



Note d'éducation permanente
de l'ASBL Fondation Travail-Université (FTU)
N° 2016 – 04, mars 2016
www.ftu.be/ep

Les deux visages du travail des nomades numériques

Les controverses sur le « nouveau monde du travail »

Les nomades numériques se caractérisent par deux pratiques de travail spécifiques : d'une part, ils utilisent constamment l'ordinateur, internet, le courriel et la téléphonie mobile ; d'autre part, ils travaillent pendant une part importante de leur temps hors des locaux de leur employeur, ou hors leurs propres locaux s'ils sont indépendants. Leur travail est basé sur les TIC, sur l'accès à des réseaux informatiques partagés mais sans référence à un lieu de travail fixe. Les arrangements informels sont fréquents et les situations sont souvent particulières par rapport à la législation, aux conventions collectives et aux contrats d'emploi. Comment évaluer leurs conditions d'emploi et de travail ? Tel est l'objectif de ce document, qui s'intègre dans une collaboration entre la FTU et la CSC sur le thème des nouvelles formes d'emploi et de travail dans l'économie digitale.

QUELLE EST L'AMPLEUR DU NOMADISME NUMÉRIQUE ?

Le nomadisme numérique est un phénomène en expansion. Selon les données de l'enquête européenne sur les conditions de travail, en 2005, 7% des travailleurs de l'Union européenne (salariés et indépendants confondus) prestaient au moins un quart de leur temps de travail dans un endroit autre que leur lieu de travail habituel. Selon l'enquête de 2010, ils sont 24% dans ce cas. Parmi les salariés, la proportion de ceux qui travaillent principalement chez des clients, sur un site extérieur, à domicile ou ailleurs est de 23% chez les hommes et 11% chez les femmes (Parent-Thirion et al., 2012, p. 42). Par rapport aux autres travailleurs, les nomades numériques se caractérisent par de plus longs horaires de travail, des horaires plus irréguliers, une fréquence plus élevée de travail le soir, une perméabilité plus grande entre le travail et la vie privée. Ainsi, 10% des nomades numériques déclarent devoir travailler presque tous les jours pendant leur temps libre, contre seulement 4% de ceux qui ont un lieu de travail fixe.

Les données belges de la même enquête européenne sur les conditions de travail de 2010 permettent d'estimer la proportion de salariés qui exercent leur activité sur des lieux de travail multiples en Belgique. Cette enquête comporte deux questions sur les lieux de travail : l'une demande quel est le lieu de travail principal du salarié ; l'autre demande si, au cours des trois derniers mois, le salarié a travaillé dans d'autres lieux que son lieu de travail principal. Le croisement des réponses à ces deux questions permet de dégager les constats suivants (Vendramin et Valenduc, 2016) :

- ❖ Concernant le lieu de travail principal : 79% des salariés belges travaillent principalement dans les locaux de leur employeur, 12% travaillent principalement chez des clients, 4% principalement sur des sites extérieurs à leur entreprise (essentiellement des chantiers), 3% dans des véhicules (il s'agit essentiellement de travailleurs des transports) ; la proportion de salariés ayant leur domicile pour lieu de travail principal est insignifiante.
- ❖ Concernant les autres lieux de travail des salariés qui travaillent principalement dans les locaux de leur employeur : 14% travaillent aussi à domicile, 13% travaillent aussi chez des clients, 7% travaillent aussi sur des sites extérieurs et 6% dans une voiture ou un autre véhicule.
- ❖ Concernant les autres lieux de travail des salariés qui travaillent principalement chez des clients : 41% travaillent aussi dans les locaux de leur employeur, 15% sur des sites extérieurs, 15% dans une voiture ou un autre véhicule et 13% à domicile.

Le nomadisme peut aussi être virtuel. À côté des travailleurs qui ont une mobilité physique importante tout en travaillant en ligne, il y a aussi des situations de travail où la mobilité physique est peu importante mais où la multi-localisation est virtuelle : travail à distance dans des équipes virtuelles, vidéoconférences assistées par ordinateur, réunions virtuelles mettant en présence des avatars des personnes réelles, surveillance à distance d'installations industrielles, maintenance à distance, etc.

UN EXEMPLE : LE PROGRAMME « NEW WORLD OF WORK » IMPULSÉ PAR MICROSOFT

Le programme New World of Work (NWOW) de Microsoft est destiné à soutenir le développement de formes flexibles, autonomes et nomades d'organisation du travail. Initié par Bill Gates en 2005, ce programme s'est surtout développé quelques années plus tard en même temps qu'un renouvellement de l'offre d'outils en ligne de Microsoft (Office 365, OneDrive, Sharepoint, etc.). Selon Microsoft, ces outils doivent permettre de s'affranchir d'un lieu de travail fixe et de pouvoir travailler n'importe où et n'importe quand, grâce à des supports tels que l'ordinateur portable, le smartphone, la tablette, l'utilisation des réseaux sociaux et le cloud computing. Les entreprises doivent encourager le travail collaboratif au sein d'espaces de travail partagés en interne mais également en externe, dans des espaces de co-working par exemple. Le NWOW repose sur trois principes : une nouvelle culture du travail, l'utilisation d'outils technologiques nomades et l'ubiquité des lieux de travail. Il s'inscrit donc clairement dans la ligne du nomadisme numérique. Chaque filiale de Microsoft a pour tâche de construire une « coalition nationale » en faveur du NWOW.

En Belgique, cette coalition s'est construite dès 2012 autour de Microsoft, Proximus, ING, le SPF Sécurité sociale, les consultants SD Worx, USG Professionals et Franklin Covey, le consortium Flanders Synergy. La déclinaison belge s'appelle « Het Nieuw Werken – le Nouveau Travail » (www.nwowcommunity.be). Les partenaires de cette coalition organisent des séminaires de sensibilisation, des initiatives de coaching pour des entreprises qui souhaitent développer le NWOW, des sessions de formation aux technologies numériques nomades.

Face à la campagne menée par la coalition d'employeurs constituée autour du programme NWOW de Microsoft, la CSC a demandé à ses permanents de chercher des règlements de travail ou des conventions d'entreprise qui abordent la mise en pratique des principes du « nouveau travail » en

Belgique. Elle en a rassemblé quelques dizaines, ayant souvent un caractère confidentiel. Il en ressort que, dans les entreprises, les dispositions informelles en matière de flexibilité du temps et du lieu de travail sont plus répandues que les dispositions formelles (Fonck, 2014).

D'une manière générale, selon la CSC, le « nouveau travail » est considéré comme une faveur accordée par l'employeur plutôt que comme un droit du travailleur. Les arrangements de travail à distance sont le plus souvent réversibles, aussi bien dans le choix du travailleur que dans la décision de l'employeur. Lorsque des règles formelles existent, elles prévoient une série de limitations : certaines fonctions ne sont pas ouvertes au travail à distance, le nombre de jours passés en-dehors de l'entreprise est limité, les travailleurs à temps partiel n'ont pas les mêmes possibilités que les temps pleins. En matière de bien-être au travail, la responsabilité est souvent laissée au salarié : c'est lui qui doit veiller à ce que ses lieux de travail hors de l'entreprise (notamment à domicile ou dans des espaces publics) soient conformes aux prescriptions légales. Dans certains cas, c'est au salarié à en apporter la preuve, au moyen d'une liste de contrôle à remplir ou de photos des lieux. Les règles en matière d'indemnisation sont très larges : l'employeur supporte les coûts liés à l'informatique, la connexion internet, la téléphonie mobile, parfois il maintient des avantages en chèques repas ou frais de déplacement ; pour les autres frais, les pratiques sont très variées. La CSC a connaissance de quelques litiges, portés devant les tribunaux, en cas d'accidents survenus à domicile, dans des espaces publics ou lors de déplacements personnels pendant le temps de travail à distance ; ces litiges portent sur la reconnaissance en tant qu'accident de travail.

LES IMPACTS SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL

Une étude réalisée pour Eurofound (Mandl I. et al., Eurofound 2015) dresse un bilan des impacts sur les conditions de travail de ce que les auteurs appellent *ICT-based mobile work*. Ces impacts sont contrastés, positifs sous certains aspects mais négatifs sous d'autres. À l'avantage de cette forme de travail, on retrouvera une grande flexibilité et une grande autonomie, des gains d'efficacité personnelle, un développement des compétences dans le domaine des TIC et une amélioration des processus de communication et de collaboration. Les désavantages sont assez semblables à ceux que l'on attribue au télétravail, d'une manière générale : une rémunération davantage basée sur les résultats, des systèmes de monitoring et de contrôle sophistiqués, une surcharge d'information et un isolement social, le stress de l'auto-organisation, un brouillage des frontières entre le domaine privé et professionnel, des conflits potentiels suite au manque de coordination, une exigence de disponibilité permanente, l'externalisation de la responsabilité de l'employeur. Cependant, comme le souligne le rapport pour Eurofound, « un des aspects les plus problématiques du travail mobile basé sur les TIC est l'isolement par rapport aux échanges d'information informels qui se produisent sur un lieu de travail fixe. Ils ont des difficultés d'intégration dans l'ensemble du processus de l'entreprise, parce qu'ils travaillent sur un éventail limité de tâches. La communication électronique ne compense pas la richesse de la communication face-à-face. » (Eurofound 2015, p. 78).

D'autres études mettent en évidence le risque de « technostress » lié au travail nomade (Popma, 2013). Le technostress désigne l'augmentation de la charge psychosociale liée au travail, à partir du moment où les potentialités offertes par les nouveaux outils numériques se transforment en pression sur le travailleur, au niveau des attentes (explicites ou implicites) de son employeur ou de ses collègues, des attentes ou exigences des clients, à cause de problèmes de connectivité qui perturbent le travail ou encore sous la forme d'une dépendance à l'égard des outils numériques, particulièrement les outils mobiles comme les smartphones et les tablettes.

La surcharge informationnelle est une forme fréquente de technostress, qui a pris une ampleur considérable avec le développement du web et des télécommunications mobiles. Une série de facteurs de charge de travail sont spécifiques au travail en ligne ; ils concernent les travailleurs connectés en permanence à un intranet ou à internet, via des ordinateurs, des tablettes ou des

smartphones. L'usage continu du courrier électronique, des groupes de discussion, des forums et des réseaux sociaux entraîne une charge élevée d'informations et de messages, de même que de fréquentes interruptions du travail. Les conséquences du technostress peuvent être une fatigue généralisée et chronique, une attitude apathique ou cynique, des troubles de la concentration, des tensions musculaires et autres douleurs physiques, ainsi que l'épuisement professionnel. En plus de ces conséquences, qui sont assez similaires à celles du stress professionnel en général, le technostress peut entraîner des troubles neurologiques de déficit de l'attention (*Attention Deficit Trait*, ADT), qui rendent les travailleurs incapables de gérer correctement leurs priorités et leur temps et qui génèrent des sentiments de panique ou de culpabilité.

Outre le technostress, les nomades numériques sont également exposés à un risque de dépendance ou d'assuétude à l'égard des dispositifs mobiles et ubiquitaires : utilisation compulsive, difficulté de se déconnecter ne serait-ce que temporairement, état de manque après arrêt de l'utilisation chronique, risque de rechute après des épisodes de déconnexion, etc. Pour de nombreux travailleurs nomades, notamment parmi les cadres et les employés commerciaux, la gestion des temps de connexion et de déconnexion devient un enjeu important, non seulement en termes de stress mais aussi en termes d'équilibre entre travail et vie privée et en termes de responsabilité au sein des organisations.

Patricia VENDRAMIN et Gérard VALENDUC

RÉFÉRENCES

- Eurofound (2015) [Mandl I. et al.], *New forms of employment*, Publication Office of the European Union, Luxembourg.
- Fonck H. (2014), "Tout n'est pas rose pour le nouveau travail", dans *Syndicaliste CSC*, n°795, 10/01/2014.
- Parent-Thirion A. et al. (2012), *Fifth European Working Conditions Survey: overview report*, Luxembourg, Publications Office of the European Union.
- Popma J. (2013), *Technostress et autres revers du travail nomade*, Working Paper 2013.07, Institut syndical européen (ETUI).
- Valenduc G., Vendramin P. (2016), *Le travail dans l'économie digitale : continuités et ruptures*, Working Paper 2016.03, Institut syndical européen (ETUI).
- Vendramin P., Valenduc G. (2016), *Le travail virtuel. Nouvelles formes d'emploi et de travail dans l'économie digitale*, Rapport pour la CSC.

Protection de la propriété intellectuelle : la FTU utilise le système de licences et de partage des connaissances Creative Commons <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.0/be/deed.fr>



Les notes d'éducation permanente sont mises à disposition selon les termes de la [licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Partage à l'Identique 3.0 non transposé](#).

Les autorisations au-delà du champ de cette licence peuvent être obtenues à gvalenduc@ftu-namur.org.

FTU – Association pour une Fondation Travail-Université

Rue de l'Arsenal, 5 – 5000 Namur
+32-81-725122
Chaussée de Haecht, 579 – 1030 Bruxelles
+32-2-2463851

Site éducation permanente : www.ftu.be/ep
Site recherche : www.ftu-namur.org

Éditeur responsable : Pierre Georis



Avec le soutien de la Communauté française / Fédération Wallonie Bruxelles