



## **LES ENJEUX DU TÉLÉTRAVAIL**

**Le télétravail, le syndicalisme  
et le secteur public**

## TABLE DES MATIÈRES

	<b>Page</b>
INTRODUCTION	1
PREMIÈRE PARTIE	2
Définir le télétravail	2
DEUXIÈME PARTIE	6
La réalité du télétravail salarié à domicile	6
2.1 Le télétravail et l'emploi	6
2.2 Télétravail et conditions de travail	7
2.3 Le pour et le contre du télétravail	10
2.4 Les formes particulières du télétravail	12
TROISIÈME PARTIE	21
L'action syndicale face au télétravail	21
3.1 Agir par la négociation	21
3.2 Le télétravail et les organisations syndicales	23
3.3 Télétravail et action sociale	24
CONCLUSION	25
RÉFÉRENCES	27

# LES ENJEUX DU TÉLÉTRAVAIL

## INTRODUCTION

Ce dossier sur le télétravail s'inscrit dans le plan de travail de la CEQ sur les nouvelles technologies de l'information et des communications (NTIC). En choisissant d'aborder spécifiquement le thème du «télétravail», nous avons voulu privilégier un sujet dont l'impact est susceptible de concerner l'ensemble des membres de la CEQ, peu importe leur secteur d'activité (bien qu'il soit toujours essentiel de tenir compte des contextes de travail particuliers). Par ailleurs, un autre dossier est en préparation concernant l'impact des NTIC sur la tâche des enseignantes et enseignants.

Comme il s'agit d'un premier dossier portant sur le télétravail, la première partie porte sur la définition du télétravail. Le terme étant largement galvaudé, il convient de mieux le circonscrire.

Notre intérêt concerne pour l'essentiel le télétravail salarié et, particulièrement, le télétravail à domicile. Dans la seconde partie du document, nous allons procéder en deux temps pour décrire la réalité du télétravail. Dans un premier temps, nous allons chercher à décrire les principales tendances qui animent le télétravail pour en saisir notamment les effets sur les conditions de travail et l'organisation du travail. Dans un deuxième temps, nous chercherons à saisir la réalité du télétravail à partir de trois analyses de cas. Ces cas ont été choisis en fonction de leur proximité avec les milieux de travail où nous retrouvons des membres de la CEQ (santé, enseignement, travail de bureau) et de l'intérêt qu'ils représentaient pour la réflexion syndicale.

Enfin, dans une troisième partie, nous chercherons à cerner les enjeux particuliers du télétravail pour les membres de la CEQ et à identifier les principaux éléments qui devraient guider l'action syndicale sur cet enjeu.

## PREMIÈRE PARTIE

### Définir le télétravail

Depuis les premières expériences connues de télétravail recensées, qui remontent en 1962 en Angleterre, où certaines firmes internationales ont commencé à délocaliser à domicile le travail de leurs programmeurs, en passant par la vague de la fin des années 1970 dans l'ouest des États-Unis, jusqu'à la nouvelle impulsion donnée par le développement rapide de l'autoroute de l'information (et notamment internet), le télétravail a connu plusieurs définitions qui expliquent, par leur diversité, la difficulté rencontrée pour mesurer l'ampleur du phénomène. Il importe donc de chercher à bien définir ce que nous entendons par télétravail.

Les études les plus récentes sur le télétravail convergent généralement pour reconnaître les éléments centraux permettant de définir le télétravail. La définition la plus récente et la plus complète, celle qui devrait figurer aux meilleurs dictionnaires de poche, nous a été donnée en 1984 par la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (citée par Armellino et Montendreau, 1995) et s'énonce comme suit:

*«Le télétravail consiste en un travail réalisé par un salarié délocalisé, c'est-à-dire séparé de son établissement, ou un indépendant et dont l'activité nécessite l'utilisation intensive des moyens de communication».*

Cette définition apparaît préférable à celle, beaucoup trop générale, utilisée par les firmes de consultants, dont «Management Technology Associates» (MTA), qui définissent le télétravail comme «l'usage des ordinateurs et des télécommunications pour changer la géographie admise du travail» (en anglais: «The use of computers and telecommunications to change the accepted geography of work») (MTA 1995).

Le télétravail renvoie au moins à trois caractéristiques de base:

- tout d'abord le lieu du travail: avec le télétravail, le lieu du travail n'est pas l'entreprise traditionnelle, il se réalise à distance;
- puis le statut de la télétravailleuse ou du télétravailleur: il peut s'agir d'une personne salariée ou d'un travail indépendant;
- enfin, les outils de travail: on ne peut parler de télétravail sans qu'il y ait

utilisation des technologies de l'information et des communications, soit pour fournir les données utiles à la réalisation du travail demandé ou pour transmettre le travail réalisé (ou en cours de réalisation).

Dans son rapport sur le télétravail remis au gouvernement français, Thierry Breton précise de plus que ce travail à distance se fait en dehors de toute possibilité physique pour le donneur d'ordres de surveiller l'exécution de la prestation de travail.

Il existe différentes formes de télétravail selon les modalités prises par ces trois caractéristiques de base. Plusieurs typologies du télétravail existent et elles se recoupent en plusieurs points. Pour éviter une présentation inutilement lourde et complexe de ces typologies, nous vous présentons en premier celle qui nous apparaît la plus complète, tout en prenant soin par la suite d'y ajouter certains éléments jugés pertinents provenant d'autres essais de typologies.

Voici la typologie utilisée par Kouloumdjian, Armellio et Montendreau (1995) dans le Rapport français à la communauté européenne sur «La dimension sociale (santé et sécurité) du télétravail». Cette typologie comprend:

- Les indépendants: parfois sous-traitants d'entreprises, ils proposent des services très variés (ex.: informaticienne et informaticien, comptable, traductrice et traducteur, journaliste, secrétaire, etc.);
- le «groupware»: coopération par télématique d'équipes dispersées, locales, nationales, internationales travaillant sur un même projet;
- les cadres et professionnels nomades: ce groupe réalise des échanges professionnels par télématique à partir des lieux où ils se trouvent et qui sont changeants;
- les entreprises de téléservice: le télétravail se réalise au sein d'entreprises résultant de l'externalisation de services ou de départements de moyennes ou grandes entreprises ou par sous-traitance (ex.: télésecrétariat, télégestion, téléconception, etc.). Souvent ces entreprises se localisent dans des régions défavorisées où les salaires et autres frais sont moindres que dans les grands centres;
- «offshore work»: sous-traitance de traitement de données ou de conceptions informatiques dans les pays à bas salaires ou à fuseaux horaires différents (ex.: saisie d'annuaires, de textes juridiques; au Canada, Manu Life (anciennement Confederation Life) fait traiter les réclamations des détenteurs

de police aux Barbades, par un personnel exclusivement féminin);

- télécentres: à proximité de son domicile, la personne salariée travaille dans un local professionnel avec d'autres salariées et salariés (ex.: télécentres ruraux ou en banlieue mettant un local équipé à la disposition des différents emplois administratifs);
- travail salarié à domicile: une salariée ou un salarié d'une entreprise travaille à son domicile, pour une partie de son temps de travail ou à plein temps. Il touche à différents types d'emplois et de tâches: emplois de bureau, travail professionnel sur dossiers, etc.

Par ailleurs, Andrew Bibby (1996) fait état des travaux récents de Ursula Huws qui, dans un rapport à la Commission européenne intitulé «Teleworking and gender», distingue clairement le télétravail multilocalisé (partiellement à la maison, partiellement chez l'employeur) du télétravail à domicile à temps plein. En effet, selon Huws, le télétravail multilocalisé est plus souvent typique du travail de professionnels et de cadres hautement qualifiés, jouissant de la protection d'une convention collective. Le télétravail à domicile réalisé à plein temps s'avère plutôt le fait des personnes exerçant des fonctions faiblement qualifiées, répétitives et payées aux résultats. Il s'agit dans ce dernier cas d'une main-d'oeuvre presque exclusivement féminine, faiblement syndiquée et hautement exploitée. Le télétravail représente un enjeu majeur pour les femmes que nous allons chercher à illustrer tout au long du présent dossier mais qui va demander de plus amples recherches.

Le groupe de consultants MTA ajoute pour sa part le télétravail informel ou illicite en référence à celles et ceux qui, malgré les résistances de leurs employeurs ou de leurs supérieurs immédiats, cherchent à profiter à l'occasion des avantages du télétravail. Dans plusieurs milieux, on souligne que le télétravail est seulement toléré en raison des craintes de la gestion de perdre le contrôle sur leurs salariés.

De ces différents types de télétravail, c'est de loin le télétravail salarié à domicile qui préoccupe le plus les organisations syndicales, qu'il soit réalisé à temps partiel avec une alternance entre la maison et le milieu de travail traditionnel ou tout simplement à temps complet. Les autres formes du télétravail ne sont pas sans préoccuper le mouvement syndical mais il s'agit, dans la plupart des cas, de formes «modernes» de phénomènes déjà connus: sous-traitance, délocalisation, etc.

Deux exceptions sont toutefois à souligner. Première exception, le «groupware», puisque la coopération par la télématique offre d'intéressantes perspectives pour la formation continue et l'entraide entre pairs s'il y a une réorganisation du travail en ce sens. Dans un tel cas, les NTIC ouvrent des possibilités nouvelles pour un projet

syndical sur l'organisation du travail. Deuxième exception: on peut aussi constater que les technologies de l'information et des communications génèrent des réorganisations du travail marquées par la centralisation de certains services comme dans le domaine des technologies médicales. Dans ces cas, on peut davantage les situer dans une problématique patronale de réorganisation du travail des milieux de travail traditionnels, alors que le télétravail salarié à domicile représente une dynamique toute autre qui peut remettre en cause la cohérence du milieu de travail traditionnel ainsi que la façon même de réaliser l'action syndicale. À ce titre, le télétravail à domicile pose des enjeux suffisamment spécifiques et importants pour qu'on s'y attarde de façon particulière.

Il faut enfin souligner que plusieurs facteurs concourent à ce moment-ci à une croissance importante du télétravail et, en particulier, du télétravail salarié à domicile. Parmi les plus souvent mentionnés, soulignons:

- la réduction des coûts et la croissance des performances des ordinateurs et des télécommunications;
- le développement rapide des réseaux électroniques, des intranets privés à internet;
- l'émergence de besoins sociaux liés à la conciliation travail-famille et à la recherche d'une meilleure qualité de vie;
- la volonté de certaines entreprises de réduire leurs coûts, d'améliorer le service à la clientèle ou de profiter des nouveaux marchés développés sur le net;
- la croissance du travail autonome;
- les préoccupations environnementales appuyant la réduction des déplacements en automobile.

Il ne faut toutefois pas préjuger ici des effets sociaux et économiques du télétravail. Limitons-nous à constater la convergence de certains facteurs et de certaines croyances qui contribuent à l'augmentation du télétravail salarié à domicile.

## **DEUXIÈME PARTIE**

### **La réalité du télétravail salarié à domicile**

Si la technologie permet au télétravail de se répandre de plus en plus largement, elle n'en détermine pas toutefois les impacts sociaux. Comment expliquer en effet, comme le soulignent Armillino et Montendreau (1995), que le télétravail puisse s'associer au prestige pour les personnes oeuvrant au haut des hiérarchies, alors qu'il signifie méfiance, contrôle et exploitation pour de nombreux petits salariés? En fait, l'avenir du télétravail représente un enjeu social, un enjeu ouvert aux rapports sociaux, sensible aux actions des groupes et des agents sociaux. De là l'intérêt pour les organisations syndicales de prendre la mesure de cet enjeu pour pouvoir mieux en influencer le devenir.

## **2.1 Le télétravail et l'emploi**

Il n'existe apparemment aucune donnée fiable pour mesurer l'étendue du télétravail. Selon les différents estimés, il y aurait au Canada entre 500 000 et 1 500 000 télétravailleuses et télétravailleurs. Peu importe, on sait que le télétravail prend de l'ampleur et que tout concourt à ce qu'il se développe davantage dans le futur. Dans un tel contexte, plus que le nombre de personnes concernées par le télétravail, il devient urgent de comprendre la nature du phénomène et ses conséquences sur les conditions de travail et l'action syndicale.

Concernant l'impact du télétravail sur le niveau de l'emploi, celui-ci reste imprévisible. Au sens strict, on peut dire que le télétravail aura un effet marginal sur l'emploi, puisqu'il s'agit de réaliser, à la maison ou à distance du bureau, des fonctions de travail qui auparavant se réalisaient dans le cadre du milieu de travail traditionnel. Si un tel scénario est plausible pour le travail professionnel, il semble douteux pour certaines fonctions de travail faiblement qualifiées et au contenu répétitif. Mais, même là le danger le plus important semble être du côté des conditions d'emploi, puisque le télétravail peut s'inscrire dans une stratégie patronale de «flexibilité» accrue du travail (télétravail sur appel, statuts d'emplois temporaires, etc.) générant davantage de précarité.

Il ne faut toutefois pas confondre l'impact du télétravail et celui des technologies de l'information et des communications (TIC) en général. En effet, contrairement aux vagues technologiques antérieures, les TIC ont pour effet d'accroître la productivité du travail dans l'ensemble des secteurs d'activités. Les TIC constituent ainsi une menace généralisée pour l'emploi, d'autant qu'elles se diffusent dans un contexte économique de faible croissance et de chômage accru. Un tel constat amène d'ailleurs l'auteur Jeremy Rifkin de prédire «La fin du travail». Le scénario

«optimiste» voulant que les emplois traditionnels éliminés par les changements technologiques soient largement compensés par la création d'emplois dans les secteurs de pointe apparaît de plus en plus d'une probabilité douteuse. Il s'agit toutefois d'un débat qui dépasse largement l'impact du télétravail sur l'emploi.

D'autres auteurs mettent par ailleurs en évidence la surcharge de travail de plusieurs salariées et salariés. Ainsi, dans son livre «The overworked American», Juliet B. Schok met en évidence qu'on consacre de plus en plus de temps au travail. Bref, l'évolution du travail est paradoxale.

## **2.2 Télétravail et conditions de travail**

Le télétravail questionne plusieurs variables centrales des conditions de travail et de l'organisation du travail traditionnelle. Ainsi, si on se limite au télétravail salarié à domicile, celui-ci remet en cause les variables suivantes:

- Le lieu du travail: en faisant du domicile le lieu unique ou partiel du travail, le télétravail remet en cause le rôle de l'entreprise comme lieu de socialisation, d'articulation de l'identité professionnelle et des relations d'autonomie/dépendance (Armellino et Montendreau, 1994). Outre le problème de l'isolement professionnel (particulièrement important si le travail se réalise entièrement à domicile), le télétravail force à revoir la dynamique de construction des qualifications professionnelles fondée largement sur les interactions entre les individus et les groupes (Christiansen, Jacobsen et Kalsdottir, 1996). L'entreprise traditionnelle assure, notamment par les liens informels qui s'y nouent, une cohérence culturelle qui se retrouve d'ailleurs au coeur des récents courants de gestion. Par ailleurs, l'action syndicale est elle aussi largement fondée sur l'appartenance à un même milieu de travail.
- Les heures de travail: à l'entreprise, lieu unique du travail, correspond aussi l'horaire déterminé et commun à l'ensemble du personnel de l'entreprise. Le développement important du travail à temps partiel n'a pas remis en question ce principe voulant que l'horaire soit prescrit par l'entreprise. Seule exception marginale à ce principe, l'horaire variable demeure contraint à l'intérieur d'une plage horaire relativement bien circonscrite. Le télétravail à domicile vient remettre radicalement en cause ce modèle. Le télétravail salarié à domicile se réalise aux heures qui conviennent le plus à la personne qui le réalise. Il s'agit même d'un argument favorable au télétravail pour les consultants en gestion (MTA, 1995) puisque, selon eux, le travail se réalise ainsi au moment où les salariées et salariés touchés ont les meilleures dispositions. Cette

marge de manoeuvre dans la détermination des horaires de travail est aussi un argument positif pour le personnel salarié désireux d'opter pour le télétravail. Le fait que le travail n'ait plus de lieu et de moment fixes rend les frontières entre le travail et le repos de plus en plus floues. Plusieurs recherches convergent vers le constat que le télétravail à domicile crée un cadre induisant facilement le surtravail et les horaires prolongés. Si on peut voir ici une matière évidente pour l'action syndicale, on sera par ailleurs surpris de constater que certains spécialistes de la gestion préconisent des mesures pour limiter le zèle excessif du personnel au télétravail (notamment par une formation préalable) (Boivin, Rivard et Aubert, 1996). La surcharge excessive de travail peut même remettre en cause la survie de certains programmes de télétravail.

- Relations de pouvoir: l'organisation du travail traditionnelle s'avère largement fondée sur le contrôle de la présence des employés, un rôle qui revient généralement aux cadres intermédiaires. La «garde à vue» fait encore souvent office de composante principale du rôle des contremaîtres. Or, le télétravail a pour corollaire l'impossibilité de maintenir cette forme de contrôle sur le travail, ouvrant ainsi une nouvelle dynamique où se confrontent autonomie et contrôle du travail. Selon plusieurs rapports, dont celui d'une enquête menée en France auprès de télétravailleuses et télétravailleurs de faible qualification travaillant à domicile un jour sur deux (Kouloumji et Montendreau, 1994), les cadres intermédiaires font souvent preuve d'une mauvaise volonté évidente dans la mise en place de programmes de télétravail. La crainte d'une perte de contrôle sur le personnel explique souvent en grande partie les réticences des directions d'entreprise de souscrire à un programme de télétravail. L'organisation typique du travail professionnel le prédispose plus facilement au télétravail (du moins, à temps partiel). En effet, on admet généralement que le travail professionnel doit s'évaluer aux résultats. Dans le cas du travail de bureau, la règle va plutôt à un contrôle au temps. Le télétravail peut permettre de faire une place plus grande à l'auto-organisation des salariées et salariés dans leur travail ainsi qu'aux relations de confiance. Le débat semble ouvert entre les différentes écoles de gestion. Par contre, on voit poindre de nouvelles formes de contrôle en alternative au contrôle direct. Pinsonneault et Boisvert (1996) parlent de trois stratégies alternatives de contrôle: le contrôle électronique (contrôle des temps d'accès, des fichiers consultés, etc.), le contrôle par spécifications formelles (cibles à atteindre, procédures détaillées, etc.) et le contrôle par «le marché» (paiement aux résultats ou à la pièce).

Les réponses données ne sont pas sans incidence pour l'action syndicale (sur laquelle nous reviendrons dans la troisième partie). Pour l'instant,

soulignons les différences qu'il y a encore entre le travail professionnel et le travail de bureau. Le travail professionnel, en télétravail, ne nécessite pas généralement un travail en ligne continue permettant un contrôle à distance. Par contre, pour le travail de bureau, il est plus fréquent que le télétravail nécessite le maintien d'une communication à distance constante avec l'entreprise, permettant un contrôle électronique. L'enjeu de l'autonomie professionnelle pour le télétravail se colore donc de façon différente selon les niveaux de qualification, qui ne sont par ailleurs pas étrangers à la division du travail homme-femme.

- Statut d'emploi: il faut éviter d'attribuer au télétravail des impacts négatifs liés davantage au statut d'emploi. Dès lors que le télétravail se réalise sous un mode contractuel individuel (travail sur appel, travail à la pige, sous-traitance, etc.), il ouvre la porte à de nouvelles formes d'exploitation et de précarité. Mais si le télétravail se présente comme une des modalités du travail pour les salariées et salariés de l'entreprise, ses conditions peuvent et doivent faire l'objet d'une entente collective. Dans un tel contexte, la perception du télétravail à domicile, surtout sur une base partielle, peut changer radicalement. À ce titre, le télétravail constitue à la fois un nouveau front de lutte pour contrer la précarité du travail et une occasion d'offrir, par la négociation collective, une alternative intéressante aux travailleuses et aux travailleurs par un encadrement satisfaisant de cette nouvelle forme de travail.
- Mode de rémunération: même si le mode de rémunération a été évoqué précédemment, il importe de s'attarder sur ce point. Le salaire à l'heure représente un gain social majeur par rapport à la tyrannie du salaire aux pièces. Dans un contexte de télétravail, il y a une tendance manifeste du côté des entreprises à vouloir établir la base de la rémunération du télétravail sur «les résultats». Par contre, Bibby (1996) propose aux organisations syndicales de revendiquer la même base de rémunération pour le télétravail que pour le travail réalisé entre les murs de l'entreprise. Il faut éviter que le mode de rémunération du télétravail vienne permettre de contourner les mesures et les normes définissant la durée de la semaine normale du travail.
- Conciliation travail-famille: l'attrait d'une meilleure conciliation travail-famille représente souvent le premier argument de celles et ceux qui aspirent au télétravail ainsi que des personnes qui en font la promotion. Si la réduction des déplacements et la possibilité d'établir son propre horaire de travail présentent des avantages notables pour l'amélioration de la qualité de vie et la conciliation travail-famille, il semble toutefois qu'il n'y a rien là d'automatique. Ce qui semble clair: le télétravail n'est pas une alternative au

développement des garderies. Confondre présence physique au domicile et disponibilité parentale s'avère une voie dangereuse pour celles et ceux qui font l'expérience du travail, tant du point de vue du stress que les relations parents-enfants. A contrario, il ne faudrait pas pour cette raison empêcher les personnes ayant des enfants de profiter d'un programme de télétravail, comme certaines entreprises l'ont déjà exigé. Le télétravail à domicile exige par ailleurs une organisation de l'espace qui assure un emplacement dédié au travail. Une telle approche permet de mieux circonscrire l'aire du travail et l'aire du privé. Malheureusement, les faibles salariés sont encore ici désavantagés puisqu'ils n'ont généralement ni l'espace de logis ni les ressources financières pour répondre à cette exigence. Or, les femmes font davantage partie de ce dernier groupe pour qui le télétravail représente un envahissement de leur vie privée en même temps qu'un stress accru.

Une fois définies les principales variables du télétravail, il est intéressant d'analyser les avantages et les inconvénients du télétravail.

### 2.3 Le pour et le contre du télétravail

Les spécialistes en gestion identifient plusieurs avantages au télétravail pour les entreprises. Ainsi, on parle (Pinsonneault, 1996) de la diminution des coûts locatifs, de l'amélioration de la productivité, de l'augmentation de la loyauté des employées et employés et d'une plus grande flexibilité organisationnelle. Ces spécialistes identifient aussi des désavantages pour l'entreprise: difficultés de gestion, mécontentement des superviseurs, difficulté pour l'évaluation des employées et employés, etc. Bien que ces mêmes spécialistes mentionnent aussi des avantages et des désavantages du télétravail pour les télétravailleuses et les télétravailleurs, nous avons préféré nous référer sur ce point à une analyse du Syndicat des employés de banques d'Allemagne (in Bibby, 1996) dont nous présentons sommairement les résultats. Voici un tableau-synthèse de ces résultats.

<b>Effets positifs du télétravail</b>	<b>Dangers ou effets négatifs du télétravail</b>
Gestion libre de l'horaire de travail.	Risque de surtravail, perte des primes pour le travail de nuit, de fin de semaine ou lors de congés.

Travail dans la tranquillité.	Difficulté de remplacement lors de maladie (pouvant aller jusqu'à travailler malgré la maladie).
	Difficulté d'utiliser le droit à un congé lorsqu'un enfant est malade.
	Impossibilité d'ignorer le bruit ou l'agitation des autres membres de la famille.
Possibilité réduite de conflits avec les collègues et superviseurs.	Perte de communication avec les collègues.
La conduite du travail ne peut être supervisée.	Perte de retour sur le travail, perte de reconnaissance.
Réduction des coûts de transport et du temps de déplacement.	Les normes du milieu de travail (qualité des équipements, du bureau) non garanties.
	Capacité limitée d'inspection pour les conditions de santé et sécurité au travail.
	Usure du matériel informatique et des logiciels, perte de données, risque pour la confidentialité.
Facilité accrue de concilier travail et responsabilités familiales.	Risque d'invasion de la vie privée par le travail.

Cette brève nomenclature mérite quelques commentaires. Il faut constater que les avantages du télétravail sont bien réels pour les travailleuses et travailleurs, mais qu'il y a manifestement des conditions précises à mettre en place si on veut éviter que les désavantages l'emportent sur les avantages. C'est particulièrement le cas pour les femmes en situation de télétravail.

Il faut aussi dire que, de façon générale, les risques identifiés au télétravail sont grandement atténués si celui-ci ne s'exerce pas à temps complet à domicile. L'enjeu devient, dès lors, pour les organisations syndicales, de faire du télétravail un objet de négociation. C'est ce que nous allons analyser dans la troisième partie de ce

document.

Le télétravail soulève par ailleurs un enjeu particulier pour l'accès au travail des personnes handicapées. En effet, si le télétravail peut faciliter l'accès au travail de plusieurs personnes handicapées, qui autrement s'en verraient exclues, il faut éviter que le télétravail devienne un prétexte pour ne pas adapter les milieux de travail à leurs contraintes particulières. Là aussi, la vigilance syndicale s'impose.

## **2.4 Les formes particulières du télétravail**

Le télétravail connaît des formes variées selon les milieux où il se développe. Pour illustrer les enjeux qu'il soulève, nous allons présenter trois cas distincts: dans un premier temps, il sera question de l'impact des TIC dans le secteur de la santé, puis du programme-pilote de télétravail du gouvernement fédéral et, enfin, du projet expérimental de télétravail à Télé-Université (TELUQ).

### **a) La santé et le télétravail**

Lorsqu'il est question d'informatique, les grands réseaux de la santé et de l'éducation font rapidement l'objet de scénarios futuristes. Qui n'a pas entendu parler des vertus «virtuelles» de la télémédecine, du télédiagnostic, du télétraitement et autres types d'utilisation des réseaux télématiques. De fait, le secteur de la santé est depuis longtemps le lieu d'une informatisation de plusieurs activités. Concentrée au début dans la gestion des soins de santé, l'informatisation s'est peu à peu rapprochée des soins de première ligne. Faut-il pour autant penser que l'informatique prépare un nouveau virage ambulatoire virtuel?

En soins infirmiers, la nature même du travail, liée aux services à rendre à des bénéficiaires bien réels plutôt que virtuels limite, sinon empêche, les possibilités de parler de télétravail à domicile. Mais il n'est pas impossible qu'à la faveur du virage ambulatoire, on entende rapidement parler de télétravail... au domicile des bénéficiaires.

D'autres groupes du secteur de la santé sont toutefois déjà concernés par le télétravail. À l'automne 1996, les professionnelles et professionnels de la santé, membres de la CEQ, ont reçu une fin de non-recevoir de leurs patrons lorsqu'ils ont voulu négocier une clause permettant et encadrant le télétravail. Ces professionnelles et professionnels estimaient que certaines de leurs tâches, non reliées aux services directs aux bénéficiaires (organisation des plans d'intervention, analyse, etc.), gagneraient à être réalisées à domicile. Ils voulaient, en conséquence,

négocier les conditions qui rendraient possible une telle modalité de l'organisation de leur travail.

Une enquête de la FIIQ (1994) sur l'informatique et les soins infirmiers révèle que l'informatisation du dossier des bénéficiaires est assez avancée. Pour 42 % des répondantes à l'enquête, le terminal permettant la saisie des informations se trouve au chevet des bénéficiaires, alors que pour les autres, le terminal se trouve installé au poste. Mais, fait significatif, aucun système informatisé n'a complètement fait disparaître le dossier papier (selon 96,9 % des répondantes). Cependant, la présence de Kardex semble en net déclin. L'enquête révèle une relative satisfaction des infirmières et infirmiers à l'égard de cette informatisation.

L'enquête de la FIIQ révèle aussi que certaines fonctions informatisées ne sont pas utilisées. La première cause identifiée pour expliquer cette situation est la résistance des médecins. L'autre cause importante serait les problèmes techniques liés au fonctionnement du système.

Même si l'enquête de la FIIQ ne porte pas sur le télétravail, elle fournit certaines indications précieuses sur le développement éventuel du télétravail en soins infirmiers. En effet, les médecins semblent apporter une résistance farouche aux différentes formes d'informatisation. Un article paru dans la revue «Commentaires en économie médicale», (vol. 1, no 3) fait état de l'échec de plusieurs tentatives récentes d'utilisation de l'autoroute électronique à des fins médicales. Lors d'un colloque récent de l'Ordre national des médecins français (1996), on identifie, parmi les principales contraintes rencontrées, les coûts de mise en oeuvre des réseaux, la rémunération à l'acte individuel des médecins et la détermination de la responsabilité médicale dans un contexte de télémédecine. On y note aussi qu'à peine 1 % des médecins français sont utilisateurs du réseau. Or, la rentabilité même des réseaux suppose une utilisation élevée, sinon on génère un surcoût (Thierry, 1996).

Malgré les difficultés, les projets d'utilisation de l'autoroute de l'information se développent. Deux tendances se dessinent. La première privilégie la décentralisation des soins et la diffusion des technologies vers les régions et le développement des soins à domicile. Le projet québécois d'implantation d'un réseau interrégional de télémédecine au Québec s'inscrit dans ce courant. Ce projet relie trois hôpitaux régionaux du Québec (Rouyn-Noranda, Lanaudière, Trois-Rivières) à l'Hôtel-Dieu de Montréal qui travaille déjà en collaboration avec l'Hôpital Cochin de Paris. Ce projet vise à permettre des diagnostics à distance et à suggérer des traitements appropriés. L'usage de la téléconférence peut de plus permettre les consultations à distance regroupant le médecin spécialiste, le médecin généraliste et le patient. L'intérêt économique d'un tel projet est d'éviter des déplacements inutiles

de patientes et patients vers les grands centres tout en leur permettant l'accès à la consultation médicale de pointe. On cite, en appui à cette approche, le réseau de télé-médecine du Medical College of Georgia, établi en 1991, qui aurait permis de démontrer que plus de 80 % des patientes et patients peuvent être examinés puis soignés par les médecins de famille des petites villes rurales de cet État si ceux-ci sont reliés à un réseau d'une dizaine d'établissements secondaires et tertiaires (Thierry, 1996).

L'autre approche consiste à centraliser les compétences et les moyens lourds. L'exemple classique de cette approche est la création de centres de radiologie desservant à distance un vaste territoire et qui entraîne la disparition de plusieurs postes de techniciennes et techniciens.

Ainsi, si les technologies de l'information et des communications sont manifestement porteuses d'une redéfinition de la géographie des soins médicaux et infirmiers, elles n'annoncent rien de massif du côté du télétravail à domicile. Mais, on assiste au développement des conditions permettant au télétravail nomade de prendre de l'expansion: à la faveur du virage ambulatoire, le compte rendu du suivi des patientes et patients à domicile pourrait être transmis en ligne par le personnel soignant qui pourrait même terminer ce travail à son propre domicile. Avant de parler de généralisation d'une telle approche, il faudra toutefois considérer les contraintes qui se posent de façon toute particulière à la mise en réseau dans le secteur de la santé. La mise en oeuvre de l'assurance-médicament s'avère à cet égard instructive des écarts entre la théorie et la pratique. Et au-delà de la technologie elle-même, il faudra commencer par se demander si la qualité des soins est bien servie, si la sécurité du système et la confidentialité sont assurées et, finalement, définir les conditions socio-organisationnelles qui peuvent rendre ce type de changement acceptable.

## **b) La politique pilote sur le télétravail du gouvernement fédéral**

Définie comme un projet pilote pour une période d'essai allant du 1<sup>er</sup> septembre 1992 au 31 août 1995, la politique sur le télétravail du gouvernement fédéral s'avère une des rares expériences d'une certaine ampleur à avoir fait l'objet d'une évaluation.

Placée sous la responsabilité du Secrétariat du Conseil du trésor, cette politique définissait les conditions selon lesquelles tous les ministères pouvaient expérimenter le télétravail. Chaque employée et employé désireux de participer à l'expérience devait en faire la demande au gestionnaire responsable qui avait le

droit d'accepter ou de refuser. Approximativement 800 personnes ont effectivement profité de ce programme.

Selon les termes utilisés par le Secrétariat du Conseil du trésor, cette politique répondait à l'objectif d'une meilleure organisation de la vie professionnelle et personnelle des employées et employés. Le télétravail prend ainsi place parmi d'autres formules comme l'emploi à temps partiel et l'horaire comprimé qui sont sensées favoriser l'équilibre des responsabilités familiales et personnelles. Toutefois, dans sa déclaration de principe sur le télétravail adoptée en 1994, l'Alliance de la fonction publique du Canada refuse de considérer le télétravail comme une solution de rechange aux besoins d'aménagement du temps des travailleuses et travailleurs.

Dans le cadre de la politique fédérale, le **télétravail** désigne l'autorisation accordée à des employées et employés de travailler hors de leur lieu de travail officiel pendant une partie de leur semaine normale de travail ou pendant toute la semaine de travail.

Les exigences spécifiques de la politique sont clairement énoncées:

- le télétravail n'est pas un droit conféré à l'employé puisqu'il doit avoir l'approbation du gestionnaire;
- la tâche définie doit effectivement être accomplie au lieu du télétravail;
- la productivité ne doit pas baisser;
- le télétravail ne doit pas occasionner de frais supplémentaires à moins qu'ils puissent être amortis dans un délai raisonnable;
- l'employé ne peut être obligé de participer au régime de télétravail;
- les conditions de travail en vigueur ne sont pas modifiées par le régime de télétravail. Les autres politiques et législations doivent être respectées;
- les détails du régime doivent être précisés par écrit à chaque employé participant au régime par son superviseur;
- employés et superviseurs doivent recevoir une formation sur le régime de télétravail;

- l'employeur prête les fournitures et le matériel de base requis;
- l'employé assume les frais d'entretien (assurances, chauffage, électricité) du lieu de télétravail. Il s'assure des règlements de zonage et du respect des normes de santé et sécurité du travail;
- l'employé s'engage à n'utiliser le matériel prêté qu'aux fins de ses activités professionnelles;
- l'employeur doit encourager les employés à consulter leur syndicat et à lui communiquer les détails de son régime de télétravail;
- le ministère concerné doit tenir un registre des employés en télétravail et faire la preuve du respect de la politique.

Qui donc a utilisé cette politique? Le rapport d'évaluation réalisé par le Secrétariat du Conseil du trésor précise que 71 % des individus sont âgés entre 35 et 54 ans, 80 % avaient au moins des études postsecondaires et 55 % étaient des femmes. Bien que 27 ministères aient été concernés par l'expérience, 62 % des participantes et participants venaient de Revenu Canada. En se basant sur le niveau de scolarité des participantes et participants, la majorité était composée de personnels technique et professionnel.

Le rapport d'évaluation livre aussi les résultats d'une enquête menée auprès des employées et employés ayant participé au régime de télétravail. Les raisons invoquées pour participer au régime de télétravail sont, par ordre d'importance:

- avoir un meilleur contrôle des conditions de travail (capacité de concentration, interruption);
- réduire le temps de déplacement;
- faire des économies (transport, stationnement, etc.);
- avoir un horaire de travail plus souple.

Les télétravailleuses et télétravailleurs ont donc leurs propres objectifs à l'égard du télétravail.

Les tâches-types du télétravail ont été: lecture, rédaction, recherche, analyse et interprétation de données et le traitement de texte. De façon générale, ce sont les tâches exigeant une certaine concentration qui sont les plus appropriées au

télétravail. La plupart ont respecté la plage horaire officielle qui se situe entre 7 h et 18 h. Par contre, certains commençaient plus tôt (6 h) et d'autres ont dit poursuivre parfois jusqu'à 23 h. De façon générale, la plupart ont travaillé selon un horaire souple leur permettant de travailler aux heures où ils sont les mieux disposés et les plus productifs, tout en cherchant à mieux équilibrer leur vie personnelle et professionnelle. Par contre, on note une légère croissance du nombre d'heures supplémentaires non rémunérées.

Globalement, les personnes ayant participé au régime de télétravail ont fait une évaluation très positive de leur expérience. Elles ont noté une très grande amélioration de leur contrôle sur l'environnement de travail, de leur satisfaction au travail, une réduction du niveau de stress, une souplesse accrue pour coordonner travail et obligations personnelles et ont même ressenti une amélioration de leur état de santé. Les seuls effets négatifs ressentis concernent les relations avec les collègues, le sentiment d'appartenance à l'organisation et les possibilités d'avancement professionnel. De fait, un certain isolement professionnel ressort des commentaires.

Même si la plupart ont obtenu un équipement de leurs employeurs, les coûts d'implantation du régime ont été rapidement amortis. L'évaluation faite par les superviseurs s'avère globalement positive bien qu'on sente plusieurs réticences à ce niveau face au télétravail. Certains ministères ont même mis en veilleuse l'expansion du télétravail. Il semble qu'ils veulent s'assurer d'une méthode leur permettant de réaliser des économies en ce qui concerne les locaux à bureaux.

Le télétravail n'aurait pas eu d'effets négatifs sur les collègues n'ayant pas participé au régime. Cependant, certains ont perçu le télétravail comme un avantage particulier accordé à des employées et employés favorisés.

Par son ampleur et sa durée, l'expérimentation de la politique fédérale sur le télétravail constitue un précédent qui ne manquera pas de faire référence. Réalisé dans un milieu syndiqué, le programme fédéral ne se présente pas comme un projet conjoint syndical-patronal ou comme ayant fait l'objet d'un accord explicite. La politique prévoit toutefois le respect intégral des conditions de travail et une recommandation visant à fournir aux syndicats les informations nécessaires. Ces conditions établies, l'expérimentation pouvait avoir lieu, mais il est douteux qu'une mesure permanente puisse éviter une négociation en bonne et due forme. Par ailleurs, le Secrétariat du Conseil du trésor propose dans son évaluation de maintenir une telle politique centrale pour promouvoir le télétravail dans l'ensemble des ministères. On le présente même comme une voie pouvant permettre certaines économies tout en répondant aux attentes de nombreuses salariées et de nombreux

salariés.

Plusieurs points méritent de faire l'objet de précisions. Ainsi, qu'advient-il de la plage horaire fixe (7 h à 18 h) en situation de télétravail? Ne doit-on pas préciser les critères d'approbation des demandes de télétravail afin d'éviter une attitude arbitraire des superviseurs? Quel soutien donne-t-on aux milieux pour définir les modalités du télétravail? Le Secrétariat du Conseil du trésor propose de réserver le télétravail aux employées et employés «fiables et motivés». N'y a-t-il pas là matière à l'arbitraire? Pour encadrer le développement futur du télétravail, l'Alliance de la fonction publique a adopté en 1994 une déclaration de principes qui définit les conditions jugées acceptables.

Le programme fédéral a toutefois certaines caractéristiques intéressantes. Tout d'abord, il est strictement volontaire. Il se fait dans le respect des conditions de travail en vigueur et doit donner lieu à une entente écrite entre le superviseur et l'employée ou l'employé en télétravail. Les fournitures et le matériel de base sont fournis par l'employeur.

D'ailleurs, le programme fédéral a déjà «fait des petits» puisque l'entente régissant le projet expérimental de télétravail à Télé-Université s'en inspire directement. C'est ce projet que nous allons maintenant étudier.

### **c) Le télétravail à Télé-Université**

Tout en prenant pour référence la politique fédérale, le projet à Télé-Université présente plusieurs traits distinctifs qui méritent l'attention. Le premier trait distinctif tient dans le fait que le cadre du projet a fait l'objet de discussions entre le syndicat et l'employeur et qu'il a donné lieu à une lettre d'entente quant à son expérimentation.

La lettre d'entente précise notamment que le syndicat est partenaire au suivi et à l'évaluation du projet. Elle prévoit aussi que si le projet s'avère concluant, il devra être intégré à la convention collective.

Dans le préambule du document décrivant le projet, on mentionne trois facteurs qui justifient l'expérimentation du télétravail. Tout d'abord, il y a l'évolution rapide de la technologie qui facilite l'accès à l'information et les télécommunications. Puis, l'activité même du télé-enseignement habilite déjà d'une certaine manière au télétravail. Enfin, la compression des dépenses et ses incidences sur le financement des universités amènent ces dernières à envisager différents moyens de réduire leurs frais fixes d'opération et, notamment, les dépenses en immobilisation.

Le télétravail est défini comme «toute situation où un employé accomplit une partie ou la totalité de ses tâches hors du lieu de travail officiel avec l'autorisation de l'employeur». Le projet mentionne que le télétravail peut avoir lieu sur une base régulière ou occasionnelle.

Outre la recherche de pratiques plus novatrices et d'une meilleure conciliation travail-vie professionnelle, le projet précise parmi ses objectifs de «favoriser la productivité du personnel en offrant des conditions plus propices à la concentration et aux exigences du travail intellectuel». Ce souci d'identifier les tâches les plus susceptibles de se prêter au télétravail constitue un trait marquant de ce projet. D'ailleurs, on précise que les tâches qui requièrent l'emprunt de données confidentielles ne sont pas admissibles au projet de télétravail.

Le projet précise aussi un ensemble de principes dont Télé-Université doit assurer le respect dans la réalisation de l'expérimentation. Outre le maintien de la productivité et de la qualité du service à la clientèle, la garantie du caractère volontaire de la participation au projet et la nécessité d'une entente écrite décrivant le régime de télétravail entre l'employée ou l'employé et son supérieur immédiat, ces principes précisent aussi que la sous-traitance ne peut être acceptée. Il s'agit d'un ajout notable par rapport à la politique fédérale (tout comme d'ailleurs la possibilité d'intégrer le programme à la convention collective si l'expérience s'avère concluante). Le projet précise aussi que les conditions de travail en vigueur s'appliquent au télétravail.

Pour compenser la perte partielle du contrôle sur l'employée ou l'employé (considérée comme un inconvénient par l'employeur), le projet précise qu'on privilégiera une gestion par résultats claire et réaliste, en accord avec l'employée ou l'employé concerné. Par ailleurs, pour prévenir l'isolement professionnel, le projet prévoit que l'employeur a le devoir d'informer les personnes en situation de télétravail au même titre que les autres.

Concernant les heures de travail, le projet stipule que le calendrier de travail précisant les jours et les heures travaillés hors bureau et au bureau est établi conjointement par le supérieur immédiat et l'employée ou l'employé. On précise que la semaine de travail régulière est de 35 heures et la journée de travail de 7 heures. Comme pour l'ensemble du personnel de Télé-Université, les heures supplémentaires doivent être autorisées préalablement par le supérieur immédiat.

Le matériel est prêté et entretenu par l'employeur. Les frais reliés au travail à domicile (chauffage, aménagement, etc.) sont assumés par l'employée ou l'employé.

Le projet prévoit une formation offerte aux employées et employés et à leurs

supérieurs immédiats. Le contenu de la formation est défini à l'entente.

Enfin, un comité de surveillance patronal et syndical assure le suivi et l'évaluation du projet. Au moment de la rédaction du présent dossier, l'expérience est trop jeune pour en connaître les impacts. Néanmoins, la participation du syndicat à la définition de ce projet d'expérimentation du télétravail a permis d'apporter des précisions utiles au projet, notamment en ce qui concerne son suivi et son évaluation, par les limites imposées à la sous-traitance, par une définition plus précise des tâches susceptibles de se réaliser en télétravail, par la formation prévue et aussi par le rattachement du projet au processus de négociation.

## TROISIÈME PARTIE

### L'action syndicale face au télétravail

Si la technologie rend possible le développement à grande échelle du télétravail, elle n'en détermine ni le rythme de diffusion, ni les impacts sur le travail, puisque toutes les technologies sont soumises aux forces sociales qui les façonnent. Laissés à eux-mêmes, les patrons peuvent rêver que la technologie de l'information et des communications représente l'outil ultime de la flexibilité et de la précarité du travail. Mais les patrons ne sont pas seuls. Déjà l'expérience syndicale d'ici et d'ailleurs démontre qu'il est possible d'infléchir les formes en devenir du télétravail par l'action syndicale. L'action syndicale vise pour l'essentiel à agir sur les conditions du télétravail de façon à améliorer la qualité de vie des travailleuses et travailleurs, ainsi qu'à accroître leur contrôle sur leur travail et leur devenir professionnel.

Concrètement, l'action syndicale sur le télétravail peut s'incarner de différentes façons. Il y a tout d'abord l'action de négociation elle-même qui touche les conditions de travail. Puis, le télétravail questionne aussi l'organisation des syndicats, incluant leur capacité d'utiliser les TIC en appui à leur action et la nécessité de développer de nouvelles approches pour le recrutement et la syndicalisation de nouveaux membres. Enfin, le télétravail soulève plusieurs enjeux sociaux (normes du travail, formation, etc.) qui appellent déjà des interventions des organisations syndicales.

#### 3.1 Agir par la négociation

La plupart des organisations syndicales qui ont eu à définir leur action de négociation en matière de télétravail identifient les mêmes points clés (Bibby, 1996). On peut les résumer de cette manière:

- le télétravail doit maintenir le lien d'emploi avec l'entreprise, il ne doit pas s'agir d'un travail indépendant, ni d'une façon de détruire les emplois existants;
- le télétravail doit être volontaire et la possibilité de revenir travailler au bureau doit être garantie;
- le télétravail doit être seulement à temps partiel;

- pour éviter l'isolement, le contrat de travail doit prévoir des séjours périodiques à l'entreprise;
- des rencontres régulières doivent avoir lieu entre les personnes oeuvrant en télétravail; ces relations doivent aussi pouvoir se réaliser par courrier électronique aux frais de l'employeur (branchement téléphonique et électronique);
- un lien hebdomadaire doit permettre des discussions entre les personnes en télétravail et leur superviseur;
- les personnes en télétravail doivent jouir des mêmes conditions salariales et des mêmes avantages sociaux que leurs collègues travaillant à l'entreprise, incluant les congés parentaux;
- la durée du travail doit être définie par un nombre précis d'heures;
- les personnes en télétravail doivent être incluses dans les programmes de développement de carrière et avoir accès aux différentes activités de formation;
- à la maison, une pièce séparée doit être disponible pour le télétravail et une ligne téléphonique séparée doit être prévue (aux frais de l'employeur);
- tout l'équipement informatique requis doit être fourni, payé et entretenu par l'employeur qui est responsable de l'installation, de l'entretien, des assurances et du respect des règles de santé et de sécurité du travail. Les employeurs conservent une responsabilité légale en cas d'accident durant le travail;
- les personnes en télétravail doivent avoir accès à leurs représentants syndicaux et avoir la possibilité de participer à des réunions. Les représentants syndicaux doivent pouvoir visiter les télétravailleuses et télétravailleurs.

Globalement, donc, l'action syndicale refuse que le télétravail définisse un statut différent de celui de salarié. Le télétravail à temps complet semble porteur de trop de conséquences négatives. Il semble donc nécessaire de le limiter à une partie de la semaine de travail et d'en faire un choix volontaire prévoyant un droit de retour. L'ensemble des dépenses spécifiques liées au télétravail sont aux frais de l'employeur (ceci exclut généralement certains frais liés à l'entretien ou au chauffage

du domicile). Certaines mesures préviennent l'envahissement de la vie privée (définition des heures de travail, maintien des congés parentaux), alors que d'autres encadrent les conditions de supervision. Les modalités d'évaluation du travail, les attentes face au travail et la définition de la tâche de travail représentent en effet des variables qui ont une incidence déterminante sur l'impact que peut prendre le télétravail. Des protections additionnelles contre la sous-traitance s'avèrent particulièrement pertinentes. Enfin, les droits syndicaux des personnes en télétravail doivent être garantis.

Pour parvenir à atteindre ces objectifs, l'approche syndicale retenue par les syndicats à TELUQ semble la plus prometteuse: négocier un programme expérimental de télétravail en prévoyant son intégration à la convention collective à la suite de l'évaluation du programme par les parties. L'intérêt des syndiquées et syndiqués désirant bénéficier d'un programme de télétravail sera d'autant mieux servi si les tâches pouvant se réaliser en télétravail sont clairement identifiées. Les mesures concernant l'accès aux possibilités de formation et d'avancement sont particulièrement importantes pour les femmes qui, en l'absence de telles mesures, pourraient se voir sérieusement discriminées.

Le télétravail entraîne un ensemble de conséquences sur le travail et le milieu de travail. Il sollicite de nouvelles compétences. Un programme de télétravail doit prévoir une formation spécifique pour l'ensemble du personnel concerné.

### **3.2 Le télétravail et les organisations syndicales**

Si les technologies de l'information et des communications peuvent entraîner un certain isolement pour les personnes en télétravail, elles permettent aussi de créer de nouveaux modes de communication entre les organisations syndicales et leurs membres. Comme le télétravail suppose de plus en plus le branchement à un réseau électronique et une adresse électronique personnelle, il rend aussi possible une stratégie d'information et de communication syndicale qui utilise le même canal.

Même si le courrier électronique et les forums de discussions électroniques ne remplacent pas les réunions syndicales «réelles», il s'agit de moyens efficaces pour rejoindre les personnes en situation de télétravail qui, autrement, seraient isolées. Pour les rejoindre, certains syndicats ont commencé à développer systématiquement le courrier électronique syndical et organisent sur leur site web, ou autrement, des lieux d'échanges permettant d'entretenir et de développer les liens syndicaux. Bref, il devient de plus en plus urgent que les organisations syndicales utilisent à leurs fins propres les nouvelles technologies, en ayant leur propre site web et surtout en se

rendant aptes à utiliser le courrier électronique.

On peut même penser qu'il s'agit d'une condition nécessaire au travail d'organisation syndicale. Mais le travail d'organisation syndicale du télétravail exigerait aussi une approche différente. Pour plusieurs personnes qui optent pour le télétravail, leur principale motivation tient à la souplesse que cela procure dans l'organisation de leur vie. Le travail d'organisation syndicale doit donc tenir compte de cette variable culturelle importante. Il ne s'agit pas d'interdire le télétravail mais d'en encadrer le développement. Il faut s'appuyer sur le sentiment de plus en plus répandu du risque d'exploitation et d'isolement lié à un télétravail «non négocié» et non protégé syndicalement pour développer une action syndicale offensive.

### **3.3 Télétravail et action sociale**

Le développement du télétravail à domicile a été parmi les facteurs qui ont amené l'Organisation internationale du travail à adopter une Convention sur le travail à domicile lors de sa conférence en juin 1995. Les employeurs avaient exprimé une opposition farouche à l'adoption de cette convention. Bien que le travail à domicile ne coïncide pas avec le télétravail, il faut bien constater que les technologies modernes permettent un développement important du travail à domicile qui avait déjà connu son «heure de gloire» dans certaines industries traditionnelles comme le vêtement.

Les États qui ratifient la Convention sur le travail à domicile sont obligés de développer une politique nationale sur le sujet dont le principe doit reposer sur la reconnaissance de l'égalité de traitement entre le travail à domicile et les autres formes de travail salarié. La Convention de l'OIT contient un ensemble de recommandations sur le travail à domicile comprenant entre autres:

- l'adoption de normes régissant le travail à domicile et des mesures pour en assurer l'application;
- la définition du travail à domicile;
- des mesures pour améliorer les conditions du travail à domicile;
- l'application des différentes lois et normes concernant le travail salarié, incluant le salaire minimum et les normes de santé et sécurité du travail;
- le respect des droits syndicaux;

- la tenue d'un registre des salariées et salariés oeuvrant à domicile;
- la protection des droits sociaux (congé maternité, formation, etc.).

Le débat sur le travail à domicile est à peine embryonnaire au Canada et au Québec. Ceci a même amené Jean-Claude Parrot, seul représentant syndical au Comité consultatif sur l'autoroute de l'information mis sur pied par le gouvernement fédéral et dont le rapport a été soumis en 1995, à soumettre un rapport minoritaire. Son rapport minoritaire insiste principalement sur son désaccord concernant les impacts de l'autoroute de l'information sur l'emploi. Le Comité consultatif retient une approche fondée sur le jeu des forces du marché. Dans un tel cadre, toutes les réglementations, y inclus celles découlant d'une convention internationale, ne sont pas bienvenues. Le rapport minoritaire de Jean-Claude Parrot soulève la nécessité de souscrire à la Convention de l'OIT sur le travail à domicile pour développer un cadre légal satisfaisant pour le télétravail. Il s'agit d'une revendication qui doit dorénavant figurer aux premiers rangs des priorités syndicales.

## **CONCLUSION**

La nature même du travail exercé par les membres de la CEQ, caractérisée par le contact direct avec des personnes, limite à sa source même le travail à domicile et le télétravail. Mais elle ne l'empêche pas. Qui n'a jamais rapporté du travail à la maison? Une lecture? Une correction? Le télétravail à domicile est déjà une réalité dans nos milieux bien qu'il s'agisse plus souvent qu'autrement d'un travail se réalisant sur une base informelle. Tant que ce télétravail est limité et soumis à la discrétion des syndiquées et syndiqués, il ne soulève pas de problèmes sérieux.

Toutefois, le télétravail, dans nos milieux, pourrait rapidement gagner en importance. En effet, l'informatisation croissante de ces milieux et leur «branchement» en réseau rendent de plus en plus facile et fréquent le télétravail. On peut même prévoir que les occasions de télétravail iront en augmentant. Dans le milieu scolaire, on peut imaginer des utilisations pour la communication avec les parents et les élèves, pour la formation continue, pour la préparation des cours, la transmission des notes, etc. Dans le secteur de la santé, plusieurs applications peuvent se concevoir dans le cadre du maintien à domicile et du virage ambulatoire. Il y a donc matière à être vigilant bien que pour la plupart des membres, le télétravail à temps plein au domicile soit plutôt improbable. Il faudrait cependant se méfier d'une montée de la sous-traitance de certaines fonctions.

Deux approches peuvent caractériser l'action syndicale à l'égard du télétravail. Certaines organisations syndicales s'en tiennent à une approche défensive et se limitent à réagir aux initiatives patronales. D'autres organisations privilégient une approche plus offensive ou proactive, elles estiment que le télétravail est là pour rester et qu'il faut en contrôler et en influencer le développement. En terme d'objectifs de négociation, ces approches se rejoignent néanmoins sur les balises à respecter pour rendre le télétravail conforme aux intérêts des membres représentés par les organisations. N'est-ce pas là de toute façon que se retrouve l'essentiel du mandat syndical!?

## RÉFÉRENCES

ALLIANCE DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA (1994), *Le télétravail, Déclaration de principes no 33*, <http://www.pfac.com/comm/policy/policyf.htm>.

ARMELLINO, Louis et MONTENDREAU, Véronique (1995), *Télétravail: quelles formations pour quelles compétences?*, <http://www.irpeacs.fr/papers/vm/vero2.htm>.

ARMELLINO, Louis et MONTENDREAU, Véronique (1994), *Autonomie ou dépendant, quelle identité professionnelle pour le télétravailleur in Actes du Congrès international de psychosociologie du travail*, Neuchâtel (Suisse), <http://www.irpeacs.fr/papers/vm/vero1.htm>.

BIBBY, Andrew (1996), *Trade unions and telework, Report produced for International Trade Secretariat FIET*, Autumn 1996, <http://www.eclipse.co.uk/news/bibby/textpt1.html>.

BOIVIN, C., RIVARD, S. et AUBERT, B.A., (1996) «Le télétravail, un phénomène en émergence», in *Gestion*, vol 21, no 2 (juin), p. 68 à75.

CHRISTIANSEN, AH, JACOBSEN KH, KALSDOTTIR, A. (1996), *Master thesis on telework as it is applied in professional work (abstracts)*, [http://www2.dk-online/users/kaare\\_nordahl\\_jacobsen/#specialelink/](http://www2.dk-online/users/kaare_nordahl_jacobsen/#specialelink/).

COMMENTAIRES EN ÉCONOMIE MÉDICALE (1996), «Quelques crevaisons le long de l'autoroute de l'électronique», vol 1, no 3, p. 3 à5.

CRAIG, Linda (1995), *Mieux comprendre l'autoroute de l'information, Pour mieux comprendre ses incidences sur l'emploi*, SCFP, Montréal, 83 pages.

DUBOIS, Olivier (1996), *Vers de nouvelles formes de pratiques médicales?*, Ordre national des médecins (France), Conseil national, <http://ordmed.org/c10.html>.

FIIQ (1994), *Informatique et soins infirmiers, Rapport synthèse d'enquête*, FIIQ, Québec, 26 p.

KOULOUMDJIAN, M.F., ARMELLINO, L., MONTENDREAU, V., (1995), *La dimension sociale (santé et sécurité) du télétravail, Rapport français à la communauté européenne*, CNRS-IRPEACS, Ecully, 24 pages.

MANAGEMENT TECHNOLOGY ASSOCIATES (1995), *Telework & Telecommuting: Common terms and Definitions*, [http://www.mtanet.co.uk/mta\\_oen/tw\\_corp.htm](http://www.mtanet.co.uk/mta_oen/tw_corp.htm).

MONTENDREAU, Véronique (1995), *Autonomie et lien social dans le télétravail salarié*, CNRS-IRPEACS, Ecully, 18 pages.

ORDRE NATIONAL DES MÉDECINS (1996), *Actes du colloque «Déontologie médicale et télé médecine» du 6 mai 1996*, <http://ordmed.org/telemedecine.html>.

PARROT, Jean-Claude (1995), *Rapport minoritaire soumis par Jean-Claude Parrot, Annexe IV, Rapport du Comité consultatif sur l'autoroute de l'information*, Gouvernement du Canada, <http://info.ic.gc.ca/ic-data/info...ay/i hac/final.report/fra/app4.html>.

PINSONNEAULT, Alain, (1996), «Le télétravail: état de la question», *Gestion*, vol 21, no 2 (juin), p. 66 et 67.

PINSONNEAULT A., BOISVERT, M. (1996), «Le télétravail: l'organisation de demain?», *Gestion*, vol 21, no 2 (juin), p. 76 à 82.

POULIOT, Odette (1995), *Le télétravail à domicile ou le télétravail: nouvelle forme d'organisation du travail, Document de réflexion*, Service de recherche SFPQ, Québec, 24 p .

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR - Ressources humaines (1992), *Chapitre 2-4, Politique sur le télétravail*, Gouvernement du Canada, Ottawa, 4 pages.

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR (1996), *Évaluation de la politique pilote de télétravail - Points saillants*, Gouvernement du Canada, Ottawa, 25 pages.

TÉLÉ-UNIVERSITÉ DU QUÉBEC et SYNDICAT CANADIEN DE LA FONCTION PUBLIQUE (Section locale 2051), (1996), *Projet expérimental de télétravail à la télé université, (cinquième version)*, Ste-Foy, 27 pages.

THIERRY, Jean-Pierre (1996), *Aspects socio-économiques de la télé médecine*, Ordre national des médecins (France), Conseil national, <http://ordmed.org/c12.html>.

Juin 1997-D10542