



*Le numérique a sauvé la mise des télétravailleurs. Mais il pose de nouvelles questions comme le droit à la déconnexion et le bien-être chez soi.*

Véronique travaille sur la table à manger. Elle en est à sa sixième séance d'ostéopathe tant ce poste de travail inadapté la fait souffrir. Son agenda est rempli de meetings. Elle commence à 7 heures et termine au-delà de 18 heures. Employée chez GSK, elle vit seule et ne voit plus que des gens en virtuel. "On se fait bouffer par le boulot. Je suis très fatiguée parce que je ne déconnecte plus jamais, même le week-end. Tu es dans ta bulle, tu ne prends même plus l'air. C'est un cercle vicieux. C'est du temporaire qui devient long. Tu ne vois plus personne. Les informations ne circulent plus. Par vidéo, on ne perçoit pas si les gens vont bien ou pas. Tu ne sais plus te nourrir de l'énergie des autres. Et tes collègues deviennent plus individualistes." Véronique reconnaît qu'elle a la chance d'avoir un salaire tous les mois malgré la situation. Mais pour elle le télétravail à temps plein n'est pas une vie. Isabelle, qui est permanente syndicale, vit aussi assez mal le télétravail. Rester enfermée chez soi ne correspond pas à son métier qui a une forte dimension humaine et de contact. "Je suis en contact avec des aides-soignantes ou des infirmières qui ne sont équipées que d'un smartphone pour faire des réunions virtuelles. La visioconférence dénature l'aspect relationnel du métier syndical. Et puis, les trajets permettent des coupures qui rythment la vie privée et professionnelle."

Pas de baisse de productivité

Bénédicte, conseillère en formation, fatigue d'être toute la journée derrière son écran. Elle a été jusqu'à enchaîner neuf heures de visioconférence. "On n'a pas le non-verbal. C'est fatigant. Le télétravail à 100%, ça ne me fait pas rêver." Anne-Marie, responsable d'une équipe et maman de trois jeunes enfants tire encore plus la langue. "La transition entre la vie de famille et le travail est devenue inexistante. Mes enfants sont les tristes dommages collatéraux de ce télétravail car mon mari et moi sommes présents mais indisponibles." Michaël, papa de deux jeunes enfants et dont la compagne est enseignante, a fait le même constat: c'est nerveusement compliqué. Il s'est surpris à consulter ses mails pendant que l'eau du bain des enfants coulait.

"Chez soi, on travaille beaucoup plus. C'est un piège. On est payé pour 38 heures par semaine..." Mais depuis que les enfants sont retournés à l'école, il respire. "Je me concentre beaucoup mieux. Et je gagne trois heures de navette par jour." Rudy partage cet enthousiasme. Le télétravail lui permet de gagner un temps fou, notamment en supprimant les innombrables trajets qu'il faisait d'un siège à l'autre pour des réunions. "Et puis, en visioconférence, les participants vont directement au but, on s'écoute moins parler. J'ai beaucoup de chance..." Il s'offre désormais de nombreuses et merveilleuses promenades avec son chien. C'est le cas aussi de Benoît qui souligne sa chance d'habiter à la campagne et prend désormais avec philosophie un télétravail qu'il avait mal vécu au départ en mars dernier. "C'était brutal. Du jour au lendemain, on n'a plus eu de contacts avec les collègues, plus aucune réunion, mais on finit par faire avec." Le numérique sauve donc parfois la mise. Mais il a ses limites.

Le télétravail perçait doucement avant la crise. En 2017, à peine 17% des travailleurs bossaient un jour par semaine chez eux. En janvier 2020, ce nombre atteignait 33%. Signe d'une révolution qui ne s'arrêtera plus, les employeurs considèrent désormais que la possibilité de télétravailler doit figurer dans les offres d'emploi. "Les soucis pour les télétravailleurs à temps plein concernent surtout la connexion avec le travail et le bien-être mental. Le rôle du manager direct est devenu encore plus important pour créer les contacts. On conseille d'organiser des check-in virtuels chaque matin pour fixer les priorités", explique Joris Vandersteene, senior manager projets à la FEB, la Fédération des entreprises de Belgique. "On ne reviendra pas sur le nombre de personnes en télétravail. Le grand bénéficiaire, c'est le temps économisé par rapport aux trajets. Et seuls 6% des employeurs constatent une baisse de productivité. Être au bureau de 9 h à 17 h tous les jours, c'est fini. Mais aucun employeur ne veut rester à temps plein en télétravail après le corona. La raison principale, c'est le manque de relations sociales des travailleurs."

Flou juridique

Les syndicats, tant la CSC que la FGTB, sont en pleine réflexion. Prochainement, employeurs et syndicats devront s'accorder sur un cadre et des lignes de conduite pour le télétravail au Conseil national du travail. Actuellement, trois formes de télétravail coexistent. La convention collective de travail 85 encadre le télétravail structurel depuis 2005. Dans ce cas, un avenant au contrat de travail doit être conclu avec à la clé la négociation de dédommagements pour les frais occasionnés (connexion Internet, imprimante, bureau...). Cette législation s'applique à seulement quelques pourcents d'employés. Depuis 2017, la loi Peeters a introduit la possibilité de télétravailler un à deux jours par semaine, l'employeur n'étant jamais obligé d'accorder ce droit. "Mais pour le télétravail choisi en urgence face à la crise, c'est le flou complet. Le gouvernement a lâché du lest mais sans réfléchir à aucune règle. Nous revendiquons l'élargissement de la convention CCT85 à tous les télétravailleurs. On aimerait aussi améliorer l'équilibre vie privée et professionnelle avec une attention à offrir un espace ergonomique", plaide Julien Verteneuil, du service communication de la FGTB.

"On voudrait à court terme harmoniser tous les télétravailleurs pour que des horaires soient fixés et des dédommagements accordés. Mais à long terme, cette loi devra être modernisée avec une attention aux risques psychosociaux. Il faudrait alors aussi que l'employeur se soucie du bien-être ergonomique de son employé à la maison. Aujourd'hui, ces aspects sont pris en compte au cas par cas. On enregistre actuellement beaucoup de maux de dos et de la fatigue dus à des écrans mal adaptés", explique Manon Van Thorre, collaboratrice au service entreprises de la CSC.

Pointer chez soi

Le télétravail massif pose de manière plus aiguë que jamais le droit de déconnecter de son travail. "On veut faire reconnaître qu'on ne doit pas prester plus d'heures parce qu'on est en télétravail. On plaide pour un droit à la déconnexion. Pour certains, il est très difficile de décrocher. On insiste sur un enregistrement du temps de travail avec un système de pointage en ligne ou pour un horaire fixe",

avance Manon Van Thorre. Actuellement, une loi demande aux entreprises de se concerter avec leurs travailleurs pour protéger la vie privée de l'hyperconnexion. Mais il s'agit d'une incitation et non d'une obligation. Ici ou là, on limite les heures d'envoi des mails ou on oblige les responsables à signaler l'urgence d'un travail demandé. "Pas mal d'entreprises jouent le jeu. Plus elles sont grosses, plus elles le font", affirme Étienne Wéry, qui dirige le cabinet d'avocats Ulys, spécialisé dans les domaines des technologies et de l'innovation. Mais chaque cas est particulier. Un responsable informatique doit par exemple pouvoir être joint à toute heure en cas de panne. Et les télétravailleurs aiment pour la plupart leur liberté qui leur permet de jouer avec les enfants et travailler à 22 h s'il le faut. Une loi restrictive encadrant le droit à la déconnexion n'est pas imaginable selon moi. Ce sera du cas par cas."

Copyright © 2020 Editions de l'Avenir. Tous droits réservés