

La lettre EMERIT

Expériences de Médiation et d'Évaluation dans
la Recherche et l'Innovation Technologique

Trimestriel d'information
sur l'évaluation des
choix technologiques

Décembre 2000 -
Janvier 2001
Numéro 27

Les métamorphoses du télétravail

Une fois de plus, le télétravail revient au devant de l'actualité. Il a suffi d'une augmentation des prix des carburants pour qu'on l'envisage à nouveau comme une alternative aux navettes. Les organisateurs de la semaine européenne du télétravail, en novembre dernier, ont avancé des chiffres surprenants: 9 millions d'euro-péens feraient d'ores et déjà du télétravail !

Il y a trois ans, nous avons organisé une conférence EMERIT "Le télétravail réinventé" et publié un livre intitulé "Le travail à distance dans la société de l'information". Le constat qui avait été dressé à cette époque est celui-ci. Parallèlement au déclin des formes traditionnelles de télétravail, comme le télétravail basé à domicile et les télécentres, de nouvelles formes de travail à distance sont en expansion: le travail mobile, les entreprises de travail à distance et le télétravail informel. Le télétravail n'est plus un objectif en soi, mais un instrument des stratégies de flexibilité.

Ces tendances sont confirmées par une série d'études récentes et par des comparaisons européennes. Le télétravail mobile et le télétravail dit "alterné", c'est-à-dire partiellement à domicile ou sur le terrain, font effectivement l'objet d'un développement rapide, dans de nombreuses branches d'activité. Les données doivent cependant être interprétées avec prudence, comme on le lira dans l'article suivant.

Un troisième article est consacré à l'évolution de la négociation collective en matière de télétravail. Jadis considéré comme une mesure anti-sociale, le télétravail est entré petit à petit, sans grand fracas, dans les thèmes discutés par les syndicats. Il arrive toutefois sur la table des négociations dans un contexte où les relations de travail sont marquées par la flexibilité et l'individualisation.

La question du télétravail des femmes a également évolué. Dans les années 80, le télétravail concernait principalement des tâches

d'exécution, où les femmes étaient majoritaires. La suspicion était grande de les voir renvoyées à la maison, entre l'ordinateur et les tâches ménagères. Maintenant, le télétravail est plus qualifié et la majorité des télétravailleurs sont des hommes, mais d'autres formes de discrimination liées au genre s'installent.



On ne peut pas faire le tour du télétravail sans évoquer la question du développement local. Ici aussi, les constats sont en demi-teinte. Le télétravail n'a pas fait ses preuves en matière d'aménagement du territoire. Toutefois, les télé-services jouent un rôle dans les avantages comparatifs des régions.

Toujours réinventé, défiant les prévisions et les idées reçues, le télétravail reste un sujet d'actualité.

Numéro spécial télétravail

Les métamorphoses du télétravail	1
Les caractéristiques du télétravail en Europe	2
Télétravail et relations collectives de travail	4
Les femmes et le télétravail	6
Télétravail, mobilité et développement local	7

Parution

L'ouvrage de Patricia Vendramin et Gérard Valenduc, *L'avenir du travail dans la société de l'information, enjeux individuels et collectifs* vient d'être réédité aux éditions L'Harmattan à Paris. Ce livre explique et commente des tendances clés dans l'évolution du travail. Il suggère aussi des pistes de réflexion pour influencer le développement de la société de l'information. Le livre est disponible en librairie, 206 pages, 130 FF, 800 BEF ISBN: 2-7384-9957-0

Les caractéristiques du télétravail en Europe

La bataille des chiffres fait toujours rage quand il s'agit de faire un décompte des télétravailleurs.

Une boutade classique dit que mesurer le télétravail, c'est comme mesurer une élastique: tout dépend de la manière dont on l'étire. Dans ce contexte, toute tentative systématique de quantifier le développement du télétravail est la bienvenue. C'est le cas du projet ECATT (Electronic Commerce and Telework Trends), dont le rapport final, intitulé *Benchmarking telework and e-commerce in Europe*, a été publié en août 2000 par la Commission européenne.

Une mise à jour des catégories statistiques

Contrairement à de nombreuses études antérieures sur le télétravail, ECATT utilise une classification du télétravail qui correspond aux tendances récentes dans l'évolution du travail à distance. ECATT distingue cinq catégories de télétravailleurs:

- Le télétravail *régulier à domicile* désigne ceux qui travaillent chez eux au moins un jour par semaine en moyenne. Il se répartit en deux sous-catégories: le télétravail *permanent* (plus de 90% du temps de travail à domicile) et le télétravail *alterné* (entre 20% et 90% du temps à domicile).
- Le télétravail *occasionnel* désigne ceux qui travaillent moins d'un jour par semaine chez eux.
- Le télétravail en *télécentre* regroupe toutes les situations de télétravail

Le télétravail en télécentre représente un effectif tellement faible, qu'il n'est pas significatif sur le plan statistique.

dans des infrastructures de proximité, partagées ou non par plusieurs entreprises.

- Le télétravail *mobile* concerne ceux qui travaillent au moins 10 heures par semaine en dehors du bureau ou du domicile, en utilisant des services en ligne.
- Le télétravail *indépendant* dans les SOHOs (small office, home office) correspond à un statut d'indépendant, localisé à domicile et utilisant des services en ligne.

ECATT a mené une enquête par questionnaire dans dix pays de l'Union européenne (Allemagne, Danemark, Finlande, France, Espagne, Grande-Bretagne, Irlande, Italie, Pays-Bas et Suède), plus la Suisse. La Belgique ne figure malheureusement pas dans l'échantillon.

ECATT ne prend pas en compte le télétravail dans les centres d'appel. Ce type de travail est considéré par ECATT comme sédentaire et localisé

au sein d'une entreprise. D'autres études, parmi lesquelles Euro-Telework (voir page 4) et nos propres travaux, incluent cependant les centres d'appel parmi les formes de télétravail, en considérant que les centres d'appel sont des entreprises de travail à distance et de téléservice. La controverse n'est pas close, mais ECATT a fait son choix.

Si le télétravail concerne en moyenne 6% de la population active occupée, les écarts entre pays sont importants.

Les résultats de l'enquête ECATT

Deux remarques s'imposent avant de commencer la lecture des résultats. D'abord, la catégorie "télécentre" comporte un effectif très faible; elle a été considérée comme non représentative et éliminée des résultats.

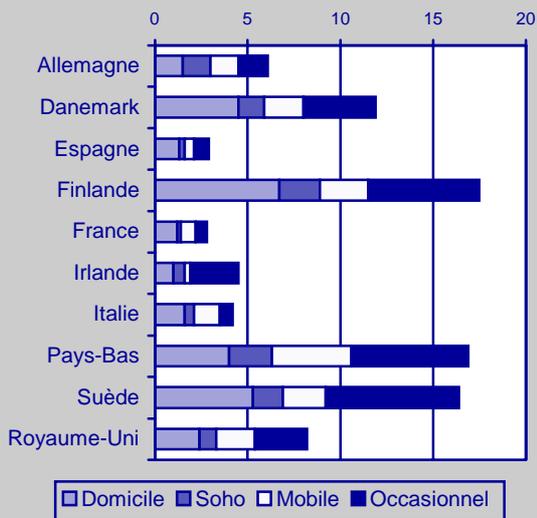
Ensuite, dans la catégorie "télétravail régulier à domicile", le télétravail permanent ne représente que 6% de l'effectif et les données par pays ne sont pas significatives. Donc, dans le tableau 1 et le graphique 1, l'expression "à domicile" désigne essentielle-

Tableau 1: Estimation du nombre de télétravailleurs en Europe (1999)

	Télétravail régulier à domicile	Télétravail indépendant régulier	Télétravail mobile régulier	Total du télétravail régulier	Télétravail occasionnel
Allemagne	538000	536000	520000	1562000	570000
Danemark	121000	37000	56000	176000	104000
Finlande	142000	47000	55000	229000	126000
France	272000	45000	182000	499000	136000
Espagne	162000	32000	65000	259000	97000
Gr.-Bretagne	630000	234000	550000	1273000	754000
Irlande	14000	8000	4000	26000	35000
Italie	315000	90000	270000	584000	135000
Pays-Bas	285000	166000	308000	593000	451000
Suède	207000	61000	90000	313000	282000

Source: ECATT, Telework data report, août 2000

Graphique 1: Proportion de télétravailleurs par rapport à la population active occupée (%)



ment le télétravail alterné (20 à 90% du temps à domicile). L'enquête contient des renseignements intéressants sur la nature du télétravail alterné. Dans 50% des cas, il représente environ un jour par semaine et dans 30% des cas, environ deux jours par semaine. Ces données confirment les tendances que nous évoquions au début de ce numéro. Le télétravail alterné, le télétravail mobile et le télétravail occasionnel supplantent aujourd'hui très largement les formes anciennes de télétravail, basées sur le domicile et le télécentre.

Le tableau 1 résume les résultats de l'enquête ECATT. Il faut souligner que ces données restent controversées, surtout quand on les compare avec des enquêtes qui se réfèrent à d'autres définitions du télétravail. Ainsi, en Finlande, l'enquête nationale de 1997 sur la qualité de vie au travail donne des résultats inférieurs de 40% à ceux obtenus par ECATT en 1999. Le même écart existe en Allemagne avec une enquête de l'Institut Fraunhofer en 1998. Selon ECATT, le total de télétravailleurs réguliers s'élève à 5.5 millions, plus 2.7 millions de télétravailleurs occasionnels dans les dix pays concernés. En extrapolant aux 15 pays mem-

bres, on arriverait à respectivement 6 et 3 millions de télétravailleurs.

Le Rapport Bange-mann, qui a longtemps inspiré la politique européenne des technologies de l'information, annonçait en 1994 que l'Europe compterait 10 millions de télétravailleurs en l'an 2000. A voir les 9 millions recensés par ECATT en 1999, certains crient victoire. Il faut cependant relire ce que disait

exactement le rapport. Il se fixait comme objectif 10 millions de postes de travail situés à domicile, dans des télécentres ou dans des SOHOs. Selon les résultats d'ECATT, ces trois catégories ne représentent qu'environ 1.6 millions de personnes. La bataille des chiffres n'est donc pas terminée.

Le graphique 1 représente le pourcentage de télétravailleurs par rapport à la population active occupée. Bien plus encore que les chiffres absolus, ces données révèlent les disparités entre pays européens. C'est dans les pays nordiques et aux Pays-Bas que la pratique du télétravail est la plus répandue. Le cas de la Belgique devrait être comparable à celui de la France, si on se réfère à des estimations antérieures publiées par la Commission européenne.

Le télétravail, un privilège ?

On est loin de l'image d'Epinal où le télétravail serait réservé à des tâches peu qualifiées, exercées à domicile dans une relation de quasi sous-traitance. La grande majorité des télétravailleurs d'aujourd'hui ont des tâches qualifiées et un niveau de formation élevé. Selon ECATT, on trouve 59% de diplômés de l'enseignement supérieur parmi les télétra-

vailleurs, contre 27% dans l'ensemble de la population active en Europe. Ils travaillent surtout dans les services aux entreprises, la finance, la communication, la distribution. Il s'agit d'une population majoritairement masculine et urbaine, comme on le verra dans les articles suivants.

Télétravail et flexibilité

Le développement récent du télétravail illustre des tendances plus générales dans l'évolution des conditions de vie et de travail des employés qualifiés et des cadres. On assiste à un développement considérable du travail par projet ou par objectifs, dans lequel les employeurs fixent des échéances à respecter ou des performances à atteindre. En contrepartie de ces contraintes, le travailleur peut jouir d'une plus grande autonomie dans l'organisation de son temps de travail. Le télétravail alterné, mobile ou occasionnel fait partie de ces compromis entre, d'une part, la pression des échéances et des objectifs à atteindre, et d'autre part, le besoin de se ménager une certaine qualité de vie. Ces compromis sont continuellement provisoires et rarement optimaux. Ils font souvent l'objet d'arrangements individuels, plus fréquemment informels que formels.

C'est une des raisons pour lesquelles il n'est pas facile de quantifier le télétravail. Il y a dix ans, toute mesure du télétravail était ardue à cause de la rareté du phénomène. Aujourd'hui, c'est son caractère polymorphe et informel qui rend difficile la quantification.

Le télétravail fait partie des formes flexibles de compromis entre la pression du travail et la qualité de la vie.

ECATT, *Telework Data Report (population survey)*, Report for the European Commission, Empirica, Bonn, Aug. 2000. Disponible par téléchargement sur www.ecatt.com

Télétravail et relations collectives de travail

Comment définir un cadre juridique et conventionnel pour le télétravail ? Cette question dépasse aujourd'hui le cadre du télétravail à domicile. Or, de nombreuses législations nationales se réfèrent toujours à une figure du télétravail aujourd'hui quelque peu surannée, du moins pour les travailleurs salariés: le télétravail essentiellement basé et effectué à domicile. C'est de cette manière que le télétravail est traité dans la loi belge du 15 mars 1997, qui régit les conditions d'exercice à domicile du travail salarié ou indépendant.

L'expansion du télétravail mobile, du télétravail alterné et, d'une manière plus générale, de la "multi-localisation" du travail, remet en question cette approche juridique trop étroite. Certaines conventions collectives conclues récemment, notamment dans le secteur des télécommunications en France, en Italie et en Allemagne, élargissent le champ de la négociation à toutes les formes de travail à distance.

Le projet Euro-Telework (voir encadré ci-contre) a effectué une analyse comparative du cadre légal et des conventions collectives applicables au télétravail dans l'Union européenne. Cette analyse révèle une grande diversité, qui tient non seulement à la variété des systèmes de négociation collective en Europe, mais aussi à des définitions très différentes de l'objet même de la réglementation.

Quel champ d'application ?

En Allemagne, en Autriche, au Danemark et en France, on entend par télétravail un travail effectué en alternance à domicile, un à deux jours par

semaine. De plus, l'Italie, la France et l'Espagne ont opté pour une définition du télétravail qui couvre différentes formes d'organisation du travail à distance, y compris les télécentres et les centres d'appel. Dans les pays nordiques, le télétravail englobe toutes les situations de travail mobile utilisant les nouvelles technologies de communication, car ces situations sont aussi fréquentes que le télétravail alterné. Par contre, dans les accords négociés en Grande-Bretagne, le télétravail désigne presque exclusivement le travail à domicile à plus de 50% du temps. De plus, ces définitions correspondent mal aux critères utilisés dans les enquêtes ou les statistiques qui comptabilisent les télétravailleurs, ce

La variété des définitions du télétravail est une des causes de la diversité des réglementations en Europe.

qui rend difficile toute évaluation du public cible potentiellement concerné par les accords conclus.

Les niveaux de réglementation du télétravail – quand il y en a une – sont également très disparates. Outre les lois ou des décrets, mis en œuvre par le législateur avec ou sans consultation des partenaires sociaux, on trouve des conventions collectives sectorielles, des conventions collectives d'entreprise, des conventions à portée régionale, ou encore des arrangements définis de commun accord au sein de comités ou conseils d'entreprise, sans avoir force de convention.

Malgré cette diversité, il y a une certaine similitude dans les contenus des réglementations, même si les accords à grande échelle sont souvent moins concrets que les accords au niveau des entreprises. Les thèmes les plus importants sont les horaires de travail, le contrôle exercé sur le travail, les conditions de santé et de sécurité, la répartition des responsabilités et des devoirs entre l'employeur et le travailleur. Il y a malheureusement aussi

Le réseau Euro-Telework

Le réseau Euro-Telework a été créé à l'initiative de la Confédération Européenne des Syndicats, avec le soutien de la Commission européenne (DG Emploi). Il rassemble des chercheurs et des syndicalistes dans les quinze pays membres. Son objectif est de collecter et d'analyser les informations concernant les aspects sociaux du développement du télétravail, de manière à améliorer les connaissances nécessaires à une bonne négociation collective. Le réseau est coordonné par le journaliste Andrew Bibby et utilise les compétences du Labour Telematics Centre. Le Centre de recherche Travail & Technologies de la FTU fait partie du réseau.

Quatre rapports thématiques ont été rédigés en 2000. Ils sont disponibles en anglais, avec un résumé en français, allemand, espagnol et italien:

- Weissbach H-J., Telework regulation and social dialogue.
- Huws U., Equality and telework in Europe.
- Bagnara S., Telework in call centres.
- Turbé-Suetens N., Vocational training and e-learning for remote workers.

Les rapports, de même que la base de données constituée par le réseau, sont accessibles sur le site Internet www.euro-telework.org. On y trouve aussi une série de liens vers d'autres sites concernant le télétravail, de même que vers des sites d'organisations syndicales qui ont développé des services en ligne.



une grande similitude dans les lacunes. Des thèmes tels que la qualification et la formation, l'intégration, la réversibilité des choix individuels, l'égalité des chances, l'épanouissement personnel et la carrière sont très souvent négligés.

L'influence des contextes culturels nationaux

Le rapport réalisé pour Euro-Teletwork n'identifie aucune preuve tangible de convergence des formes conventionnelles ou légales de réglementation du télétravail en Europe. Des facteurs historiques, politiques et culturels s'opposent à une harmonisation qui permettrait de faire face à la globalisation des technologies de la communication.

Ainsi, en Allemagne et en Autriche, les mécanismes de représentation professionnelle permettent de négocier le télétravail dans les grandes entreprises, mais au prix d'une expansion du télétravail déguisé ou informel dans les petites entreprises. En France et en Italie, la pression du législateur et la politique de l'Etat tentent d'orienter la mise en œuvre du télétravail par un effet de démonstration des services publics.

Au Royaume-Uni, les mécanismes de négociation collective sont à ce point affaiblis qu'ils ne jouent qu'un rôle minime face à l'expansion du télétravail, sauf dans les services financiers. C'est la négociation individuelle qui domine. Pour les travailleurs qui sont dans un rapport de forces favorable, par exemple s'ils sont très qualifiés, la négociation individuelle peut présen-

ter des avantages en termes d'horaires et de rémunérations. Aux Pays-Bas et en Belgique se développe une sorte de "crypto-dérégulation", en ce sens que, sur fond de législation renforcée et de flexibilité négociée, le télétravail fait surtout l'objet d'arrangements internes aux entreprises, souvent peu formalisés, voire confidentiels. Au Danemark par contre, le syndicat du commerce et des services est parvenu, dans une convention cadre conclue avec les employeurs publics et privés, à privilégier des conventions collectives de télétravail aux dépens des arrangements individuels – une initiative unique en Europe, dans un petit pays où la mesure

L'individualisation et la décentralisation des négociations sont plus fortes encore dans le cas du télétravail.

concerne potentiellement un million de travailleurs. En Finlande, le travail salarié à domicile est traditionnellement très répandu et c'est donc dans ce cadre que se développe le droit du télétravail.

Décentralisation et individualisation des relations de travail

Le paysage actuel de la négociation collective est dominé par une approche "situationnelle", qui consiste à se préoccuper de manière pragmatique des conflits d'intérêt réels, en renonçant à la possibilité de régler *ex ante* tous les litiges possibles. La tendance est à la décentralisation et à l'individualisation de la négociation des conditions d'emploi et de travail. Ce phénomène est tantôt critiqué, car il entraîne un affaiblissement des normes sociales, tantôt considéré comme une chance par les travailleurs, dans la mesure où il s'avère efficace pour régler des problèmes de conditions de travail propres à des catégories professionnelles ou des branches d'activi-

té particulières. La décentralisation et l'individualisation progressent beaucoup plus rapidement dans le domaine du télétravail, tout comme dans d'autres situations de travail qui portent l'empreinte des nouvelles technologies.

Le télétravail se répand aussi dans des branches à forte croissance, où les syndicats sont peu présents: le conseil en informatique, les entreprises de communication, les services aux entreprises, les nouveaux intermédiaires du commerce et des finances. C'est pourquoi les conventions collectives sectorielles sur le télétravail, qui ont été conclues en Allemagne, en Autriche, en Italie et aux Pays-Bas, ne couvrent actuellement qu'une minorité de télétravailleurs, car la majorité échappe au champ d'application des conventions. Il existe toutefois des contre-exemples. L'émergence d'organisations syndicales puissantes dans des services à forte croissance, par exemple les syndicats HK (employés et cadres du commerce et des services) au Danemark ou MSF (employés et cadres de la finance et des services aux entreprises) en Grande-Bretagne, permet de coaliser des intérêts diversifiés et de centraliser les négociations.

Faut-il compter sur ces nouveaux acteurs pour que les questions de qualification, d'égalité des chances et d'accès à la formation trouvent enfin un écho dans la négociation sur le télétravail ?

Weissbach H.-J., *Teletwork regulation and social dialogue*, Euro-Teletwork Thematic Report Nr 1, ETUC, Brussels, November 2000.



Les femmes et le télétravail

Selon l'étude ECATT, déjà citée en page 2, les femmes, qui représentent 46% de la main-d'œuvre en Europe, ne représentent que 38% des *télétravailleurs occasionnels* (moins d'un jour par semaine à domicile) et 19% des *télétravailleurs réguliers* (salariés et indépendants, au moins un jour par semaine à domicile). Tout type de télétravail confondu, les femmes représentent 32% des télétravailleurs aux Pays-Bas, 30% en Suède et en Grande-Bretagne, 24% en Allemagne et 23% au Danemark, mais seulement 7% en France et 6% en Italie. En Finlande, 8% des femmes font du télétravail, contre 11% des hommes. Est-ce la fin d'un mythe selon lequel le télétravail vise à renvoyer les femmes à leurs foyers ?

Professions masculines, professions féminines

Le principal facteur explicatif de la sous-représentation des femmes est le fait qu'aujourd'hui, le télétravail concerne essentiellement des professions dites masculines. Les catégories professionnelles les mieux représentées dans les télétravailleurs sont les cadres et les professions spécialisées, dans lesquelles les femmes sont largement minoritaires. Cette ségrégation selon les professions apparaît clairement dans le tableau 1, construit à

partir des données de l'enquête sur les forces de travail en Grande-Bretagne.

Les femmes ne sont majoritaires que dans la catégorie des métiers administratifs, qui ne représente qu'une faible proportion des télétravailleurs, en Grande-Bretagne comme dans les autres pays.

Les femmes sont minoritaires parmi les télétravailleurs, sauf dans les tâches administratives.

La même source fournit une autre distinction significative. Dans le télétravail basé à domicile, les femmes sont deux fois plus nombreuses que les hommes. Par contre, dans le télétravail effectué occasionnellement à partir du domicile, elles ne représentent qu'un tiers des télétravailleurs. Les femmes se retrouvent donc plus fréquemment que les hommes dans des situations isolées à domicile.

Cette situation n'est pas particulière à la Grande-Bretagne: les données de l'enquête ECATT, bien que moins précises que celles du UK Labour Force Survey, confirment les constats dressés ci-dessus. ECATT fournit une information supplémentaire. Il n'y a pas de corrélation significative entre le fait de pratiquer le télétravail et la

taille de la famille, le nombre ou l'âge des enfants, sauf dans un cas: celui des femmes qui pratiquent le télétravail basé à domicile (plus de 90% du temps). Les femmes ayant des enfants de moins de 6 ans sont proportionnellement sur-représentées dans cette catégorie, mais l'effectif est très faible.

Une polarisation salariale

Plusieurs indices convergents montrent que les femmes sont plus nombreuses que les hommes dans le télétravail faiblement rémunéré. Ceci est lié à la répartition inégale des professions et des fonctions.

Aux Pays-Bas, en Allemagne, en Grande-Bretagne et au Portugal, diverses enquêtes ont montré que le télétravail basé à domicile était moins bien rémunéré que les autres formes de télétravail. Aux-Pays-Bas, une enquête du syndicat FNV révèle que la majorité des télétravailleurs basés à domicile sont en-dessous du salaire minimum garanti. Parmi ceux-ci, 90% sont des femmes et 50% n'ont pas de contrat d'emploi. Par contre, les femmes ne représentent que 5% du télétravail dit alterné (au bureau et à la maison), où les rémunérations sont définies par les conventions collectives des entreprises.

Sur base du UK Labour Force Survey, des chercheurs de l'Université de Leicester ont étudié les niveaux de rémunération en fonction du type de télétravail (tableau 2). Ces données montrent clairement que les femmes travaillant *principalement à domicile* sont proportionnellement beaucoup plus nombreuses dans la classe inférieure des salaires. Par contre, les hommes et les femmes travaillant *occasionnellement à partir de leur domicile* sont dans une situation salariale plus favorable que la moyenne; ils occupent aussi des emplois plus qualifiés. Le télétravail ne ferait donc que renforcer la polarisation des rémunérations, elle-même consécutive à une polarisation des fonctions.

Tableau 2 : Répartition des télétravailleurs réguliers en Grande-Bretagne (1999)

Professions	Hommes	Femmes	Total
Managers et cadres	18.9%	7.6%	26.4%
Professionnels spécialisés	17.0%	5.6%	22.6%
Techniciens	12.3%	6.2%	18.5%
Métiers administratifs	1.6%	6.5%	8.1%
Métiers industriels	12.5%	0.5%	13.0%
Métiers commerciaux	5.4%	1.9%	7.3%
Services aux personnes	1.0%	0.7%	1.7%
Autres	0.4%	0.4%	2.3%
Total	70.7%	29.3%	100.0%

Source: UK Labour Force Survey, 1999, calculs FTU

Tableau 2 : Proportion de salaires de la catégorie inférieure en Grande-Bretagne

	Hommes	Femmes
Total des employés	9.1%	18.8%
Télétravail basé à domicile	8.2%	32.4%
Télétravail alterné	5.8%	3.6%
Télétravail complémentaire	2.7%	2.7%

Source : Felstead, cité par Huws, 2000

Le rapport de U. Huws pour Euro-Telework suggère que le télétravail basé à domicile pourrait faire partie des dispositifs qualifiés de "trappe à pauvreté" ou "trappe à chômage" pour les femmes, dans certains pays où la faiblesse de la protection sociale et la déficience des services collectifs (crèches, activités parascolaires, transports) empêchent certaines femmes d'obtenir un emploi en dehors de leur domicile.

Le spectre de la dualisation

Bien plus que celui des hommes, le télétravail des femmes est caractérisé par une tendance à la dualisation. D'une part, les femmes qui occupent un emploi qualifié profitent des bénéfices du télétravail alterné. D'autre part, les femmes qui restent cantonnées dans des tâches administratives peu qualifiées cumulent les inconvénients de la précarité, de la faible rémunération et de l'isolement à domicile. Le fait nouveau – et c'est une bonne nouvelle – est que la seconde catégorie est devenue vraiment minoritaire et que la première catégorie est en expansion continue.

Le travail des femmes dans les centres d'appel

Le panorama du télétravail des femmes serait incomplet si on ne prenait pas en compte le cas des centres d'appel, véritables entreprises de travail à distance. Le projet WOWIS, réalisé pour Information Society Pro-

ject Office (ISPO), a étudié cette question dans trois pays: la Grande-Bretagne, l'Irlande et les Pays-Bas. Selon cette étude, les femmes représentent 70% des employés des centres d'appel, avec des différences selon les branches d'activité: elles sont minoritaires dans les services informatiques, mais largement majoritaires dans les services financiers. Les femmes représentent 73% des employés à temps partiel dans les centres d'appel. Cette proportion est semblable dans les trois pays, même si les taux de temps partiel sont différents : 66% aux Pays-Bas, 27% en Grande-Bretagne et 22% en Irlande. C'est dans les centres d'appel travaillant en sous-traitance que le temps partiel est le plus répandu; il est souvent assorti d'horaires flexibles. L'accès à la formation et les perspectives de carrière sont plus restreintes pour les employées à temps partiel.

Les femmes sont aussi nombreuses que les hommes dans les fonctions de supervision, mais peu nombreuses dans les fonctions de direction. Est-ce

cela qui explique que les dirigeants des centres d'appel soient peu sensibles à la principale préoccupation manifestée par les femmes, à savoir la compatibilité entre les rythmes de travail et les rythmes familiaux ? Seuls 9% des centres d'appel affirment avoir une politique dans ce domaine, 62% disent ne pas s'en soucier.

Dans toutes les formes de télétravail, l'égalité des chances reste un défi à relever.



Huws U., *Equality and telework in Europe*, Euro-Telework Thematic Report Nr 3, ETUC, Brussels, November 2000.

Belt V., Richardson R., Webster J., Van Klavern M., Tidjens K., *Work opportunities for women in the information society (WOWIS)*, Final report, ISPO, European Commission, 1999.

Télétravail, mobilité et aménagement du territoire

Parmi les objectifs des politiques de promotion du télétravail, l'aménagement du territoire a toujours occupé une place importante, à travers deux préoccupations: d'une part, diminuer la congestion du trafic automobile aux abords des grandes villes, et d'autre part, localiser des activités de travail à distance dans des zones géographiques éloignées.

C'est pour cette raison que plusieurs pays européens ont tenté de développer des centres de télétravail soit dans les périphéries urbaines, soit dans des régions rurales. Certaines initiatives sont des réussites sur le plan local.

C'est le cas de télécentres pour la réinsertion de groupes défavorisés (chômeurs de longue durée, personnes à mobilité réduite) ou de centres de télésecrétariat pour des PME en zone rurale. Cependant, ces micro-projets n'ont pas d'impact à grande échelle, ni en termes de création d'emplois, ni dans la réduction des nuisances environnementales.

En ville plutôt qu'à la campagne

Le télétravail apparaît aujourd'hui comme un phénomène essentiellement urbain. Selon l'enquête ECATT, 36% des télétravailleurs réguliers et

41% des télétravailleurs occasionnels vivent dans des villes de plus de 100 000 habitants, où ne réside que 23% de la population active occupée. Symétriquement, les télétravailleurs sont proportionnellement moins nombreux dans les zones rurales. La concentration des télétravailleurs dans les zones urbaines ou suburbaines est liée au fait que les cadres et les employés qualifiés des entreprises de services et de haute technologie, ainsi que les professionnels indépendants, composent l'essentiel de la cohorte des télétravailleurs. Or, ils vivent de préférence dans les villes ou dans leur périphérie. Les anecdotes bucoliques sur le télétravail à la campagne sont donc quelque peu décalées par rapport à la réalité.

La distance entre le domicile et le lieu de travail a cependant un impact sur la fréquence du télétravail. Jusqu'à 50 km, on trouve davantage de télétravailleurs occasionnels. Au-delà de 50 km, les télétravailleurs réguliers deviennent plus nombreux et ils prédominent au-delà de 100 km. Parmi les travailleurs qui vivent à plus de 100 km de leur lieu de travail, 21% sont des télétravailleurs réguliers.

Le télétravail est surtout un phénomène urbain. Il transforme la mobilité, mais il a peu d'impact sur la réduction des déplacements.

Télétravail et mobilité : des effets contradictoires

L'effet du télétravail sur la réduction des déplacements est très limité sur le plan macro-économique, même si les bénéfices individuels peuvent être importants. Le nombre de personnes concernées par la réduction des déplacements est en effet très faible. Dans le cas des professionnels indépendants et des télétravailleurs mobiles, le télétravail peut changer la nature ou la destination des déplacements, mais pas forcément les réduire.



Par définition, le travail mobile accroît la mobilité. Pour les télétravailleurs occasionnels, il peut y avoir un impact positif sur la qualité des déplacements, notamment à travers une plus grande flexibilité horaire, mais l'effet quantitatif est faible.

Quant au télétravail alterné, les données de l'enquête ECATT, présentées en pages 2-3, permettent de relativiser l'impact sur la mobilité. Le télétravail alterné représente de 1% (France, Allemagne) à 5% (Suède) des travailleurs, dont le tiers vivent dans des grandes villes. Dans 50% des cas, il permet d'éviter les déplacements entre le domicile et le lieu de travail un jour par semaine, dans 30% des cas deux jours par semaine. Le télétravail alterné ne permet donc d'économiser que 0.2 à 1% du total des déplacements professionnels.

Un effet aussi faible n'est pas significatif sur le plan environnemental, même dans l'hypothèse où la Belgique atteindrait un taux de télétravail comparable aux pays nordiques. Toutefois, il n'est pas exclu que le télétravail puisse avoir des effets positifs sur les embouteillages, car les seuils de congestion à l'entrée des grandes villes sont sensibles à de très petites fluctuations. Ceci ne peut être étudié que cas par cas.

L'enjeu du développement local

Faut-il donc abandonner l'idée que le télétravail puisse être un outil d'aménagement du territoire ? Non, à condition de la formuler de manière différente. Il faut s'intéresser non pas à la localisation du travailleur, mais à la localisation de l'activité économique, en particulier des téléservices.

A ce titre, le travail à distance fournit des opportunités de développement local, car il bouleverse les critères de localisation des entreprises. Les réseaux permettent aujourd'hui d'organiser et de contrôler des entités géographiquement dispersées, dont l'implantation dépendra des avantages comparatifs offerts par les différentes régions: gisements de main-d'œuvre, infrastructures, cadre de vie, etc.

Plus que le télétravail, ce sont les téléservices qui peuvent impulser le développement local.

Des pôles régionaux de téléservices se sont récemment constitués. C'est le cas de la région de Tournai, Lille et Tourcoing pour la vente par correspondance, Amiens et la Picardie pour les services de télécommunication, l'Est du Brabant flamand (Zaventem, Leuven) pour les centres d'appel, la région Meuse-Rhin (Liège, Maastricht, Aachen) pour la logistique, etc. Le Sud Luxembourg cherche à développer, en coopération avec ses voisins lorrains et grand-ducaux, des pôles de téléservices pour les PME.

Dans tous les exemples cités, les télé-services se sont construits sur la base d'atouts régionaux préexistants, le plus souvent en combinant plusieurs facteurs: qualité des infrastructures, qualification de la main-d'œuvre, reconversion et diversification du tissu économique local, promotion des partenariats et des réseaux.

Fondation Travail - Université ASBL
Centre de recherche *Travail & Technologies*
Rue de l'Arsenal 5, B-5000 Namur
Tél. 081-725122 - fax : 081-725128
E-mail : pvendramin@compuserve.com

Conception, rédaction et mise en pages :
Patricia Vendramin, Gérard Valenduc
Editeur responsable : G. Valenduc

**Avec le soutien de la Région wallonne,
Direction Générale de la Recherche
et de la Technologie**

Imprimé par Deneff SPRL, Louvain-la-Neuve