

Le télétravail

Regard historique, psychosocial, ergonomique et sociologique



Présentation du 19 mai 2022.

Verviers

Mireille Monville
Sylvie Roberti
CHU de Liège-Ulège

Frippiat Guillaume & Termini Jonathan

TELE TRAVAIL

- **OXYMORE** Figure de style qui consiste à allier deux mots de sens contradictoires.
- **PREFIXE GREC TELE, A DISTANCE**
- **MOT LATIN TRAVAIL TRIPALLIUM INSTRUMENT DE TORTURE**

1. Regard historique

- **Années 70** – Choc pétrolier et territorialisation des activités
↳ Nécessité d'augmenter la productivité et flexibilité des travailleurs
- Développement technologique en **1969** comme précurseur au développement du télétravail
- Largement développé en **1990** mais ne devient très utilisé qu'à partir de **2010**

(Alaluf, 1998)

- 
- **Le contexte de la crise covid: clivages**
 - « essentiels » vs « non-essentiels » !!

*Loin des yeux, proche du cœur !
Le lien social au temps du coronavirus*

Article de V. Yzerbyt

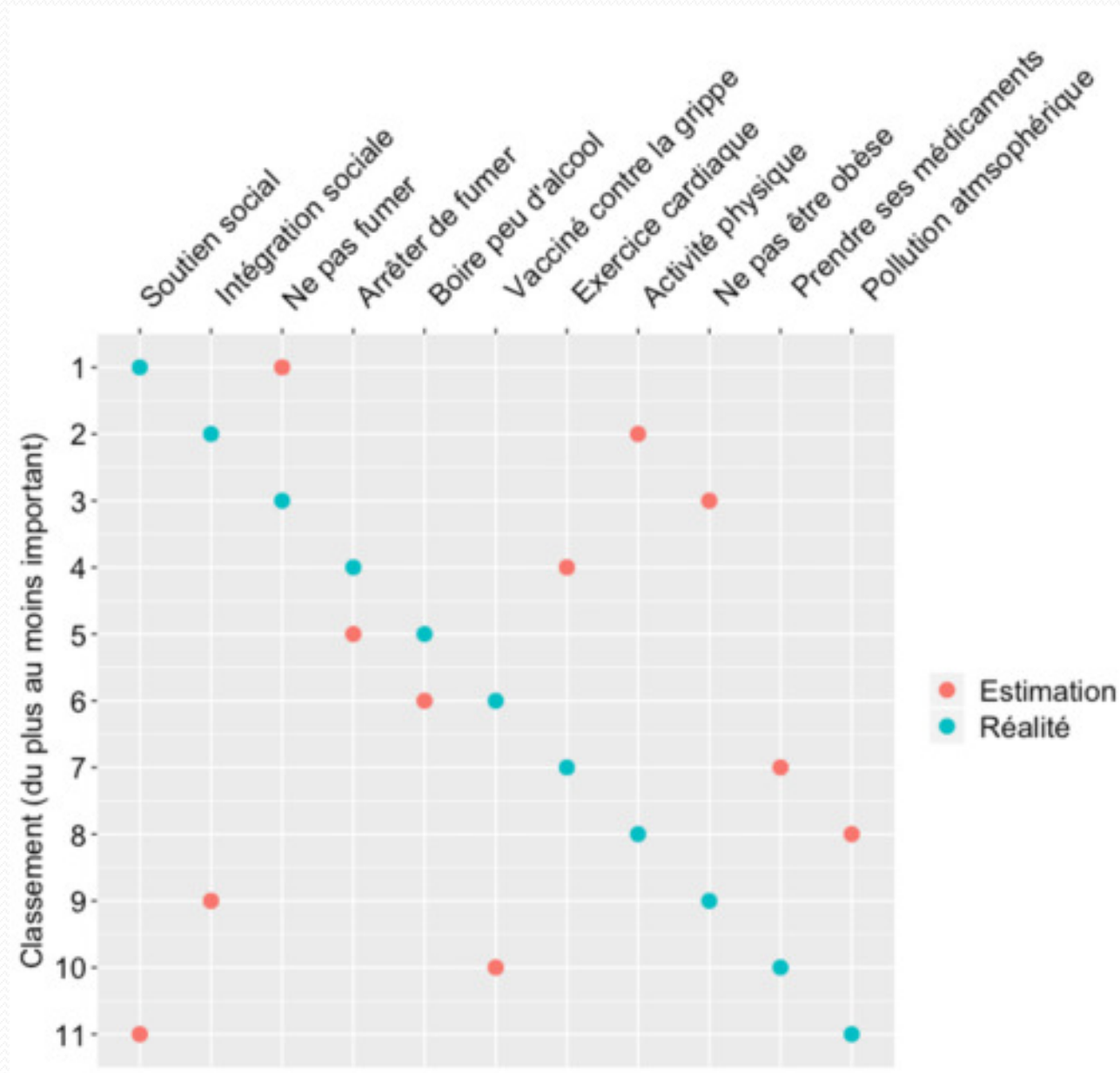


Anxiété et recherche de contacts... sociaux

- Étude des années 50 :
- Stanley Schachter s'est demandé comment les gens réagissaient face à l'adversité et, singulièrement, s'ils allaient se montrer grégaires. Il a laissé croire à certaines des participantes de son expérience qu'elles allaient subir une souffrance physique 'difficilement tolérable même s'il ne devait y avoir aucune séquelle physique' avant de leur donner le choix d'attendre le démarrage de l'expérience soit seules soit en groupe.
- Comparées à d'autres personnes averties d'une simple gêne physique, ces participantes anxieuses sont beaucoup plus nombreuses à opter pour l'attente en groupe

- Pas de préférence pour le groupe quand autre expérience ou ne rien dire
- En réalité, au cœur de la démarche réside la volonté d'échanger avec les autres personnes confrontées à la même infortune et l'envie de jauger au mieux la peur ressentie par les uns et les autres. L
- e besoin de se connecter aux autres, en particulier pour comparer son vécu, est ce qui nous mobilise en tant qu'êtres humains.
- C'est bien la proximité sociale qui s'avère cruciale.

Anxiété et recherche de contacts... Sociaux



Technologie de l'information, réseau sociaux :

Un être humain =
Un être social

La présence d'autrui est
plus que nécessaire

Un individu en rupture
avec son milieu social : risque mal être

Une psychologie peut-elle exister sans prendre en compte l'impact de l'autre ?
(exemple)



- **L'union fait la force**
- La coordination de l'action est un autre bénéfice indéniable du lien social.
- La cohésion d'un groupe a été étudiée sous des angles divers. Une façon de l'aborder concerne la manière dont les membres d'un groupe se définissent par rapport aux événements.
- « le virus ne connaît aucune barrière de classes ou d'appartenance sociale, et tout le monde est susceptible de contribuer à sa diffusion au sein de la communauté. En conséquence, une lutte efficace contre ce fléau exige une prise de conscience collective que cette épidémie est l'affaire de toutes et tous et que nous ne pourrons nous en sortir qu'ensemble. »

Cultiver les émotions sociales

- Pour inspirer, proposer et coordonner, :
- besoin non pas de distance mais de proximité sociale.
- Un haut niveau de connivence, un fort sentiment d'appartenance sont impératifs.
- Cultiver les émotions sociales peut faire en sorte que l'on se mobilise dans un esprit solidaire afin de veiller au mieux aux intérêts de l'ensemble de la population, en particulier les plus faibles.
- « C'est précisément lorsque la distance physique s'impose comme ultime recours qu'il y a lieu de maximiser le lien social, ce que les anglo-saxons appellent 'social bonding'. »
- « *On comprend bien que l'absence de relations physiques, la distance physique, ne peut s'éterniser mais qu'on ne s'y trompe pas : la proximité sociale est bien ce qui nous sauvera.* » V. Yzebyt le 19 mars 2020

1. Regard historique

Convention collective du travail n°85 du 9 novembre 2005

« le télétravail est une forme d'organisation et/ou de réalisation du travail, utilisant les technologies de l'information, dans le cadre d'un contrat de travail, dans laquelle un travail, qui aurait également pu être réalisé dans les locaux de l'employeur, est effectué hors de ces locaux de façon régulière et non occasionnelle ».

1. REGARD HISTORIQUE

Différentes formes de télétravail:

1. Le télétravail à domicile en alternance ou « hybride »
2. Le télétravail occasionnel à domicile
3. Le télétravail décentralisé ou satellite.
4. Le télétravail mobile, nomade



2. Regard psycho-social

- Importance de promouvoir le soutien social du télétravailleur pour favoriser l'adéquation télétravailleur-environnement (Bentley et al., 2006)
- Efficacité du télétravail impactée par l'adéquation télétravailleur – environnement – technologie – organisation (Bentley et al., 2006)

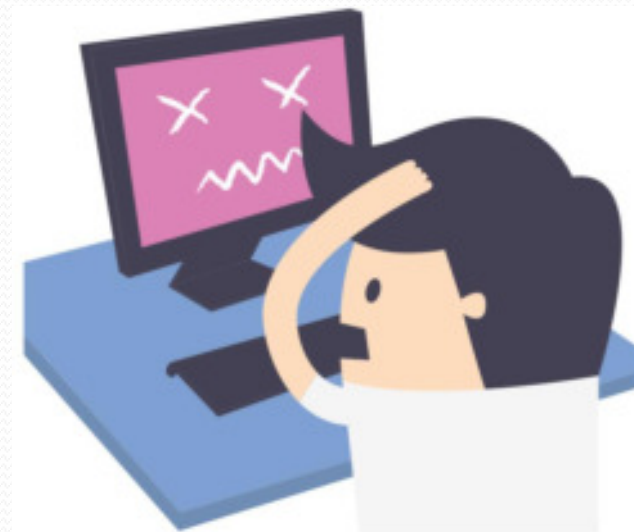
2. REGARD PSYCHO-SOCIAL

Utilisation d'outils textuels VS outils de vidéoconférence

- Communication asynchrone
 - Communication différée dans le temps
 - Accumulation potentielle des tâches
 - Difficulté à traiter rapidement/simultanément différentes tâches
 - Possible manque d'informations importantes
- Communication synchrone
 - Echange à un moment ciblé
 - Echange programmé
 - Echange verbaux, non-verbaux et paraverbaux
 - ↳ Renforce l'efficacité des échanges et la satisfaction des télétravailleurs

2. ASPECT PSYCHO-SOCIAL

Le recours à une communication de type textuelle peut provoquer chez le télétravailleur des sentiments de stress et de surcharge de travail (Schmitt et al., 2021)



2. Aspect psycho-social

- Illusion de présence : la relation de proximité n'existe pas !
- « *Le dispositif crée une illusion de présence. En effet, nous sommes tous là, en même temps, à nous parler et à nous voir alors que nous sommes éloignés à des milliers de kilomètres les uns des autres, dans d'autres fuseaux horaires. Nous sommes isolés chacun de notre propre environnement mais nous n'avons pas d'environnement commun dont nous pouvons nous couper pour être ensemble, unis en un lieu et une intention* »
- Revue de l'Analyse de Pratique Professionnelle Michaela Knuchel-Bossel

2. Aspect psycho-social

-
- Relation, empathie, communication non verbale
- « transmettre une émotion pour que la pensée se mette en mouvement »
- (Cifali 2018)
- *« L'existence de l'écran entre les autres participants et moi, et la distance virtuelle qu'il crée – bien plus que la distance réelle – m'amènent à ne pas me fier à mes stratégies habituelles de communication et d'interaction. Je me focalise sur le canal verbal et la plus grande partie du non verbal échappe à mon attention. »*

2. Aspect psycho-social

Avantages au niveau individuel

- Heures de travail flexibles
- Autonomie/Indépendance
- Temps de management amélioré
- Gestion du temps libre plus efficient

Inconvénients au niveau individuel

- Atteinte du sentiment d'appartenance
- Impression d'isolement
- Manque de séparation entre la sphère privée et professionnelle
- Auto-discipline

(Harpaz et Itzhak,
2002)

2. ASPECT PSYCHO SOCIAL

Avantages au niveau individuel

- Economie dans le temps des trajets et des dépenses
- Flexibilité pour prendre soins des membres de sa famille
- Flexibilité professionnelle

Inconvénients au niveau individuel

- Manque de support professionnel
- Avancement de carrière
- Syndrome de sur-disponibilité
- Inadaptation professionnelle
- Problème légal

(Harpaz et Itzhak,
2002)

3. ASPECT ERGONOMIQUE

- Très peu d'études se sont penché sur l'aspect ergonomique du télétravail
- Mobilier souvent utilisé en télétravail = mobilier de la salle à manger
 - ↳ Recours à des tables/chaises non adéquates
 - ↳ Problème postural potentiel



(Cuerdo-Vilches, 2021)



3. ASPECT ERGONOMIQUE

Sensibilisation faible des télétravailleurs aux aspects ergonomiques et de sécurité

Attention à:

- Evaluer les risques sur le nouveau lieu de travail
- Identifier les mesures préventives
- Former les télétravailleurs à l'ergonomie
- Encourager les télétravailleurs à adopter ces mesures préventives

(Matesane, 2021)

4. ASPECTS SOCIOLOGIQUES

Avantages pour la société

- Amélioration de la qualité de l'environnement
- Diminution du trafic sur les routes
- Solution pour les populations ayant des besoins spéciaux
- Economies d'infrastructures et d'énergie

Inconvénients pour la société

- Création d'une société détachée et notamment face à l'objet social de l'entreprise.

(Harpaz et Itzhak,
2002)

4. ASPECTS SOCIOLOGIQUES

Avantages pour l'organisation

- Augmentation de la productivité
- Augmentation de la disponibilité des ressources humaines
- Diminution significative du niveau d'absentéisme

Inconvénients pour l'organisation

- Difficulté dans l'application du management centralisé
- Investissement en entraînement et dans de nouvelles méthodes de supervision
- Préjudice possible pour l'engagement organisationnel et l'identification

(Harpaz et Itzhak,
2002)

4. ASPECTS SOCIOLOGIQUES

Avantages pour l'organisation

- Economie sur les dépenses directes
- Augmentation de la motivation
- Création d'une image positive de l'organisation

Inconvénients pour l'organisation

- Changement dans les méthodes de travail
- Coûts impliqués dans la transition au télétravail
- Problèmes légaux

(Harpaz et Itzhak,
2002)

Bibliographie

- Alaluf, M. (1998). Sociologie du travail. Bruxelles : Presses Universitaires de Bruxelles, p.178
- Bentley. (2016). The role of organisational support in teleworker wellbeing: A socio-technical systems approach. *Applied Ergonomics.*, 52, 207–215.
- Bouziri, H.; Smith, D.R.M.; Smith, D.R.M.; Descatha, A.; Dab, W.; Jean, K. Working from Home in the Time of COVID-19: How to Best Preserve Occupational Health? *Occup. Environ. Med.* 2020, 77, 509–510
- Cuerdo-Vilches. (2021). Working from Home: Is Our Housing Ready? *International Journal of Environmental Research and Public Health.*, 18(14)
- De Macêdo, T. A. M., Cabral, E. L. dos S., Silva Castro, W. R., de Souza Junior, C. C., da Costa Junior, J. F., Pedrosa, F. M., da Silva, A. B., de Medeiros, V. R. F., de Souza, R. P., Cabral, M. A. L., & Másculo, F. S. (2020). Ergonomics and telework: A systematic review. *Work*, 1–11.
- Harpaz, Itzhak. (2002). Advantages and disadvantages of telecommuting for the individual, organization and society. *Work Study: A Journal of Productivity Science*, 51, 74-80.
- Hilbrecht, M., S.M. Shaw, L.C. Johnson and J. Andrey (2008), ‘ “I'm Home for the Kids”’: Contradictory Implications for Work-Life Balance of Teleworking Mothers’, *Gender, Work and Organization* 15, 454– 476.
- Hilbrecht, M., Shaw, S.M., Johnson, L.C. and Andrey, J. (2013), Remixing work, family and leisure. *New Technology, Work and Employment*, 28: 130-144.
- Matisāne. (2021). Challenges for Workplace Risk Assessment in Home Offices—Results from a Qualitative Descriptive Study on Working Life during the First Wave of the COVID-19 Pandemic in Latvia. *International Journal of Environmental Research and Public Health.*, 18(20)
- Schall, M.C.; Chen, P. Evidence-Based Strategies for Improving Occupational Safety and Health Among Teleworkers During and After the Coronavirus Pandemic. *Human Factors* 2021
- Schampheleire J., Krzeslo E., Salomez K., « Clés pour introduire le télétravail dans une entreprise », 2007.
- Schmitt, J., Breuer, J., Wulff, T. (2021). From cognitive overload to digital detox: Psychological implications of telework during the COVID-19 pandemic. *Computers in Human Behavior*, 124.
- Sevrin, V. (2013) « Télétravail la panacée ? »