

Le télétravail est-il un progrès social ?

Par Fanny LEDERLIN (1), Doctorante en philosophie,
Université de Paris

PLAN

- I. Il y a télétravail et télétravail
- II. L'indépendance n'est pas l'émancipation
- III. Une autre tâcheronisation ?

Le projet d'accord national interprofessionnel sur le télétravail (2) conclu le 26 novembre dernier par les organisations représentant les employeurs et les salariés (à l'exception de la CGT) témoigne de l'intérêt, et même de l'enthousiasme, de la plupart des acteurs sociaux pour cette nouvelle modalité de travail. En soulignant ses bienfaits individuels et collectifs – sous réserve de l'encadrement qu'ils proposent (3) –, les signataires de l'accord reflètent l'opinion des salariés, majoritairement favorables au télétravail (4), et contribuent à installer l'idée selon laquelle le travail à distance, en plus d'avoir été une solution efficace pour maintenir une partie de l'activité économique durant l'épidémie de Covid-19, pourrait, en se pérennisant, constituer un authentique progrès social (5).

Pour autant, et sans contester les avantages concrets du télétravail qu'un an d'expérimentation massive (6) a permis d'apprécier – le télétravail étant sans doute la mesure de distanciation physique la plus efficace pour protéger la santé des salariés durant l'épidémie, mais aussi une modalité de travail économe (en m² par employé, en émissions de CO₂, etc.), ou encore le moyen d'améliorer le bien-être de certains salariés –, l'idée selon laquelle il instaurerait automatiquement un progrès social mérite examen. Car le progrès social ne résulte pas seulement du bien-être d'une partie des travailleurs ni du bon fonctionnement général de l'économie d'un pays : il suppose une amélioration des conditions de vie de tous les êtres humains (ou du moins d'une majorité d'entre eux) par un changement dans l'organisation sociale. Or, s'il est peu douteux que le télétravail introduise des changements dans l'organisation du travail qui se répercuteront dans l'organisation sociale, le fait de savoir si ce changement entraîne l'amélioration des conditions de vie d'une majorité d'êtres humains nécessite réflexion.

(1) Auteur des *Dépossédés de l'open space : Une critique écologique du travail*, Puf, 2020.

(2) L'accord a été signé le 26 novembre 2020 par l'ensemble des organisations représentant les employeurs et les salariés à l'exception de la CGT. Il a pour ambition d'« encourager la dynamique de négociations de branches et d'entreprises en matière de télétravail ». Pour une analyse détaillée, voir *Liaisons Sociales Quotidien*, 30 novembre 2020 : « Télétravail, ce que prévoit le nouvel accord national interprofessionnel ».

(3) L'ANI ne crée pas de nouveaux droits et entend simplement « expliciter l'environnement juridique applicable au télétravail et proposer aux acteurs sociaux dans l'entreprise et dans les branches professionnelles un outil d'aide au dialogue social et un appui à la négociation ». Il réaffirme notamment la règle du double volontariat (salarié et employeur) comme condition d'accès au télétravail, sauf cas de circonstances exceptionnelles ou force majeure. Il rappelle que les télétravailleurs bénéficient des mêmes droits et devoirs que les salariés en présentiel – lien de subordination, temps de repos, formation, etc. –, et encadre l'organisation du télétravail – contrôle de la durée de travail, fréquence du télétravail, horaires, droit à la déconnexion, etc.). Enfin, il précise les modalités relatives à la prise en charge des frais professionnels, la protection des données personnelles, des règles de santé et de sécurité, et aux pratiques managériales.

(4) Selon une étude pour Malakoff Humanis réalisée en mai 2020, 84% des télétravailleurs français souhaitent continuer à travailler à distance, et 85% des DRH jugeaient souhaitable de pérenniser le télétravail. Des études plus récentes (cabinet Robert Walters, cité par *Le Monde* le 1^{er} septembre 2020) font descendre ces chiffres aux alentours de 50%, ce qui reste élevé.

(5) S'il pointe quelques écueils potentiels – parmi lesquels le « risque d'isolement des télétravailleurs », le problème du « maintien du sentiment d'appartenance » ou encore la difficulté d'intégrer, former et encadrer à distance les alternants et les nouveaux salariés –, l'ANI insiste sur les avantages du télétravail dont il souligne, outre les potentiels gains d'autonomie et de bien-être pour les salariés, qu'il pourrait notamment devenir « un outil pour lutter contre la désinsertion professionnelle des travailleurs en situation de handicap ou atteints de maladie chronique évolutive ou invalidante », ou encore le moyen de maintenir l'activité des aidants familiaux.

(6) En France, 3% à 7% de la population active télétravaillait avant la pandémie. Pendant le premier confinement (mars-mai 2020), le chiffre s'est élevé à 30%, essentiellement en *full remote*, c'est-à-dire à temps complet (source : Eurostat). Depuis mai 2020, le télétravail a été maintenu dans la plupart des entreprises qui l'avaient mis en place, mais à temps partiel.

Le télétravail peut-il contribuer, au-delà de l'épanouissement personnel de certains, à l'accomplissement collectif d'une majorité de travailleurs ? Le télétravail peut-il contribuer à l'émancipation des travailleurs, c'est-à-dire à leur autonomie dans l'exécution de leur travail, et même à la maîtrise de leur production ? Et plus fondamentalement, quel type de rapports sociaux le télétravail fabrique-t-il ? Contribue-t-il à édifier une société plus juste et plus unifiée ou génère-t-il au contraire plus d'inégalités et le renforcement de l'atomisation sociale qui caractérise les sociétés néolibérales ? Voilà les questions sur lesquelles il conviendrait de s'attarder avant de percevoir le télétravail comme

un progrès ou un acquis social, au même titre que les congés payés ou la limitation hebdomadaire du temps de travail, par exemple. Des questions que n'aborde pourtant pas le projet d'ANI sur le télétravail, et qui sont loin d'occuper le devant de la scène politique ou syndicale. Ces questions sont néanmoins essentielles, à l'heure où cette nouvelle modalité de travail tend à se pérenniser, et demandent une réflexion approfondie de la part d'observateurs et d'acteurs multiples : sociologues, juristes, économistes, responsables politiques, partenaires sociaux, représentants du personnel, et salariés eux-mêmes. En attendant ces contributions, voici de quoi nourrir le débat.

I. Il y a télétravail et télétravail

La première chose à prendre en compte, si l'on s'interroge sur la capacité du télétravail à contribuer au progrès social, est son hétérogénéité. Parce que le télétravail ne concerne pas tous les travailleurs. Et parce que tous les télétravailleurs n'ont pas la même expérience du télétravail. Tout d'abord, qui télétravaille ? Selon le Bureau international du travail (BIT), seuls 18% des travailleurs dans le monde exercent une activité télétravaillable (un chiffre qui monte jusqu'à 40% en Europe et aux États-Unis, où le « *travail de la connaissance* » et les activités de service sont surreprésentées), et les télétravailleurs sont à 70% des cadres. Le télétravail n'est donc certainement pas un « droit ouvrier ».

Ce fut une évidence dès le premier confinement : au moment où l'on s'émerveillait de la mise en place rapide du télétravail dans les secteurs de l'information, la communication, l'éducation, la finance ou la banque, une grande partie des travailleurs était mise en arrêt de travail (en activité partielle), tandis que les médecins, les infirmières, les aides-soignantes, les agents et agentes d'entretien, les caissières, les agriculteurs, les éboueurs, les livreurs, etc. continuaient à travailler « en présentiel », au risque de s'exposer au virus. Aussi, dans l'hypothèse où le télétravail constituerait un progrès, il convient déjà de préciser qu'il s'agirait d'un progrès pour une minorité de travailleurs et que, par conséquent, il pourrait générer de nouvelles inégalités : inégalités face au risque sanitaire bien sûr, mais aussi inégalités relatives aux bienfaits perçus (« temps retrouvé (7) », autonomie, etc.). En arrière-plan, c'est la question de la justice de la division sociale du travail

que soulève donc le télétravail : comment prétendre valoriser et reconnaître les « premières lignes », dont l'utilité sociale a sauté aux yeux durant l'épidémie, alors qu'est adoptée une modalité de travail perçue par beaucoup comme un nouveau « droit » – celui de travailler de chez soi – qui, précisément, ne leur est pas accessible ?

D'autre part, dans quelles conditions les salariés télétravaillent-ils ? Outre les disparités propres aux entreprises (télétravail partiel ou à 100%, télétravail imposé ou négocié, modes de management souple ou hyper contrôlé, etc.) qui devraient être lissées par le cadre de négociations proposé par l'ANI, elles sont à l'évidence très différentes selon le revenu, la situation familiale mais aussi l'âge ou encore l'expérience des salariés. Autrement dit, les conditions de télétravail s'avèrent directement corrélées aux conditions sociales des travailleurs qui, selon qu'ils télétravaillent dans une pièce dédiée dans une maison spacieuse ou sur une table basse d'un studio, qu'ils doivent prendre en charge les enfants à la sortie de l'école et les tâches domestiques ou que d'autres s'en chargent, qu'ils sont déjà formés et aguerris à leur métier ou qu'ils débutent... pourront bénéficier ou au contraire souffrir du travail à distance.

Or, si l'ANI précise les modalités relatives à la prise en charge des frais professionnels – les frais de mobilier notamment (mais notons que la prise en charge d'une partie du loyer ou des frais de chauffage n'est pas évoquée par l'accord) – et rappelle que les télétravailleurs bénéficient des mêmes droits (8) que les salariés

(7) Selon une étude menée par les spécialistes du travail, François Dupuy, Sébastien Olléon et Cécile Roaux, le confinement de mars-avril a été dans l'ensemble bien vécu, notamment grâce au sentiment de « *temps retrouvé* » et à la capacité

d'auto-organisation, voir *Le Monde*, « Covid-19 : le télétravail a diversement affecté les organisations », 30 décembre 2020.

(8) Le télétravail n'étant qu'une modalité d'organisation du travail.

en présentiel (en particulier, le droit à la formation, si important pour les jeunes mais aussi pour les seniors qui souhaitent conserver leur employabilité), il est à craindre que ces dispositifs ne suffisent pas à neutraliser les inégalités structurelles – inégalités économiques et patrimoniales, inégalités sexuelles, inégalités générationnelles, etc. – qui existent entre les

travailleurs en tant que membres de la société. Et il est à redouter, dès lors, qu'ils ne puissent éviter que le télétravail transpose les inégalités sociales aux conditions de travail. Un tel mécanisme reviendrait à effacer des années de négociations tendues vers les objectifs d'égalité et de lutte contre les discriminations au travail. On fait mieux comme progrès social.

II. L'indépendance n'est pas l'émancipation

Ce constat nous permet d'élargir la question du bien-être au travail – qui réduit trop souvent la réflexion sur le travail à la protection et au respect de la « personne privée » qu'est le travailleur considéré individuellement – à celle de l'accomplissement au travail, qui tient compte de la dimension sociale du travail et envisage le travailleur comme une « personne publique » intégrée au collectif de l'entreprise. Car, s'il est vrai que la vie en entreprise (et en particulier la vie de bureau) était loin d'être idéale avant que ne surgisse l'épidémie, il serait dommageable d'oublier la fonction sociale qu'elle jouait, et que le télétravail pourrait menacer.

En effet, si de nombreux travailleurs étaient fatigués, il y a un an, de prendre quotidiennement des transports en commun surchargés et de s'agiter dans des open spaces indiscrets, ils avaient tout de même accès, en venant au bureau, à une « vie publique » constituée de relations sociales avec des personnes non familières, d'un statut social lié au métier et aux fonctions exercées dans l'entreprise, ou encore de la reconnaissance de pairs ou de supérieurs hiérarchiques pouvant, à l'occasion, donner lieu à une promotion sociale. De fait, « aller au bureau » signifie sortir de l'espace familial, clos et surtout socialement déterminé de son domicile, pour devenir une « personne publique » qui, par sa manière de collaborer avec d'autres travailleurs dans un espace public – mais aussi par sa manière de s'habiller ou de s'adresser à ses collègues selon certains codes, par exemple –, « transcende » sa personne privée. Le fait que si peu d'observateurs aient relevé cela, et même que certains aient vu dans le travail à domicile, replié sur la sphère privée et débarrassé des autres, une « libération » voire

une « émancipation » est symptomatique des renversements idéologiques de l'époque actuelle.

Le phénomène n'est pas nouveau : voilà une trentaine d'années que triomphe l'idéal du travailleur dit « indépendant » : un travailleur détaché du collectif de l'entreprise – avec qui il n'entretient d'autres liens que contractuels et ponctuels – le temps d'exécuter sa mission ou sa tâche, un travailleur isolé, désocialisé, désolidarisé et réduit à sa personne privée. C'est sur cet idéal d'un travailleur « *entrepreneur de lui-même* (9) », si bien adapté au capitalisme sous sa forme néolibérale, que les plateformes numériques (10) ont pu fonder leur modèle social (11). Que l'indépendance de ces travailleurs s'avère bien souvent n'être qu'un savant enfumage – parfois dissipé par la jurisprudence (12) – n'empêche pas cet idéal de triompher dans l'esprit des salariés (en particulier les jeunes), qui aspirent de plus en plus à s'installer comme travailleurs indépendants, et qui sont de plus en plus nombreux à le faire (13). Peut-être peut-on voir dans ce phénomène l'une des raisons pour lesquelles le télétravail a pu être accepté et mis en œuvre avec une telle rapidité lors du premier confinement (14) (les salariés aspirant déjà à se détacher de leur collectif de travail) ? Peut-être peut-on aussi y voir l'origine de l'engouement persistant des salariés pour cette modalité de travail qui leur donne accès au rêve d'un « *travail sans les autres* (15) » sans avoir à en prendre le risque (celui, précisément, de ne plus avoir d'employeur) ?

Quoi qu'il en soit, il est certain que le télétravail contribue à renforcer le processus d'individualisation des rapports au travail que l'on constate depuis des décennies dans les entreprises et les organisations,

(9) M. Foucault, *Naissance de la biopolitique : Cours au Collège de France, 1978-1979*, Seuil/Gallimard, 2004, p. 232.

(10) Les plateformes numériques sont les GAFAM (Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft) et l'ensemble des *pure players* de l'économie numérique (Uber, Deliveroo, Airbnb, etc.).

(11) N. Srnicek, *Capitalisme de plateforme : L'Hégémonie de l'économie numérique*, trad. P. Blouin, Lux Éditeur, 2018.

(12) E. Lederlin, F. Lederlin, « Uber : l'arrêt de la Cour de cassation signe la fin d'un savant enfumage », *Le Monde*, 14 mars 2020.

(13) En France, en 2016, 3,1 millions de personnes travaillaient avec un statut d'indépendant. Un nombre en croissance depuis le milieu des années 2000, essentiellement dans les services. Le statut de micro-entrepreneur porte cette croissance (fin 2016, 860 000 micro-entrepreneurs étaient actifs (source : Insee)).

(14) L'autre explication à cette relative facilité dans la mise en œuvre du télétravail est l'existence d'outils technologiques déjà adaptés au travail nomade : ordinateur portable, smartphone, logiciels de visioconférence, etc.

(15) D. Linhart, *Travailler sans les autres ?*, Seuil, 2009.

et dont la sociologue Danièle Linhart a montré qu'il résultait d'une intention managériale très claire. De la négociation individuelle des salaires à la personnalisation des carrières, les techniques managériales appliquées depuis les années 1980 n'ont eu de cesse de séparer, diviser et isoler les travailleurs les uns des autres (16). Or, en nous confinant, même à temps partiel, dans des espaces privés, le télétravail devrait radicaliser ce processus – ce qui, d'ailleurs, n'a

pas échappé aux signataires de l'ANI, qui pointent le « *risque d'isolement des télétravailleurs* » et le problème du « *maintien du sentiment d'appartenance* » des collaborateurs de l'entreprise. Le problème est que cette atomisation du travail contribue certainement à celle des membres des sociétés néolibérales et donc à la déliaison sociale qui menace actuellement leurs régimes démocratiques. Voilà qui, là non plus, ne semble pas aller dans le sens d'un progrès social.

III. Une autre tâcheronisation ?

Il apparaît dès lors que les valeurs dominantes de bien-être, d'autonomie et d'indépendance ne sauraient former une grille de lecture suffisante pour juger de la capacité du télétravail à donner lieu à un progrès social. De même devrions-nous nous méfier de la notion de performance, évoquée dès le premier confinement par certains adeptes du télétravail satisfaits de ce que, n'étant plus « dérangés » par les autres, ils étaient plus efficaces et productifs (une appréciation d'ailleurs confirmée par les études qui ont été menées depuis (17)).

Mais qu'est-ce, au juste, qu'un travail qui n'est plus « dérangé » par les autres ? Qu'est-ce qu'un travail qui n'est pas interrompu, discuté et enrichi par les bavardages, les pauses café, les coups de main, les explications au débotté, les débats ou tout autre échange informel avec des collègues ? Faut-il se réjouir de ce que le télétravail élimine les moments dits « improductifs » au travail, et de ce que le télétravailleur – « augmenté » voire « virtualisé » par l'intelligence artificielle de son ordinateur – se retrouve détaché de ses besoins sociaux et existentiels : échanger, rire, critiquer, coopérer, créer, s'entraider et même lutter ?

Il est à redouter que le télétravail, en réduisant l'expérience du travailleur à la solitude et à la familiarité sans surprise de son domicile, aux contrôles incessants des logiciels de surveillance (type Hubstaff), ainsi qu'à la temporalité plate dictée par les agendas partagés et les réunions par Zoom ou Teams, n'aboutisse à une « tâcheronisation », c'est-à-dire à la généralisation d'un travail « à la tâche », planifié et séquencé par d'autres – managers, clients ou algorithmes – et exécuté par des travailleurs dépossédés de la maîtrise et du sens de leur travail. Autrefois réservé au travail ouvrier, le travail à la

tâche est aujourd'hui le propre du travail digital (18) : chauffeur, livreur, ou autre micro-travailleur. Mais il se pourrait bien que le télétravail, qui s'appuie sur les mutations technologiques et managériales propres à l'économie numérique – digitalisation, essor de l'intelligence artificielle, injonctions à l'adaptation, à l'agilité et à la performance – l'étende aux métiers de services, aux métiers de la connaissance et plus largement à l'ensemble des métiers de bureau (fonctions comptables, informatiques, administratives, etc.). Loin d'un progrès ou d'une émancipation, c'est peut-être une régression sociale que pourrait instaurer cette nouvelle tâcheronisation ?

Si nous n'y prenons pas garde, c'est en définitive à une nouvelle forme d'exploitation que pourrait donner lieu l'intrusion du travail dans nos domiciles. Une exploitation qui n'aurait plus besoin de la présence physique de petits ou de grands chefs pour se déployer, puisqu'elle prendrait appui sur les injonctions algorithmiques, les supports technologiques de travail ou tout simplement l'autodiscipline dont font preuve tant de télétravailleurs. S'il est difficile d'anticiper précisément les conséquences sociales et existentielles d'un tel mécanisme, il est en tout cas probable qu'il ne ferait que repousser le moment – pourtant si urgent, à l'heure où l'humanité fait face à une catastrophe écologique sans précédent – où nous pourrions questionner profondément la relation aux autres, à nous-même, mais aussi à l'ensemble du vivant que façonne notre travail.

Fanny Lederlin

(16) D. Linhart, *Travailler sans les autres ?*, Seuil, 2009.

(17) Selon le rapport sur le télétravail de la Direction générale des entreprises (DGE), le télétravail permettrait d'accroître la production et la productivité de l'ordre de 5 à 30% (source : economie.gouv.fr).

(18) A. A. Casilli, *En attendant les robots, Enquête sur le travail du clic*, Seuil, 2019.