

La surveillance et le contrôle des télétravailleurs: conséquences pour la sécurité et la santé au travail

Résumé

Auteur(e): Annarosa Pesole

Gestion du projet: Maurizio Curtarelli et Emmanuelle Brun (EU-OSHA).

La présente publication a été commandée par l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA). Son contenu, y compris les avis et conclusions qui peuvent y être exprimés, n'engage que ses auteurs et ne reflète pas nécessairement l'opinion de l'EU-OSHA.

Ni l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, ni aucune personne agissant au nom de l'Agence, ne sont responsables de l'utilisation qui pourrait être faite des informations suivantes.

© Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, 2023

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source.

Pour toute utilisation ou reproduction de photos ou d'autres matériels qui ne relèvent pas du droit d'auteur de l'Agence pour la sécurité et la santé au travail, l'autorisation doit être sollicitée directement auprès des titulaires des droits d'auteur.

Des informations supplémentaires sur l'Union européenne sont disponibles sur l'internet (<http://europa.eu>).

Résumé

L'objectif de cette étude est d'analyser les implications, en matière de SST, des pratiques de surveillance et de contrôle exercées sur les télétravailleurs. Bien que les superviseurs et diverses formes de surveillance aient toujours existé sur les lieux de travail, l'avènement de la datafication des processus de travail et de la numérisation des lieux de travail ont attiré l'attention sur la manière dont les nouvelles technologies peuvent affecter le bien-être des travailleurs et détériorer les conditions de travail.

L'utilisation d'algorithmes, de l'intelligence artificielle et d'outils numériques modifie les modalités d'exécution des tâches, les relations sur les lieux de travail, ainsi que la chaîne de commandement et le rôle de l'encadrement intermédiaire. Les technologies numériques et les algorithmes peuvent répartir les tâches, contrôler la main-d'œuvre, mesurer la productivité et définir les conditions de travail. Elles peuvent soutenir et, dans certains cas, remplacer la direction dans le processus de prise de décision ainsi que dans les activités de contrôle. Toutefois, ces fonctionnalités autonomes s'exercent souvent au détriment du pouvoir discrétionnaire et de l'autonomie des travailleurs, et s'accompagnent généralement de technologies intrusives qui peuvent accroître les risques psychosociaux encourus par les travailleurs et aggraver les effets de ces fonctionnalités sur la santé, en particulier celle des télétravailleurs.

L'utilisation de l'analyse des données et le processus d'automatisation ont transformé le lieu de travail en espaces axés sur les données et donné naissance à des modèles de management numériques fondés sur les données, afin d'aider le personnel d'encadrement dans le processus décisionnel et d'améliorer l'efficacité. Bien que les formes scientifiques de management ne soient pas une nouveauté, l'ampleur et l'omniprésence des nouveaux outils de surveillance numérique sont telles que de grandes quantités de données peuvent être collectées en temps réel et dépasser les activités liées au travail, s'immiscant le cas échéant dans la vie privée des travailleurs. En outre, la plupart de ces technologies peuvent fonctionner en silence, ce qui fait que les travailleurs ne sont pas conscients d'être surveillés, ni du type et de la quantité des données collectées et des finalités pour lesquelles elles le sont. Ce recours accru à la surveillance, ainsi que la sensation constante d'être surveillé, ont également des répercussions importantes sur la qualité de l'emploi, ce qui se traduit par une réduction de l'autonomie de travail, une intensification du travail, un niveau accru de stress et d'anxiété et une méfiance réciproque entre les travailleurs et le personnel d'encadrement. Les télétravailleurs, définis comme des travailleurs qui utilisent les technologies numériques et travaillent en dehors des locaux de leur employeur, sont à l'avant-garde de l'intensification de la surveillance.

Cette étude, qui s'appuie sur les données de l'enquête «OSH Pulse» effectuée par l'EU-OSHA, examine la manière dont l'adoption de différents degrés de pratiques de surveillance dans le modèle d'entreprise est associée à la présence de risques en matière de sécurité et de santé ou de risques psychosociaux sur le lieu de travail. Deuxièmement, elle évalue les effets des mesures préventives en matière de sécurité et de santé au travail (SST), pour ce qui est d'atténuer les risques pour les travailleurs sous surveillance. Troisièmement, elle vérifie l'impact sur les télétravailleurs des pratiques de surveillance et de contrôle intégrées dans le cadre de la gestion des travailleurs fondée sur les données.

En utilisant des informations relatives à l'adoption des technologies et aux pratiques de surveillance et de contrôle, l'étude définit des «modèles organisationnels de surveillance» dans les organisations qui recourent à au moins une technologie numérique pour contrôler le comportement, les performances ou la physiologie des travailleurs, et mesure leur incidence sur des risques psychosociaux et pour la santé spécifiques, tout en analysant les effets atténuants des mesures préventives en matière de SST.

Selon les résultats de l'étude, 78 % de l'ensemble des travailleurs interrogés ont déclaré être soumis à une forme ou une autre de modèles organisationnels de gestion et de surveillance fondés sur les données numériques. En d'autres termes, ils font état, soit de la présence de technologies numériques qui déterminent leur vitesse de travail, soit d'une surveillance et d'un contrôle de leur travail, soit de l'attribution de tâches ou d'horaires, soit de l'évaluation de leur travail, soit, enfin, du suivi de leurs «signes vitaux».

En ce qui concerne l'incidence des modèles organisationnels de surveillance sur les risques psychosociaux perçus, les travailleurs ont indiqué qu'une augmentation de l'utilisation des outils numériques de surveillance correspond à un risque psychosocial perçu plus élevé.

Si l'on se penche sur des «caractéristiques» supplémentaires des travailleurs, les conclusions montrent que les travailleurs occupant des emplois administratifs et les travailleurs qualifiés sont moins bien lotis que les professionnels et les administrateurs, tandis que les travailleurs des secteurs de la vente et des services s'en sortent mieux. En effet, l'adoption des technologies peut entraîner une réduction de l'autonomie au travail ainsi que de fortes contraintes de temps et une surcharge de travail, qui peuvent être plus graves pour les métiers administratifs que pour les professionnels, tout en réduisant les risques de harcèlement et de violence verbale auxquels les travailleurs des services et de la vente sont plus exposés. En outre, les employés de bureau et les travailleurs qualifiés peuvent être plus exposés à l'automatisation des tâches cognitives et aux procédures qui permettent un contrôle plus approfondi du travail effectué, tant en termes de vitesse que de procédures à respecter, ce qui génère pour eux des risques psychosociaux plus élevés.

En ce qui concerne les lieux de travail, le travail dans les locaux des clients augmente le stress au travail, alors que le travail à domicile réduit les risques psychosociaux. Cette dernière constatation contraste avec les recherches précédentes, qui constataient une aggravation des risques psychosociaux pour les télétravailleurs qui travaillent depuis leur domicile. Ces conclusions contrastées pourraient éventuellement s'expliquer par le fait qu'environ la moitié des télétravailleurs inclus dans l'échantillon travaillent à domicile et sont des professionnels, des administrateurs ou des employés administratifs. Ces travailleurs peuvent bénéficier d'une plus grande autonomie, et la possibilité de travailler à domicile pourrait, en effet, faciliter l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, réduire les temps de trajet et, d'une manière générale, améliorer leur qualité de vie et leur santé mentale.

Si l'on examine les facteurs organisationnels et structurels, le fait d'être travailleur indépendant réduit les risques psychosociaux associés aux modèles organisationnels de surveillance, mais uniquement lorsque des mesures de prévention en matière de SST font partie de l'équation, ce qui est un peu contradictoire, étant donné que, normalement, les mesures de prévention en matière de SST ne ciblent pas directement les travailleurs indépendants. Deux questions peuvent être examinées ici. Premièrement, la mise en œuvre des activités de sensibilisation liées à la SST a des effets d'entraînement, qui peuvent produire des résultats indirects par une plus grande sensibilisation des travailleurs, en particulier des travailleurs indépendants exerçant seuls. Deuxièmement, la majorité des travailleurs indépendants sont des entrepreneurs qui signalent très probablement les mesures en matière de SST qu'ils appliquent sur leur lieu de travail. Lorsqu'on examine la taille des entreprises, on constate que le fait de travailler pour des entreprises de plus grande taille accroît progressivement les risques psychosociaux associés aux modèles organisationnels de surveillance, ce qui confirme que ces derniers sont principalement mis en œuvre par les grandes entreprises.

Enfin, la mise en place de mesures de SST a un effet d'atténuation sur les risques psychosociaux, à l'exception des mesures qui impliquent des conseils et un soutien psychologique. Ce résultat pourrait toutefois suggérer un préjugé à l'égard du recours aux services de conseil et de thérapie sur le lieu de travail, plutôt qu'une réelle inefficacité de la mesure. En effet, dans 11 États membres, la majorité des travailleurs est «d'accord» ou «tout à fait d'accord» sur le fait que la divulgation d'un problème de santé mentale aurait une incidence négative sur la carrière.

Si l'on examine l'incidence de la surveillance sur les résultats en matière de santé, les conclusions montrent qu'un modèle organisationnel de surveillance augmente le nombre de problèmes de santé signalés, notamment en ce qui concerne les travailleurs non qualifiés, qui ont fait état de scores négatifs plus élevés en matière de santé. Cela peut s'expliquer par le fait que, souvent, les travailleurs non qualifiés effectuent des travaux physiques et ont tendance à déclarer plus fréquemment des douleurs osseuses, articulaires et musculaires, qui sont susceptibles de s'aggraver avec l'intensification du travail.

Le fait de travailler en dehors des locaux de l'employeur augmente les résultats moyens déclarés en matière de santé pour presque tous les lieux de travail, à l'exception des lieux de travail situés à domicile.

Comme on l'a constaté pour les risques psychosociaux, les télétravailleurs qui travaillent depuis leur domicile font état, en moyenne, d'une meilleure santé. Si l'on considère les effets des mesures préventives en matière de SST, seuls les travailleurs travaillant dans un espace public et dans les locaux de clients font état d'une détérioration de leur état de santé, ce qui est cohérent avec le fait qu'il s'agit précisément des deux environnements de travail où les mesures préventives en matière de SST ne peuvent pas être (entièrement) mises en œuvre.

Les résultats de cette étude montrent clairement que l'adoption des technologies numériques de gestion et de surveillance des travailleurs fondées sur les données est en progression, tant pour les télétravailleurs que pour les travailleurs sur site. De même, les effets atténuants des mesures de prévention en matière de SST ont été confirmés par l'analyse empirique. L'utilisation de technologies de gestion et de surveillance algorithmiques au travail a une incidence sur les droits des travailleurs en matière de vie privée et de confidentialité des données, peut entraver leur liberté d'association et aggraver leurs conditions de travail ainsi que leur santé mentale et physique. Les pratiques de surveillance intrusives et opaques pourraient être abordées spécifiquement dans le cadre réglementaire de la gestion algorithmique au travail, qui fait actuellement l'objet d'un débat politique au niveau de l'UE et dans certains États membres de l'UE.

L'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA) contribue à faire de l'Europe un lieu de travail plus sûr, plus sain et plus productif. L'Agence mène des activités de recherche et de développement, diffuse des informations fiables, équilibrées et impartiales en matière de sécurité et de santé, et organise des campagnes de sensibilisation à l'échelle de toute l'Europe. Créée par l'Union européenne en 1994 et établie à Bilbao, en Espagne, l'Agence réunit des représentants de la Commission européenne, des gouvernements des États membres, des organisations d'employeurs et de travailleurs, ainsi que des experts réputés des États membres de l'Union et au-delà.

Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail

Santiago de Compostela 12, 5.^a planta

48003 Bilbao, Espagne

Courriel: information@osha.europa.eu

<http://osha.europa.eu>