

QUADERNI **Quaderni**
Communication, technologies, pouvoir

71 | Hiver 2009-2010
Le changement climatique : les résistances à l'adaptation

Télétravail : le travail fluide

Sylvie Craipeau



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/quaderni/534>

DOI : 10.4000/quaderni.534

ISSN : 2105-2956

Éditeur

Les éditions de la Maison des sciences de l'Homme

Édition imprimée

Date de publication : 5 janvier 2010

Pagination : 107-120

Référence électronique

Sylvie Craipeau, « Télétravail : le travail fluide », *Quaderni* [En ligne], 71 | Hiver 2009-2010, mis en ligne le 05 janvier 2012, consulté le 19 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/quaderni/534> ; DOI : 10.4000/quaderni.534

Tous droits réservés

télétravail : le travail fluide

Sylvie
Craipeau

*Institut Telecom
Cetcopra*

Le télétravail existe-t-il... enfin?

Qu'est devenu le télétravail, ce concept née aux États-Unis en 1976 ? Au moment où le concept de télématique, développé par le rapport Nora/Minc est dépassé par son propre succès, puisque le déploiement d'internet en a proposé une alternative au niveau mondial, peut-on toujours parler de télétravail ? Si ce concept existe toujours, recouvre-t-il la même réalité qu'il y a trente ans ? Inutile de tenter de compter, comme cela a été fait pendant des années, le nombre de télétravailleurs (première demande de l'Union Européenne en 1982, travaux de l'OCDE en 1991, etc.). S'engager dans cette tâche est difficile si ce n'est impossible, car cela nécessite de savoir précisément qui est télétravailleur, quelle définition on donne au télétravail, et surtout, comment repérer une forme de travail qui est essentiellement non institutionnalisée. Si nous prenons le chiffre donné par le rapport de Chantal Rey sur le travail à domicile (Rey, C., 1999) nous pouvons dénombrer 16 000 télétravailleurs en 1993. Mais combien sont les télétravailleurs pendulaires, ceux qui alternent travail à domicile et travail au bureau, ou ceux qui « débordent » leur activité à leur domicile le soir ou le week-end, combien sont les travailleurs mobiles ? Le rapport Morel-A-Lhuissier signale que la faiblesse de la population concernée par le télétravail en France, (7 % de la population active salariée, contre 13% pour la moyenne européenne) vient de « *motifs de stratégie de négociation* ». 2% des salariés pratiqueraient le télétravail à domicile contre 5% en télétravail nomade (Morel-A-Lhuissier 2006). « *Cette forme d'organisation est affichée avec une certaine fierté en Suède comme un moyen de mieux prendre en compte les contraintes des*

salariés, le terme est récusé en France pour les télétravailleurs mobiles en raison des risques ouverts par une négociation collective sur ce point » remarque Morel-A-Lhuissier. Est-ce pour cela que le télétravail est la plupart du temps clandestin¹ ?

Nous faisons l'hypothèse que cette difficulté à identifier le télétravail, particulièrement en France, indique ce qui est en jeu dans cette forme d'organisation du travail. Derrière les batailles de chiffres, identifions donc les logiques qui sous-tendent le développement des différentes formes de télétravail, leur reconnaissance institutionnelle, leur légitimité. Cherchons donc à savoir ce qu'a été l'évolution du télétravail depuis une trentaine d'années, et ce qu'il représente aujourd'hui. Nous verrons alors que les utopies mises en avant par les acteurs politiques ainsi que les représentations véhiculées, en particulier par la presse sur la même période, ne correspondent pas à la réalité du télétravail et de son évolution. Pour faire cette analyse, nous nous appuyons sur une connaissance approfondie du domaine, connaissance de longue date, puisque nous avons mené une enquête européenne de 1982 à 1984, une recherche intervention de 1988 à 1990². Nous complétons ces travaux par une recherche et une analyse documentaire plus récentes. Celles-ci reposent sur les recherches les plus récentes sur le sujet ainsi que sur les travaux menés à la demande du gouvernement français en 2006 (député Morel-A-Lhuissier 2006)³ et sur la dernière recherches menée sur le thème et publiée dans sociologie du Travail. Nous confronterons alors ces résultats d'enquête avec la façon dont le télétravail était appréhendé dans la presse quotidienne et la presse économique des années quatre-vingt, mais aussi

avec la façon dont le thème du télétravail nous est donné à voir sur Internet de nos jours. Cette confrontation permettra de repérer les logiques qui ont sous-tendu le développement du télétravail et de mieux comprendre ce qu'a été la stratégie des acteurs de ce développement, ce qu'ils ont cherché à faire passer comme information, les valeurs qu'ils ont voulu associer au télétravail. Nous verrons que les utopies mises en avant par les acteurs politiques, les représentations véhiculées en particulier par la presse, ne correspondent pas à la réalité du télétravail telle qu'elle se donne à voir en 2007.

Nous verrons que le télétravail, tel qu'il apparaît en 2007, ne correspond pas aux représentations qu'en a données en particulier la presse depuis trente ans. Tout d'abord le télétravail concerne plus les hommes que les femmes, alors que ces dernières apparaissaient comme la cible privilégiée d'une forme de travail qui leur permettrait de concilier vie de famille et activité professionnelle. Mais le nombre supérieur d'hommes correspond au fait que ce sont surtout les ingénieurs et cadres, catégories socio professionnelles salariées les plus élevées, qui forment la plus grande part des télétravailleurs⁵. Enfin, ce n'est pas le travail à domicile mais le télétravail occasionnel et surtout, le travail mobile qui dominant. Deux secteurs sont particulièrement concernés, le secteur financier et les services aux entreprises (16% de travailleurs nomades). Surtout, le développement du télétravail, soutenu par les acteurs socio-politiques dans une visée de développement de territoire, d'économie d'énergie et de lutte contre la pollution n'est pas la figure clé du télétravail actuel. Les entreprises qui ont investi dans ce domaine ont surtout poursuivi une logique d'économie

de coûts fixes et d'augmentation de la flexibilité du travail. Par ailleurs on peut considérer que l'image dominante du télétravail comme travail à domicile, développée dans les années soixante-dix, ne correspond pas à la réalité actuelle du télétravail, mais révèle finalement une logique dominante du développement de cette figure organisationnelle depuis trente ans, figure essentiellement implicite : une certaine dérèglementation du travail salarié.

Le télétravail comme offre de services et d'outils

L'exploration du terme télétravail sur Google nous donne à voir, dès la première page, les dimensions clés auxquels il renvoie pour l'internaute, cette approche permet d'illustrer ce que devient la représentation dominante de cette figure de travail. La première occurrence consiste en une offre commerciale de logiciel de collaboration. Or le télétravail a bien été inventé par un opérateur de télécommunications, ATT, et mis en avant par nombre d'opérateurs, en particulier en France, pour développer la demande de réseaux et les flux de télécommunications.

Puis une annonce propose à l'internaute de gagner rapidement de l'argent, d'autres proposant de l'aide pour trouver un emploi ou des partenaires, le télétravail étant souvent associé au travail en freelance, en réseaux d'experts, c'est-à-dire qu'il renvoie à des sites de recrutement ou de recherche d'emploi. Un exemple, « *Teletravailonline se positionne à la fois comme le site communautaire des télétravailleurs...et comme un centre de ressources pour les différents publics (entreprises, salariés, télétravailleurs, indépendants, porteurs*

de projets, collectivités locales...) par l'existence de son répertoire de candidats et d'offres de missions ».

Ce premier contact est donc riche d'informations : le télétravail est une notion intégrée dans le quotidien des personnes, ou plutôt des internautes (et il serait nécessaire de savoir qui va sur cette page, qui cherche ce type d'information). En tout état de cause, il constitue une offre : offre de services, offre d'outils informatiques. L'article de Wikipédia, quant à lui, situe le télétravail directement du côté du travail à domicile dès les premiers mots de l'article : « *le télétravail ou travail à domicile est le fait d'exercer ou d'organiser un travail à distance par le biais des technologies de l'information* ».

Sur une page d'écran, nous avons ce qui compose la réalité du télétravail tant dans son développement actuel que dans un sens qui lui est donné depuis plus de trente ans. C'est-à-dire une réalité qui renvoie au développement des technologies de l'information, et aux transformations du travail telles qu'elles sont à l'œuvre sur cette période. Dans le même temps, nous restons dans une définition très étroite, restrictive, de ce mode de travail. En effet, depuis ses premiers développements dans les années soixante-dix, le télétravail renvoie à un projet, parfois une utopie, paradoxal : l'association de techniques et de modes d'organisation qui transforment complètement les façons de concevoir temps et espace de travail d'un côté, de l'autre une tendance à considérer le télétravail comme une possibilité de revenir au travail à domicile, figure du travail antérieure à l'industrialisation. Cette association du télétravail

à domicile est dominante, tant dans les premiers développements et dans les premières réflexions que maintenant, trente ans plus tard.

Or cela est en contradiction avec ce que les chercheurs indiquent de leur côté, à savoir que le télétravail est une figure de travail nouvelle, qui remet en cause les caractéristiques spatiales, temporelles, juridiques, culturelles du travail tel qu'il est organisé depuis plus d'un siècle. Que signifie ce décalage ? Nous allons tenter de comprendre ce phénomène.

Ce qui est important ce n'est pas le retour vers le travail à domicile, c'est l'effacement des frontières traditionnelles, juridiques, spatiales et temporelles du travail (Metzger J.L.; Cleach O. 2004). Je propose ici une démarche un peu particulière. Il s'agit de reprendre des articles de presse rassemblés par « Le Carrefour international de la communication » en juillet 1985 sur le télétravail. On voit rapidement que le lien est d'entrée de jeu établi entre travail à domicile et télétravail et, surtout, on voit les argumentaires qu'utilisent les journalistes pour plaider en faveur de cette forme de travail. Analyse rétrospective de la presse de l'époque qui ne manque pas de nous éclairer sur les enjeux du développement du télétravail dans notre société actuelle. Plutôt que de proposer une mise en perspective chronologique, je préfère présenter les logiques qui depuis trente ans fondent le télétravail, autant dans ce qui le freine que dans ce qui en constitue un facteur de diffusion. Deux grandes logiques dominent :

- Le télétravail qui permet d'augmenter la flexibilité de la main d'œuvre et la réduction de ses coûts. Il s'agit en quelque sorte d'un télé-service, voire d'une externalisation du travail.

- Le télétravail mobile, qui favorise une plus forte mobilisation de la main d'œuvre.

Je laisserai de côté la logique économique-écologique, dont les gouvernements et collectivités locales sont les principaux acteurs depuis les années soixante-dix. La DATAR en France, l'État de Californie aux États-Unis ou le gouvernement allemand par exemple ont cherché à limiter les dépenses de pétrole et la pollution engendrées par des mouvements pendulaires excessifs. Mais ces mesures sont toujours restées marginales, se confrontant au manque d'intérêt manifesté par les entreprises.

Le télétravail doit permettre d'augmenter la flexibilité de l'organisation de l'espace et du temps pour des salariés (ou des indépendants), améliorant leurs conditions de vie et de travail. Cette forme peut favoriser la productivité du travail. Mais, comme le signalent Metzger et Cléach, « *il est délicat de raisonner en termes de choix ou de volontariat : si de nombreux individus en viennent à télétravailler, c'est certes à cause des changements cumulés des rôles sociaux et d'aspirations identitaires, mais surtout de l'organisation du travail dans le sens de la flexibilisation.* » (Metzger et Cléach, 2004).

Avant de considérer les logiques de développement du télétravail, voyons sa figure première, tant chronologiquement qu'en importance, celle qui prend toujours les devants de la scène dans les médias : le télétravail à domicile. Car si ce n'est pas cette forme qui se développe dans les faits, la recherche de flexibilité, de déplacement des coûts du travail et de mobilisation de la main d'œuvre sont les trois objectifs toujours recher-

chés dans le télétravail. Et c'est sans doute pour cela que cette figure est fondatrice, et toujours présente dans les représentations du télétravail. Ces dernières, véhiculées en grande partie par les médias, n'ont que peu de relation avec les logiques de son développement, qui, elles, reposent sur les stratégies des acteurs socio-économiques concernés et sur les conditions organisationnelles, techniques, économiques et sociales dans lesquelles il s'inscrit.

Pourquoi le télétravail est-il synonyme de travail à domicile ?

En 1980 le gouvernement français veut faire passer de 40 000 à 400 000 le nombre de personnes travaillant à domicile, c'est pourquoi Raymond Barre charge le député des Vosges, G. Braun, de se pencher sur la question. Celui-ci écrit un *Rapport au Premier ministre sur le travail à domicile*, parlant du travail à distance et y associant étroitement la télématique. « *Tout en affirmant qu'il n'est certainement pas souhaitable que tous les salariés travaillent chez eux, je crois qu'un développement raisonnable du travail à domicile peut se révéler avantageux à la fois pour les salariés et les employeurs* », conclut G. Braun qui suggère aux pouvoirs publics de « *prendre en compte l'incidence sociale de ces nouvelles techniques* ».

Commentant le rapport Braun, Eric Hassan écrit le 26 mai 1980 : « *Malgré ses avantages évidents, le travail à domicile semble en régression sur le plan national. Au ministère du Travail on escompte sur la télématique pour le relancer* » (Hassan, E., 1980). Discours repris par *Les Échos* : « *le développement de la télématique*

devrait favoriser la diffusion du travail à domicile dans d'autres activités : bon nombre d'entreprises y songent déjà » (*Les Échos*, 1980)

Avant l'utilisation du terme de flexibilité, le concept est présent : « *Alors que les entreprises cherchent constamment à mieux adapter leurs structures de production aux variations de la demande et que les salariés aspirent à plus d'autonomie, il peut paraître surprenant que l'on ne parle pas plus de travail à domicile* » (Meilhaud J., 1980). Celui-ci apparaît, comme une variable d'ajustement de la production simple et facile à mobiliser. « *Travail à domicile, des possibilités intéressantes* » titre *Les Échos* du 7 avril 1981. Pour Jean Meilhaud, « *l'éventail des motivations des travailleurs à domicile est plus large qu'on ne le croit communément. Assez souvent le travail à domicile est un travail de l'après midi. Autrement dit c'est un travail à temps partiel, formule qui est rarement possible dans les ateliers* » (Meilhaud, J., 1980). Or, regrettent les journalistes, le travail à domicile a une image désuète. Le sous-entendu est là : la nouvelle technologie qu'est alors la télématique, viendra moderniser cette forme de travail sous le non de télétravail. « *Avec l'introduction de la télématique, le travail à domicile doit directement passer du Moyen Âge à l'an 2000* » écrit *Le Monde* (M.C. 25 avril 1981) avec lyrisme.

Mais la technique ne fait pas tout. Le fort développement de la télématique ne suffit pas à provoquer une diffusion rapide du télétravail : les syndicats résistent à ce qu'ils pressentent être un procédé de dérèglementation du travail, les chefs d'entreprise et les cadres hiérarchiques ne voient pas les enjeux stratégiques du télétravail, et résis-

tent à l'idée de voir leurs subordonnés s'éloigner de leur contrôle direct. Pourtant, selon la presse « *les avantages sont évidents : souplesse des horaires, absentéisme nul, qualité excellente de la production, absence d'investissements en locaux et matériels, coûts salariaux inférieurs d'environ 20%, gains de productivité* » (Les Échos avril 1981). Il faut attendre le 16 juillet 2002 pour que soit conclu un accord-cadre européen sur le télétravail, cadre qui devrait favoriser l'extension du télétravail grâce à sa formalisation juridique et contractuelle. Les partenaires sociaux vont ainsi « *moderniser l'organisation du travail, incluant des arrangements de travail flexible, dans le but d'améliorer la productivité et la compétitivité des entreprises et de réaliser l'équilibre nécessaire entre la flexibilité et la sécurité* »⁶. Par ces négociations, est-il écrit dans l'accord cadre, les partenaires sociaux « *ont souhaité contribuer à préparer le passage vers l'économie et la société de connaissance, comme décidé par le Conseil européen de Lisbonne* ». Cet accord-cadre signale en même temps qu'il le favorise, un essor du télétravail. Alors, déclare l'INRS, « *le travail à domicile connaît un regain d'intérêt du fait du développement du télétravail. Le travail à domicile, à l'origine industriel, touche de plus en plus le secteur tertiaire et recourt aux nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC). Les dispositions spécifiques du Code du travail, (articles L.721-1 à L.721-23, issus de la loi du 26 juillet 1957, complétés par les articles R721-3 à R.721-14, ne tiennent pas compte de cette évolution. Pourtant, l'Organisation Internationale du Travail (OIT) a adopté le 20 juin 1996 la convention internationale n° 177 et la Recommandation n° 184 sur le travail à domicile, et la Commission Européenne a invité les États*

membres à ratifier cette convention (Recommandation du 27 mai 1998). Le travail à domicile, sous la forme du télétravail redevient d'actualité, les partenaires sociaux ayant signé un accord-cadre européen... » (Inrs). On le voit le travail à domicile est tant le butoir auquel se heurte le télétravail dans son développement que le moyen de sa diffusion, par la transformation de la loi qui le réglemente, frein et levier dans le même temps.

En France, c'est en 2003 que le ministre des Affaires Sociales, du Travail et de la Solidarité demande au forum des droits de l'Internet d'animer un groupe de travail pour étudier les nouvelles formes de travail « *afin de contribuer au développement d'un droit conventionnel adapté* » (Morel-A-Lhuissier, 2006). Le texte de l'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005 définit ainsi le télétravail : « *le télétravail est une forme d'organisation et/ou de réalisation du travail, utilisant les technologies de l'information dans le cadre d'un contrat de travail et dans laquelle un travail qui aurait également pu être réalisé dans les locaux de l'employeur, est effectué hors de ces locaux de façon régulière. Cette définition du télétravail permet d'englober différentes formes de télétravail régulier répondant à un large éventail de situations et de pratiques sujettes à des évolutions rapides. Elle inclut les salariés 'nomades', mais le fait de travailler à l'extérieur des locaux de l'entreprise ne suffit pas à conférer à un salarié la qualité de télétravailleur. Le caractère régulier exigé par la définition n'implique pas que le travail doit être réalisé en totalité hors de l'entreprise, et n'exclut donc pas les formes alternant travail dans l'entreprise et travail hors de l'entreprise* » (Morel-A-Lhuissier 2006).

C'est à l'opposé du modèle du travail à domicile, dans les années quatre-vingt et quatre-vingt-dix, que les pouvoirs publics se sont saisis de ces technologies pour améliorer l'aménagement du territoire et les économies d'énergie. Dès avril 1982, Michel Rocard, alors ministre du Plan et de l'Aménagement, indique l'importance du télétravail dans le développement rural, lors de l'inauguration du réseau de télé-information en Lozère, la télématique pouvant « *servir directement à l'animation et au maintien, et même, à la création d'activités* ». Mêmes préoccupations aux États-Unis, en particulier en Californie, en Suède ou en Allemagne, même faiblesse des résultats. Ce télétravail volontaire, auquel incitent les pouvoirs publics ne semble guère faire d'émules. Il s'agit la plupart du temps de développer des télécentres, comme en France, dans les zones de montagne en particulier, ou comme en Suède dans des zones rurales, ou bien d'inciter les entreprises et les administrations à créer des postes délocalisés, la plupart du temps à domicile. C'est dans cette perspective que la DATAR relance en 1990, avec France Télécom, une action favorisant les projets de télétravail. Il s'agit bien là encore de délocaliser le travail en le déplaçant des centres urbains congestionnés vers la province, voire les espaces ruraux. La DATAR cherche alors à se dégager du modèle du travail à domicile, en définissant alors le télétravail de la manière suivante : « *toute activité tertiaire dont le traitement s'effectue à distance de l'utilisateur dans des lieux structurés de façon industrielle et dont la vocation est d'utiliser les moyens de communication électroniques* » (*Lettre de la Datar*, décembre 1991).

Depuis 1992, ces deux partenaires (France Télé-

com et la DATAR) ont lancé une série de trois appels d'offre, auxquels ont répondu des entreprises privées, des collectivités locales, des associations, des administrations et des entreprises publiques. Il s'agit avant tout, pour la DATAR, de contribuer à rééquilibrer la répartition de l'activité économique dans l'hexagone. La Commission de la Communauté Européenne emboîte le pas, en engageant des projets en 1994, qui visent à expérimenter le télétravail comme outil de décentralisation⁷. La caractéristique de tous ces projets institutionnels est d'être avant tout des projets à tendance technocratique, ni les entreprises ni les salariés ne leur emboîtent le pas.

Des technologies pour « flexibiliser » et/ou externaliser le travail

Revenons au début des années quatre-vingt. En contradiction avec ce que disent la presse ou le rapport Braun, des chercheurs constatent, au début de ces années, une augmentation du travail à domicile (Lipsig Mummé, C.1983). Cette réapparition du travail à domicile est un moyen pour « *soutenir la concurrence des pays du tiers monde et pour contourner la résistance des syndicats à la baisse des salaires* » (Lipsig Mummé, C. 1983).

C'est bien cette perspective qui suscite la méfiance, voire le refus des syndicats français au développement du télétravail depuis le début des années quatre-vingt (Craipeau S., Marot J.C, 1984). Car c'est un mouvement de fond qui touche le travail à ce moment. On note, de façon globale, une extension du travail précaire. Jean-Daniel Reynaud et son équipe du CNAM remarquent en 1982 que « *le marché du travail*

se transforme profondément, (...) les formes de travail précaire se développent : contrats à durée déterminée, travail saisonnier, travail à temps partiel. L'incidence de ces formes de travail semble globalement plus forte sur les femmes et sur les jeunes ». De 1989 à 1993, aux États Unis les 500 plus grandes entreprises ont diminué le nombre de leurs salariés de 16 à 11,5 millions, cela essentiellement par un mouvement d'externalisation (Renaud-Coulon, A., 1994). L'auteur indique que l'âge du plein emploi est révolu : « regardez les conséquences de l'extension du télétravail, écrit-elle, dans une banque comme la Bank America de Californie. Elle compte aujourd'hui 28 000 salariés. Elle prévoit d'en externaliser 81% qui travailleront moins de vingt heures ». Rappelons encore qu'en dehors des vitrines de télétravail exposées par les opérateurs comme France Télécom (qui s'appelait encore la Direction Générale des Télécommunications) et ATT, les tous premiers développements du télétravail ont été le fait d'entreprises comme Rank Xerox qui cherchaient à externaliser leur main d'œuvre de cadres au début des années quatre-vingt (Craipeau S., Marot J.C., 1984). D'ailleurs M. Morel-A-Lhuissier indique lui-même que le télétravail est « apparu trop rapidement dans un premier temps, comme l'une des manifestations nouvelles d'une organisation productive de plus en plus caractérisée par la flexibilité, la mobilité, le décloisonnement et l'importance prise par les flux d'information ; mal compris parce que mal présenté et insuffisamment expliqué, le télétravail avait mauvaise réputation et risquait d'être marginalisé à la longue » (Morel-A-Lhuissier, 2006).

La précarisation et la dérèglementation du travail

se sont renforcées en vingt ans, et le télétravail est souvent un moyen discret de s'engager dans ce mouvement. Dans le même temps, de façon qui peut paraître paradoxale, différents auteurs indiquent que « les freins au développement du travail à domicile sont (...) nombreux. En matière de télétravail, les pesanteurs semblent encore plus lourdes...il n'y a pratiquement pas d'entreprise qui aujourd'hui tente l'aventure » (Eliakim,P., 1984). Philippe Eliakim, renvoie encore le télétravail, dès le choix du titre de son article, au modèle du travail à domicile (Eliakim,P., 1984) ainsi qu'à leur commune faiblesse de diffusion.

En fait le télétravail est une forme de travail trop coûteuse pendant longtemps. Jusqu'aux années quatre-vingt-dix, les liaisons de télécommunication pour le transfert des données ne sont pas encore suffisamment accessibles. Il faut attendre l'arrivée d'internet et la diminution du coût des micro-ordinateurs, le développement des téléphones portables, bref, l'explosion des techniques de télécommunication au début des années 2000 pour que l'équipement nécessaire au travail délocalisé se banalise. Mais alors, ce n'est pas tant le travail à domicile qui mobilise les entreprises, qu'une recherche globale de mobilité du travail, des travailleurs et des informations. Soit le télétravail concerne des salariés, et il s'agit pour les directions d'entreprise d'augmenter leur productivité et leur implication sans augmenter les coûts de management et de logistique, soit il s'agit d'externaliser des activités avec les meilleurs modes de coordination possible⁸.

Le cas d'IBM s'inscrit bien dans cette démarche, dès 1998. En 2004, 30% des salariés sont mobiles, ils n'ont plus de bureau attiré, l'objectif

était alors fixé à 75% pour 2006. L'objectif fixé consistait bien à « *créer une véritable dynamique d'entreprise et à augmenter la performance globale* » (Morel-a-Lhuissier, 2006). Il est difficile d'établir précisément un lien, mais dans le même temps IBM diminue à plusieurs reprises ses effectifs.

La productivité (du moins potentielle) du télétravail vient en particulier de ce qu'il permet de mobiliser plus largement les salariés. On constate ainsi qu'il favorise une plus grande « intensité temporelle » du travail (Metzger J.L. et Cleach O., 2004). Ce qui fait écrire à la CFDT Cadres, parmi ses 15 propositions : « *chaque télétravailleur n'est pas corvéable à merci, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, et doit pouvoir se déconnecter de l'entreprise* » (Morel-a-Lhuissier, 2006). Car la pression sociale est grande, pour le télétravailleur, Metzger et Cleach estiment que l'empiètement du télétravail sur le travail représente 10% à 20% de la durée de travail total (Metzger J.L. et Cleach O, 2004). On sait par ailleurs que le travail mobile diminue considérablement les temps morts que sont les temps de transport et d'attentes diverses qui composent toute journée de travail (Carré, Craipeau 1997).

Le télétravail est, pour un certain nombre d'acteurs sociaux et économiques, ce qui modifie le rapport de travail salarial de façon telle qu'il transforme quasiment la relation de subordination en une relation individuelle, établie en toute liberté. Cette façon de considérer le (télé)travail met l'accent sur l'individu, considéré comme le maillon clé de l'activité économique, mais dans le même temps comme un maillon mobile. C'est dans un texte signé par France Télécom et

l'Association Française pour le Télétravail que l'on trouve cette description du lien qui s'établit entre le télétravailleur et l'entreprise : « *De nombreuses personnes voient dans l'individu plutôt que dans l'entreprise l'aspect fondamental de la future économie en réseau. Les tâches ne sont plus assignées et contrôlées par les rouages du management mais seront au contraire exécutées de façon autonome par des indépendants contractés à cet effet. Ces indépendants connectés électroniquement, se retrouvent en un réseau fluide et temporaire pour produire et vendre des biens et des services. Quand l'objectif est atteint le réseau se dissout et ses membres redeviennent indépendants...* » (AFTT 1999).

Travail et travailleurs mobiles ou nomades

Et en effet, dans les années quatre-vingt-dix avec la diffusion conjointe des technologies mobiles (radiotéléphone, radiomessagerie, micro-ordinateur portable etc.) et de nouveaux modes de fonctionnement organisationnels à destination des entreprises (flux tendu, kan-ban, total quality, gestion flexible, entre autres), on assiste au développement d'une nouvelle forme de télétravail : le télétravail mobile. Il est la « *forme plus accomplie du télétravail* » selon le rapport du député Pierre Morel-a-Lhuissier(2006). 20% des cadres font du télétravail nomade (Dares 2004). Il s'agit d'une forme d'activité qui concerne des catégories professionnelles particulières, comme des commerciaux. Mais on constate surtout un accroissement de la mobilisation des salariés : dans les transports, pendant les congés, le soir, les week-ends, chez les clients etc. Il s'agit ici d'un télétravail qui n'est jamais identifié comme tel, mais qui correspond à une tendance forte

de transformations des conditions spatiales et temporelles du travail, allant de pair avec une forte autonomie, c'est-à-dire une substitution des modes de contrôle disciplinaires par un auto-contrôle permanent du salarié. Allègement, donc, des activités de supervision directe et de contrôle hiérarchique en général, transfert d'activités jusque-là assurées par l'organisation (en particulier vers les salariés, Craipeau S., 2003). Le député Morel-A-Lhuissier précise bien qu'il convient de « faire du télétravail une vraie problématique de gestion, un nouvel outil de la modernisation de l'État. Source de productivité, le télétravail est aussi un outil de modernisation du management intermédiaire » (Morel-A-Lhuissier 2006).

La logique de développement de cette nouvelle forme de télétravail est radicalement différente de celle qui a présidé au développement du télétravail dans les années soixante-dix, quatre-vingt. Elle vise un fonctionnement qui fait interagir quatre facteurs : distance-urgence-décision-itinérance, afin de mettre en œuvre des modes organisationnels à la fois plus flexibles et plus réactifs. Les technologies mobiles, en accompagnant les déplacements physiques, peuvent dans cette optique les encourager. De ce fait, elles s'inscrivent le plus souvent dans la continuité des pratiques traditionnelles de déplacement (Carré, D., 1995). Pour cette raison, elles vont à l'encontre du mécanisme substitutif d'un télétravail que l'on peut qualifier de "fixe" qui avait pour objectif d'annuler ou de réduire les déplacements et d'ancrer le télétravailleur dans un terroir (Carré, D., 1995).

Si le télétravail "fixe" est né de la convergence d'un projet de développement technique et indus-

triel et d'une démarche de gestion du territoire et du marché du travail, on peut estimer que le télétravail que nous qualifions de "mobile" est né de la convergence d'un projet de développement technique et industriel, d'une démarche de gestion de l'espace-temps et d'une organisation flexible et réactive du travail (Carré, 1995). Dans le premier cas de figure, le télétravail est perçu comme un mode d'innovation technico-territorial, alors que dans le deuxième cas, le télétravail peut être perçu comme un mode d'innovation technico-organisationnel et spatial. Les deux logiques ne sont d'ailleurs pas antinomiques : des entreprises profitent des subventions accordées dans le cadre du premier type de télétravail, pour organiser différemment leur production afin de se rapprocher de l'autre type.

En 1996, les promoteurs du télétravail "mobile" associent cette forme de travail à trois catégories socioprofessionnelles principales : les cadres, les techniciens et les commerciaux. Signalons qu'une étude très instructive réalisée à la demande de l'Union Confédérale des Cadres CFTD (Confédération Française Démocratique du Travail) fait ressortir que les cadres travaillent de plus en plus dans une multiplicité de lieux. Les résultats statistiques de l'échantillon⁹ indiquent que la moyenne de l'échantillon est de 5,57 lieux de travail par cadre. Le nombre de lieux de travail est de 2 à 5 pour 37,6 % des réponses et de 6 à 10 lieux pour 39,6 %. D'après cette enquête une très faible proportion de cadres (2 %) exerce leur profession sur un seul lieu. A contrario plus de la moitié (57,5 %) des cadres effectue une partie de leur travail à domicile. Une proportion voisine (52,2 %) travaille aussi chez les partenaires de l'entreprise : clients, fournisseurs, chantiers.

Enfin il est intéressant d'observer que 63,5 % des cadres indiquent qu'ils travaillent également dans les "lieux intermédiaires", catégorie diverse qui comprend aussi bien la chambre d'hôtel, le restaurant, le train, l'avion, les gares et les aéroports (Centre Idées, 1996 in Carré, D., Craipeau, S. 1997).

Mais si le télétravail nomade (mobile) est le plus important de toutes les formes de télétravail, il n'est pas reconnu en tant que tel jusqu'en 2002. La CGT, cosignataire de l'accord de 2002, a émis un avis favorable sur l'accord national interprofessionnel relatif au télétravail, en indiquant que *« bien qu'étant soumis aux mêmes conditions que les télétravailleurs, ils sont privés des garanties collectives sur le télétravail, y compris lorsqu'existe un accord de branche (ce qui n'est plus le cas avec l'accord interprofessionnel) »*.

Indiquons que le télétravail mobile ne concerne pas uniquement les cas de mobilité des travailleurs équipés de technologies mobiles, mais renvoie également à la mobilité du travail lui-même. Ce qui importe alors, c'est que celui-ci soit exécuté n'importe où et que sa localisation change au gré des besoins de l'entreprise.

L'opérateur France Télécom a été un précurseur dans le domaine, puisque les sites de traitement manuel des opérations ont dès 1978 été organisés de façon à permettre des transferts d'activités d'un site à un autre, en fonction des charges de travail, mais aussi des mouvements sociaux (Craipeau, S., 1980), grâce à la commutation (Craipeau, S., 2001). Les centres d'appels sont conçus selon les mêmes principes, offrant les mêmes avantages de flexibilité de gestion de la main d'œuvre,

voire d'externalisation qui permettent d'en faire baisser les coûts. Interchangeabilité des lieux, des personnes, des temps et des espaces. *« Avec un peu de recul on commence à réaliser que ce qui se joue à travers la mutation du capitalisme qui a commencé à produire ses effets au début des années 1970, c'est fondamentalement une mise en mobilité généralisée des relations de travail, des carrières professionnelles et des protections attachées au statut de l'emploi »* (Castel, R., 2003). N'est-ce pas ce que nous montrent trente ans de développement de télétravail ? Cette « virtualisation » du travail repose sur une transformation du contrat salarial axée sur la flexibilité c'est-à-dire sur la mobilité, mieux, à un « non lieu » du travail.

Conclusion : des employés « plug and play »^{10?}

Le télétravail ne correspond pas à la figure pourtant toujours récurrente du travail à domicile, mais à une forme de travail qui brouille les frontières habituelles. Frontières d'espace et de temps, nous l'avons vu, c'est une dimension souvent évoquée (Carré, D., Craipeau, S., 1997, Metzger, J. L., Cleach, O., 2004). Mais ce brouillage va plus loin, et de ce point de vue, encore une fois, le télétravail est aussi bien un indicateur des transformations à l'œuvre que l'un de ses champs.

Finalement, on peut confondre travail et non travail, non seulement parce que le cadre, par exemple, va empiéter sur sa vie privée pour finir un dossier, mais, et surtout, parce que ce qui est considéré comme productif, le temps de travail compté dans le contrat salarial, c'est-à-dire le temps forfaitaire, tend à ne plus être identifié

en tant que tel. Avec l'internet, on voit de plus en plus de personnes travailler gratuitement, part exemple sur 'Googler answer', sur 'Wikipedia'. Le modèle du travail quasi gratuit des développeurs de logiciels libres va-t-il se développer au-delà du monde associatif ou « alternatif » ? P. Lazuly se demande « *qui sont ces travailleurs de l'ombre ? Selon Amazon des personnes qui souhaitent gagner de l'argent pendant leur temps libre et trouvent sur MTurk des activités d'appoint qu'elles peuvent réaliser où et quand elles le souhaitent. En apparence une sorte de no man's land juridique où le travail n'en est pas tout à fait un et où aucun contrat n'a besoin d'être signé* » (Lazuly, P., 2006). Curieusement, sur la première page de Google consacrée au télétravail, un site propose « *300 euros en 20 minutes* ».

Les techniques et les applications de réalité virtuelles, des activités de simulations sont de plus en plus nombreuses aussi bien dans les activités professionnelles que dans les activités ludiques, elles ouvrent la voie à une autre confusion naissante, celle qui tend à faire disparaître la frontière traditionnelle entre jeu et réalité. « *lors que le jeu est défini comme une activité libre, sentie comme fictive et située en dehors de la vie courante, capable néanmoins d'absorber totalement le joueur ; une action dénuée de tout intérêt matériel et toute utilité...* » (Huizinga 1951), les jeux vidéo en ligne deviennent des lieux où l'on peut gagner de l'argent en vendant des personnages que l'on a fait avancer à force de « travail » (Craipeau, S., Legout M.C., 2003), sur des places de marché comparables au MTurk. Le cas de « Second Life » en est un exemple en miroir. Cet espace de jeu, de simulation d'une autre vie, Second Life « *attire de plus en plus*

d'investisseurs grâce aux opportunités multiples qu'il offre, que ce soit dans le domaine commercial, communautaire ou social. Grâce aux multiples possibilités proposées dans cet univers, ce méta-univers est aujourd'hui considéré comme un réel outil de test marketing. La mixité des internautes ainsi que la liberté d'expression au sein de cette communauté favorisent la création d'études auprès des consommateurs »¹¹. France Inter, dans son émission « Interception » du 15 avril l'explique : « *de simple jeu de rôle gratuit sur Internet, Second Life est devenu une occasion de faire du business. Car très vite on veut améliorer le quotidien du personnage que l'on a créé : lui acheter des vêtements, une maison ou le faire jouer dans un casino. Et là il faut payer. Petit à petit, entreprises et particuliers ont flairé l'occasion de faire de la publicité ou de faire des affaires. Il est devenu très tendance d'ouvrir sa boutique ou de lancer un nouveau produit dans Second Life* ». ¹²

Simulacres, simulations, où est l'univers du jeu, où est l'univers de travail ? Gagne-t-on sa vie en travaillant dans un univers virtuel? Allons nous maintenant parler, non plus de télétravail mais de travail virtuel, tellement virtuel qu'il n'y a plus de temps de travail ni de contrat. Le télétravail s'inscrit depuis trente ans dans un processus de dérèglementation du travail, processus qui s'est déplacé du travail à domicile au travail au travail flexible, mobile, et maintenant au travail informel que l'on peine à localiser, voire à identifier comme du travail. Au moment où une législation commence à encadrer le télétravail, trente ans après son invention, de nouvelles dérèglementations continuent d'en faire un travail clandestin.

N · O · T · E · S

1. M. Morel-A-Lhuissier indique qu'il faut faire sortir le télétravail de la clandestinité.
2. Entretiens auprès de télétravailleurs, de représentants de syndicats patronaux et de salariés, de chefs et cadres d'entreprises, formation et recrutement de télétravailleurs avec l'aide de l'ANPE.
3. Très peu de travaux académiques ont été menés sur le sujet depuis l'an 2000, nous nous appuyons essentiellement sur la recherche de Metzger et Cléach, qui est, selon nous, la plus approfondie, permettant de comprendre les enjeux du télétravail. Un rapport a été écrit en 2004 pour le ministère des Affaires sociales, du travail et de la solidarité, qui fait essentiellement un état des lieux, repris par le rapport Morel.
4. Entretiens auprès de télétravailleurs, de représentants de syndicats patronaux et de salariés, de chefs et cadres d'entreprises, formation et recrutement de télétravailleurs avec l'aide de l'ANPE.
5. C'est ce qu'indique l'enquête PCV 1999-2003 Insee calculs Dares reprise dans le rapport Morel. Les résultats qualitatifs de Metzger et Cleach vont dans le même sens. Le rapport Morel indique que 10% des ingénieurs et cadres estiment être des télétravailleurs à domicile et 20% des télétravailleurs nomades.
6. Accord cadre sur le télétravail 16 juillet 2002.
7. Telework, telecommuting and decentralisation, september 1995, European Commission, DG XIII. À titre d'exemple dans le projet de l'opérateur de télécommunications Italtel, treize personnes travaillant à domicile sont concernées.
8. Externalisation qui va jusqu'au déport des activités vers les clients, qui se fait de façon massive.
9. La répartition des cadres selon le secteur d'activités était la suivante : 26,1% secteur privé, 38,5% secteur nationalisé, 30,3% public d'État, 2,3% collectivités

territoriales, 1,6% public hospitalier.

10. Ou « prêt à tourner », prêt à jouer ou à travailler, voir le site wikipedia.

11. http://fr.wikipedia.org/wiki/Second_Life.

12. <http://www.radiofrance.fr/franceinter/em/interception/index.php>.

R · É · S · U · M · É

Le télétravail, concept né en 1976 aux États-Unis devient une réalité, mais pas celle que prévoyaient les politiques et les chercheurs à cette époque. Plutôt qu'un mode d'aménagement du territoire, qu'un outil d'économie d'énergie ou de conciliation entre travail et hors travail (pour les femmes), le télétravail concerne essentiellement les hommes, il constitue un outil de flexibilité de la main d'œuvre et d'économie des coûts fixes. Il participe de l'effacement, voire du brouillage des frontières juridiques spatiales et temporelles du travail, mais aussi de ce qui distingue travail et non travail, ce qui est rémunéré et ce qui ne l'est pas. Il favorise la mobilisation de la main d'œuvre tout en la rendant flexible ou en l'externalisant. Sa pratique participe de la culture du virtuel, mélangeant consommation et marketing, jeu et travail.

Summary

Created in 1976 in the United States, remote working is becoming a reality, but not as politicians and researchers anticipated it. Rather than a territory planning tool, an energy saving tool, or reconciliation of working and not working time (mostly for women), remote working concerns mainly men, makes labor more flexible and reduces its cost. It concerns men most of the time. It leads juridical, spatial, temporal, work frontiers to be reduced, or confused. It leads to confusion between what is working or non working, what is paid or not. It leads to workers involvement, and, in the same time, to more labor flexibility and out sourcing. Remote working practice enhances culture of virtuality, mixing consumption and marketing, gaming and working.