi tant d'autres. Je pense bien entendu à ces mouvements de responsabilisation au travail, à ces projets d'entreprise qui font bouger les lignes d'un management "du contrôle" vers un management "du projet". »

À l'inverse, les hommes et les femmes, dans des proportions presque identiques, ne télétravaillant pas sont ceux qui rapportent le plus ne pas pouvoir influencer leurs **horaires de travail**. En matière de conciliation vie privée-vie professionnelle, l'étude confirme l'atténuation des frontières pour les télétravailleurs : 61 % des hommes et des femmes télétravaillant à domicile déclarent utiliser de leur temps hors-travail pour travailler. Pour seulement 10 % chez les personnes qui travaillent essentiellement « au bureau ». En revanche, tous les travailleurs de l'enquête EWCS rapportent pouvoir s'arranger et consacrer 1 à 2 heures de travail à des activités privées, si nécessaire. Ce sont les usagers intensifs (hommes et femmes) des technologies mobiles dans leur travail qui estiment que leurs horaires s'ajustent le moins avec leurs engagements hors-travail.

Enfin, il ressort des données que **l'intensification du travail** est corrélée à l'intensité de l'usage des TIC, mais aussi au degré d'autonomie dans le travail. Ainsi 40 % des télétravailleurs mobiles rapportent ressentir du stress tout le temps ou la plupart du temps, pour des taux inférieurs chez les télétravailleurs occasionnels (33 %), réguliers à domicile (30,5 %) et ceux qui travaillent essentiellement « au bureau » (24,5%).

De manière inattendue, le rapport croise aussi la pratique du télétravail avec les troubles du sommeil : 25 % des télétravailleurs réguliers à domicile et des télétravailleurs mobiles rapportent en souffrir plusieurs fois par semaine ; plus de 30 % des télétravailleurs mobiles estiment que leur travail affecte négativement leur santé.

Mécanismes de régulation

Le rapport expose les mécanismes de régulation qui peuvent s'appliquer à ces usages des TIC dans le travail. La négociation collective en est un, à ses différents niveaux (rappelons que l'accord-cadre de juillet 2002 sur le télétravail fut le premier du genre au niveau européen, rassemblant les partenaires sociaux de manière spontanée). Des illustrations d'accords nationaux, sectoriels et d'entreprise sont données. La question du *droit à la déconnexion* est également évoquée, sans prise de position ou analyse : certaines législations le prévoient, tout comme certains accords de branche (le secteur des télécommunications, en France) ou d'entreprise (c'est le cas de BMW, en Allemagne).

Les ambitions du travail flexible sont rappelées, rapidement : réduire les temps de déplacement, accroître la qualité de vie au travail (moins d'interruptions dans le travail, meilleure concentration, etc.), réduire les coûts d'espace de travail. Quelques cas, dans chaque pays, sont ensuite présentés sans que des recommandations soient proposées ; ce n'est pas l'objet de ce type de rapport qui prépare davantage l'évaluation des politiques publiques en la matière que l'ajustement ou le développement de pratiques de management et d'organisation du travail.

Enkele conclusies

- la pratique du télétravail poursuit son développement et la Belgique se situe dans le peloton européen, au regard des formes étudiées ici (et, à nouveau dans les limites de l'exercice : quid de l'hybridité des pratiques – on peut télétravailler à domicile ET de manière mobile –, quid du télétravail indépendant, des télécentres et autres espaces de co-working ?).
- les liens entre télétravail, bien-être, autonomie, intensification sont confirmés (ils sont établis depuis trente ans dans la recherche scientifique) et l'on peut regretter qu'une régulation de ceux-ci n'ait pas eu lieu avec les années, malgré la vivacité, rapportée dans le rapport, de la négociation collective sur ces sujets.

Je ne peux m'empêcher de regretter que le télétravail soit étudié et observé ici comme un objet isolé d'un projet organisationnel dont il est, le plus souvent, un des rouages parmi tant d'autres.

Je pense bien entendu à ces mouvements de responsabilisation au travail, à ces projets d'entreprise qui font bouger les lignes d'un management « du contrôle » vers un management « du projet », par exemple. Un grand nombre de recherches sur ces sujets sont d'ailleurs en cours à l'UCL.

Laurent Taskin
professeur à l'Université Catholique de Louvain et titulaire de la chaire laboRH en Management Humain et Transformations du Travail

Le rapport complet « *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work* » publié par Eurofound et ILO (International Labour Office) est téléchargeable en ligne via www.eurofound.europa.eu > Publications

