

Les jeunes et le travail, entre attentes et désillusions

Diverses hypothèses sont formulées concernant le rapport qu'entretiennent les jeunes avec le travail. Les analyses suggèrent tantôt un engagement soutenu et de fortes attentes subjectives en lien avec le travail, d'autres travaux évoquent une démotivation et un engagement limité, le travail étant avant tout considéré comme un moyen au service d'autres fins. Les changements d'attitudes



par rapport au travail s'inscrivent dans une mutation socioculturelle qui concerne l'ensemble des sociétés européennes mais aussi dans un équilibre singulier entre les générations, qui

assigne à chaque cohorte d'âge des places spécifiques sur le marché du travail, assorties de droits et de devoirs inégaux. Cet article dresse le profil des jeunes Wallons, en termes de positions sur le marché du travail mais aussi de valeurs et d'attentes par rapport au travail.

La position des jeunes sur le marché du travail

La jeune génération bénéficie d'un avantage en termes de formation, particulièrement les jeunes filles qui sont proportionnellement plus diplômées que les garçons. Pourtant, en Wallonie, 30% de la population active des jeunes (15-24 ans) est au chômage, avec plus de jeunes filles (33%) que de jeunes garçons (28.5%). Les différences régionales sont aussi très importantes en matière de chômage des jeunes (graphique 1).

Le différentiel favorable en termes de formation ne permet pas d'échapper au chômage au début de la vie professionnelle, mais il en atténue l'ampleur parmi la

jeunesse (graphique 2). 23.4% des jeunes filles ayant un diplôme supérieur sont au chômage et 18.7% des garçons. Déjà au début de la vie professionnelle, le sort des filles et des garçons se différencie.

Le travail à temps partiel touche, en Wallonie en 2009, 29% des jeunes de 15-24 ans, dont 41.8% des jeunes femmes et 19.4% des jeunes hommes. Cependant, les jeunes sont peu demandeurs d'emploi à temps partiel. Le tableau 1 montre qu'il s'agit avant tout d'une pénurie d'emplois à temps plein, mais aussi que les différences sont déjà présentes entre les hommes et les femmes. La répartition du travail à temps partiel évolue au fil de l'âge mais pas de la même manière pour les hommes et les femmes. Pour les hommes, il est surtout présent au moment de l'insertion professionnelle et en fin de vie professionnelle (avant 25 ans et après 55 ans). Pour les femmes, il est présent dans toutes les tranches d'âge et, contrairement aux idées

Sommaire

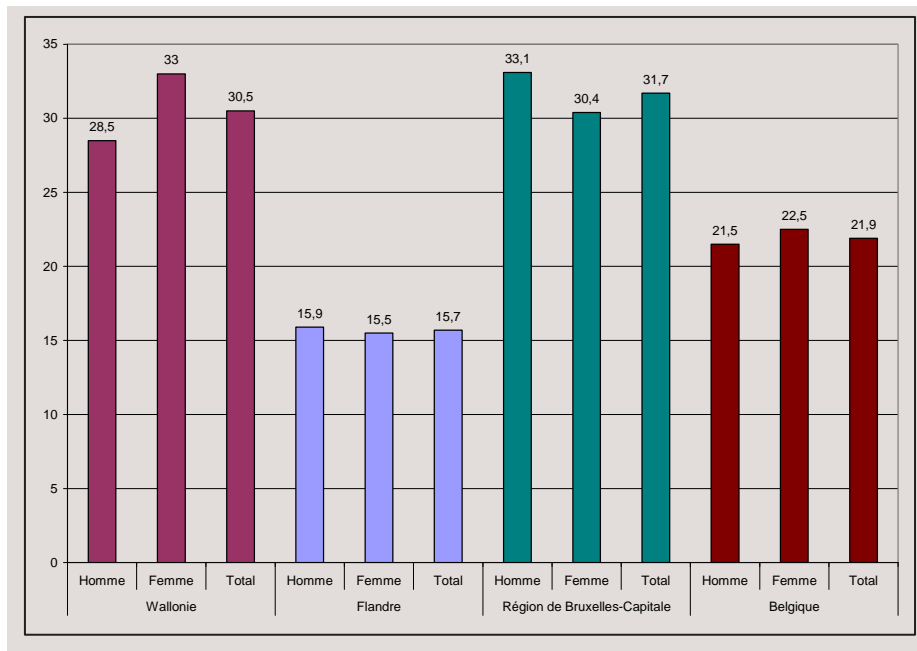
Les jeunes et le travail, entre attentes et désillusions	1
La diffusion des technologies numériques en Wallonie	5
Le télétravail rêvé, réel ou redouté	7

reçues, il n'est pas plus important à l'âge où l'on commence à fonder une famille.

Le travail temporaire est le lot, en moyenne, d'un jeune actif sur 4 et plus souvent, de nouveau, dans le cas des jeunes femmes. Ce travail temporaire chez les salariés de moins de 30 ans, en Wallonie, est fait d'une majorité de contrats à durée déterminée (graphique 3). Il y a peu de contrats d'étudiant ou de formules qui combinent études et emploi.

Le travail comme valeur

Il existe une abondante littérature sur la question de la distance au travail ou de la centralité du travail. Pour certains auteurs, la distance au travail est croissante et menace la cohésion sociale. D'autres travaux considèrent que le travail reste central dans la construction de l'identité, pour toutes les générations. Toutefois, ces mêmes auteurs ajoutent que si la place accordée au travail dans la vie et l'identité reste importante, celui-ci est aussi de plus en plus relativisé et d'autres do-



Graphique 1 : taux de chômage BIT des jeunes de 15 à 24 ans selon la région, selon le sexe, en 2009, en %

Le taux de chômage est la proportion de demandeurs d'emploi dans la population active (à l'exclusion des étudiants et inactifs)

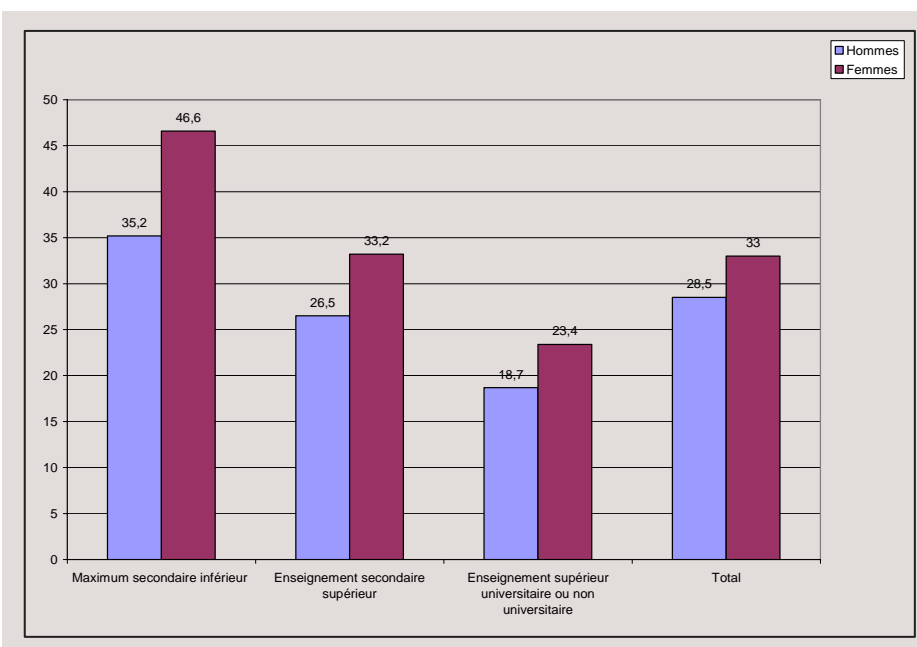
Source : DGSIE. Enquête sur les forces de travail 2009 – Calculs : IWEPS (2010).

maines de la vie (la famille, les loisirs, la vie sociale...) occupent aussi une place importante. Une enquête menée auprès des jeunes Belges franco-

phones s'est intéressée à ces questions.

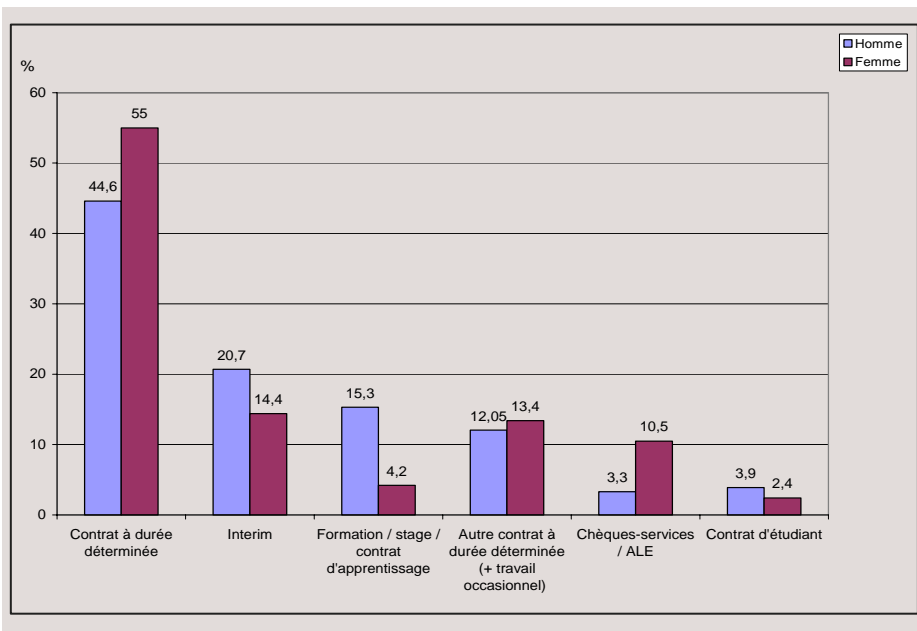
Cette enquête montre un profil dominant de jeune salarié concordant avec les tendances décrites au niveau européen: un jeune salarié qui considère toujours le travail comme important, mais sans en faire la pierre angulaire de sa vie. Un jeune salarié qui préfère travailler plutôt que recevoir de l'argent sans rien faire mais qui ne juge pas trop durement les personnes qui ne travaillent pas. Qu'il faille travailler pour vivre est pour lui une évidence.

Les jeunes salariés interrogés acceptent le caractère incontournable du travail; 84,6% pensent "qu'il faut travailler pour vivre". Si le travail est incontournable, il est aussi important pour l'épanouissement personnel. Dans l'enquête, 86,1% des jeunes pensent qu'il est important d'avoir un travail pour s'épanouir. Cela ne signifie pas que le travail soit la seule source d'épanouissement mais qu'il y contribue, par l'expérience qu'il apporte mais aussi par l'intégration so-



Graphique 2 : taux de chômage BIT des jeunes de 15 à 24 ans en Wallonie, selon le sexe, en 2009, en %

Source : DGSIE. Enquête sur les forces de travail 2009 – Calculs : IWEPS (2010).



Graphique 3 : répartition des jeunes salariés de moins de 30 ans qui occupent un emploi temporaire selon le type de contrat, en Wallonie, en 2009, %.
Source : DGSIE. Enquête sur les forces de travail 2009 – Calculs : IWEPS (2010).

ciale et la reconnaissance qu'il procure. Si une majorité pense que le travail est important, on décèle cependant une relative distanciation telle qu'évoquée plus haut: seulement un jeune salarié sur 5 (20.8%) pense que le travail devrait toujours passer en premier, même si cela veut dire moins de temps libre. Cette tendance n'est pas propre aux jeunes salariés mais elle s'affirme avec les jeunes générations.

Les jeunes salariés sont plutôt partagés sur le sens du devoir: un jeune salarié sur deux pense que travailler est un devoir vis-à-vis de la société. Il n'est pas question non plus de blâmer à l'unanimité les personnes qui ne travaillent pas: 48.3% ne sont pas d'accord pour dire que les gens qui ne travaillent pas sont paresseux. Par contre, une majorité (57.5%) est opposée à l'idée que les gens ne devraient pas être obligés de travailler s'ils ne le souhaitent pas. Recevoir de l'argent sans travailler est perçu négativement par un peu plus de 4 jeunes salariés sur 10 (42.1%).

L'expérience du chômage ne modifie pas les opinions par rapport à la valeur travail mais relativise certaines positions. Ainsi, les jeunes qui ont connu le chômage sont moins nombreux à penser que les gens qui ne travaillent pas sont paresseux (16.3% pour 28.2% pour ceux qui n'ont pas connu le chômage); ils sont 44.2% à ne pas être d'accord avec le fait que les gens ne devraient pas être obligés de travailler s'ils ne le souhaitent pas,

les autres sont 57.9%; ils sont 44.2% à penser que le travail est un devoir vis-à-vis de la société (contre 57.9%).

Entre hommes et femmes, il y a peu de différences dans la perception du travail, sauf peut-être que les jeunes femmes ont un avis moins critique sur les personnes qui ne travaillent pas: elles sont 55% et les hommes 44.4% à se dire "pas d'accord" avec la proposition "les gens qui ne travaillent pas sont paresseux". À l'intérieur de la classe d'âge des moins de trente ans, les différents sous-groupes d'âge expriment des positions similaires par rapport à la valeur travail. Nous notons toutefois un accent plus fort dans le cas des plus jeunes en faveur de la valeur travail. L'expérience du travail conduirait-elle à certaines désillusions ou l'entrée progressive dans la vie adulte conduirait-elle à investir dans d'autres sphères de la vie ?

Si l'on prend en compte le niveau du diplôme du répondant, les contours de la valeur travail restent les mêmes, avec toutefois quelques nuances intéressantes. Que le travail soit nécessaire pour vivre et pour s'épanouir et qu'il soit un devoir vis-à-vis de la société constituent des opinions qui ne varient pas avec le diplôme et le capital culturel du répondant. Par contre, recevoir de l'argent sans avoir à tra-

	Hommes	Femmes
Pas trouvé d'emploi à temps plein ou l'emploi n'est offert qu'à temps partiel	45.8	48.5
Autres raisons personnelles	7.4	17.1
Combinaison formation-emploi	24.8	6.2
Autres raisons	12.2	6.8
Emploi à temps plein non souhaité	6.1	8.5
Services de soins non disponibles	0.9	7.5
Complète un autre emploi à temps partiel	1.1	3.9

Tableau 1 : répartition des salariés à temps partiel de moins de 30 ans selon le motif et selon le sexe, en Wallonie, en 2009, en %
Source : DGSIE. Enquête sur les forces de travail 2009 – Calculs : IWEPS (2010).

vailler est plus souvent jugé comme étant dégradant par les moins diplômés. Ces derniers sont aussi beaucoup plus nombreux (1 sur 3) à penser que le travail devrait toujours passer en premier, même si cela veut dire moins de temps libre. Ils jugent aussi plus souvent négativement les personnes qui ne travaillent pas. Bref, la centralité du travail est confirmée par tous mais sa puissance morale s'atténue avec l'augmentation du capital culturel.

Des attentes élevées

Qu'attend-t-on au juste du travail ? Qu'en attendent les jeunes salariés en particulier ? La littérature distingue généralement deux ou trois dimensions qui constituent la relation au travail. Les termes employés sont parfois différents mais la signification est plutôt similaire. La première dimension est appelée *instrumentale*, elle fait référence aux attentes "matérielles" par rapport au travail: le salaire, la sécurité, les possibilités de promotion. La seconde dimension est *sociale*, elle concerne l'importance des relations humaines au travail. La troisième dimension est appelée *symbolique* et concerne les possibilités de développement personnel, la capacité de s'épanouir et de s'exprimer dans son activité, l'intérêt pour le contenu du travail, le sentiment de réussite, le niveau d'autonomie et l'utilité sociale. Certains auteurs regroupent les dimensions sociale et symbolique en une seule dimension appelée *expressive*.

L'enquête réalisée auprès des jeunes salariés en Belgique francophone suggère un nouvel équilibre entre les dimensions expressive et instrumentale du travail. Ce qui a changé, ce n'est pas tant la triple ou double référence au travail mais plutôt le poids respectif de chacune de ces dimensions.

L'enquête demandait aux jeunes salariés ce qu'ils considéraient comme

important dans un travail. D'une manière générale, tout est considéré comme important dans un travail. Les attentes sont donc élevées et la déception peut être proportionnelle à l'ampleur des attentes. Les données du tableau 2 montrent des pourcentages élevés pour tous les aspects suggérés. Le rapport au travail est loin d'être dominé par le seul souci financier. Les jeunes salariés espèrent de leur travail des choses très pratiques, notamment un salaire correct, mais ils espèrent aussi pouvoir travailler dans un bon environnement humain et attendent que leur travail soit source de développement personnel et de reconnaissance. Le fait d'avoir eu une expérience du chômage ne modifie pas les attentes par rapport au travail, chacune des dimensions garde la même importance.

Par rapport à ce qui est attendu du travail ou ce qui est jugé important dans le travail, les moins diplômés accordent davantage d'importance

radicalement certaines attentes. Les différences relevées restent toujours à l'intérieur de pourcentages largement majoritaires et convergents.

Les racines de l'indignation

Il ressort de cette enquête, comme de nombreux autres travaux menés en Europe, qu'en dépit de conditions d'entrée dans l'emploi peu favorables, le travail reste une valeur importante pour les jeunes Wallons, comme pour leurs homologues Européens, même si elle n'est plus la seule valeur à la base de la construction identitaire. Bref, tous ces indicateurs montrent que les jeunes connaissent des conditions d'entrée dans la vie active peu favorables mais qu'en même temps, ils ont des attentes élevées et diversifiées à l'égard du travail. Maintenus dans une adolescence prolongée, autonomes mais pas indépendants, en incapacité de se projeter dans le futur, mais en même temps immergés dans un univers mondial-



aux dimensions instrumentales et les plus diplômés à certaines dimensions sociales et symboliques. Toutefois, les tendances restent similaires: le diplôme ne vient pas inverser les tendances, ni diminuer ou augmenter

sé, mobile, multiculturel, les jeunes souffrent de la mise à l'écart de plus en plus longue du monde professionnel. La jeunesse prolongée contrainte ne permet pas la prise de responsabilités.

	Très important + plutôt important
Dimension instrumentale (% moyen) Bien gagner sa vie, ne pas risquer le chômage, avoir des bons horaires, avoir de bonnes vacances, être payé en fonction de ce qu'on rapporte, pouvoir espérer une promotion	79.7
Dimension sociale (% moyen) Être dans une bonne ambiance de travail, rencontrer des gens	91.7
Dimension symbolique (% moyen) Continuer à apprendre des choses, pouvoir utiliser ses capacités, avoir de l'initiative, faire quelque chose d'intéressant, avoir l'impression de réussir quelque chose, être bien considéré, avoir des responsabilités, faire quelque chose d'utile pour la société	90.6

Tableau 2 : Les dimensions plus ou moins importantes du travail - Salariés de moins de 30 ans en Belgique francophone (2007)

Source : Vendramin P., 2007.

Elle ne permet pas aux jeunes de s'impliquer activement dans la construction de la société. Elle conduit à l'indignation, voire à la révolte.

Références

- IWEPS, *Égalité entre les hommes et les femmes en Wallonie*, 2010.
- IWEPS, *La situation des jeunes en Belgique francophone*, 2010.
- Méda D. et Vendramin P., "Les générations entretiennent-elles un rapport

différent au travail ?", *SociologieS* [En ligne], Théories et recherches, mis en ligne le 27 décembre 2010, URL : <http://sociologies.revues.org/index3349.html>

- Vendramin, P. *Les jeunes, le travail et l'emploi. Enquête auprès des salariés de moins de 30 ans en Belgique francophone*, FTU/Jeunes CSC, 2007.
- Vendramin P. (ed.) (2010), *Generations at work and social cohesion in Europe*, Ed. Peter Lang, Coll. Work & Society, vol. 68.

La diffusion des technologies numériques en Wallonie

Selon la dernière édition (juin 2011) du "Baromètre TIC" de l'Agence wallonne des télécommunications (AWT), l'utilisation d'internet et des autres technologies numériques par les citoyens wallons a encore progressé significativement au cours de la dernière année.

Un environnement numérique de plus en plus étoffé

La proportion de ménages connectés à internet est de 70%, c'est-à-dire que 74% des Wallons de 15 ans et plus ont accès à internet à leur domicile (données 2010). Dans ces ménages, d'autres technologies numériques

sont souvent présentes: un réseau wifi domestique (65%), une télévision à écran plat (62%), un décodeur de TV numérique (56%), une console de jeux en ligne (41%). La moitié des ménages connectés disposent de plusieurs ordinateurs. Le téléphone portable commence à faire partie de cet environnement internet. Parmi les détenteurs de GSM (86% de la population de 15 ans et plus), 24% l'utilisent pour écouter de la musique téléchargée, 13% pour consulter des sites web et 11% pour le courrier électronique. Un utilisateur sur cinq dispose d'un GSM de type smartphone.

Le domicile reste le lieu principal d'utilisation d'internet (91% des utilisateurs), mais ceux-ci accèdent aussi à internet chez des proches ou des amis (53%), sur leur lieu de travail (47% de ceux qui ont un travail), sur leur lieu de formation (19%), dans un point d'accès mobile ou public (15%).

La grande majorité des utilisateurs d'internet sont des utilisateurs assidus: en 2010, 80% l'utilisent tous les jours ou presque, contre 51% en 2002. Il n'y a que 10% d'utilisateurs occasionnels (moins d'une fois par semaine).

Ces chiffres confirment que l'utilisation de l'ordinateur et d'internet fait de plus en plus partie de l'univers quotidien et qu'elle s'imbrique dans un environnement plus large, qui comprend aussi les médias numériques: la musique, la photo, la vidéo, la télévision.

Ces chiffres confirment que l'utilisation de l'ordinateur et d'internet fait de plus en plus partie de l'univers quotidien et qu'elle s'imbrique dans un environnement plus large, qui comprend aussi les médias numériques: la musique, la photo, la vidéo, la télévision.

Une diversification croissante des usages

L'enquête confirme la tendance à la diversification des usages d'internet, déjà observée au cours des dernières années (voir tableau page suivante). Par rapport aux années précédentes, les progressions les plus importantes concernent la participation à des réseaux sociaux, la visite de sites web administratifs, les réservations et achats en ligne.

Le commerce électronique devient une pratique plus répandue: 53% des utilisateurs d'internet ont effectué en 2010 des achats en ligne, principalement des voyages ou des hébergements (39%), des vêtements ou articles de sport (36%), des livres ou magazines (31%), des billets de spectacles (25%), du matériel ou des logiciels informatiques (24%), des films ou de la musique (23%). 28% des utilisateurs d'internet recourent à des sites d'enchère pour acheter (23%) ou vendre (16%).

Plus nouveau: 17% des utilisateurs de réseaux sociaux ont déjà consulté leurs groupes d'amis pour s'informer sur des produits ou services avant de

les acheter et un quart d'entre eux disent avoir été influencés dans leur choix. Plus généralement, internet est largement utilisé pour s'informer avant d'effectuer des achats: 57% des utilisateurs d'internet s'informent via le web et 43% recourent à des comparateurs de prix.

Les personnes qui n'achètent rien en ligne avancent deux raisons principales: elles préfèrent voir avant d'acheter; elles n'ont pas confiance dans le commerce en ligne.

Des facteurs tenaces d'inégalités numériques

La fracture numérique n'a pas pour autant disparu. Les ménages non équipés et non connectés se rencontrent surtout parmi ceux qui ont des faibles revenus (38% de non équipés parmi ceux qui estiment avoir une vie difficile, contre 18% parmi ceux qui

disent avoir une vie confortable) et là où le niveau d'instruction du chef de ménage est peu élevé (61% parmi ceux qui n'ont aucun diplôme du secondaire, contre 10% parmi les diplômés de l'enseignement supérieur). Le revenu et le niveau d'instruction restent des facteurs importants d'exclusion numérique, alors que les écarts liés au genre ou à la situation professionnelle continuent à se résorber.

Les principales raisons avancées pour ne pas utiliser internet sont le manque d'utilité perçue (46% des non utilisateurs), la complexité perçue et le manque de compétences (20%), l'âge (15%) et le coût (10%) – sachant que l'âge renvoie souvent à au moins une des autres raisons.

Les résultats de l'enquête confirment la persistance d'inégalités entre caté-

gories de ménages. La présence d'enfants dans le ménage est un facteur favorable, tandis que le fait de vivre seul est un facteur défavorable, davantage encore pour les femmes que pour les hommes. Les familles monoparentales restent également défavorisées, mais l'écart par rapport aux autres familles se réduit.

Le niveau de revenu et le niveau d'instruction restent les principaux facteurs d'inégalité d'accès à internet.

L'enquête met aussi en évidence qu'un tiers des non utilisateurs d'internet ont déjà demandé à des proches de faire à leur place du courrier, des recherches d'informations ou des opérations bancaires. L'AWT les appelle "usagers par procuration". Il s'agit surtout de personnes âgées.

La question des compétences numériques reste cruciale. Selon l'AWT, au moins un utilisateur d'internet sur cinq éprouve des difficultés face à des opérations telles que corriger un texte, copier un fichier sur un disque, envoyer un mail avec fichier attaché. Moins d'un utilisateur sur trois se déclare capable de créer un blog ou un site, de poster des contributions en ligne ou d'installer une application. Ceci restreint l'éventail de leurs usages.

Enfin, il est utile de signaler qu'outre les données sur les usages par les citoyens, le baromètre de l'AWT présente également cette année un ensemble de résultats concernant les usages des TIC dans le secteur de la santé: hôpitaux, pharmaciens, médecins et autres prestataires de soins.

■ AWT, *Baromètre TIC 2011: la Wallonie en progrès*, résultats des enquêtes 2010 sur l'usage des TIC par les citoyens, les entreprises et le secteur de la santé, www.awt.be, juin 2011.

Activités de communication et de divertissement	Courrier électronique	86%
	Messagerie instantanée	61%
	Regarder des vidéos en ligne	51%
	Téléchargement de musique, vidéo	40%
	Communiquer visuellement sur internet (webcam)	37%
	Utiliser des jeux en ligne	31%
	Téléphoner sur internet	29%
Activités de recherche d'informations	Rechercher des informations sur l'actualité	76%
	Rechercher des informations sur les loisirs	75%
	Chercher des itinéraires ou des plans de villes	72%
	Lire des articles de journaux en ligne	57%
Activités administratives	Visiter des sites internet administratifs	61%
	Rechercher un emploi ou déposer un CV	25%
Activités commerciales	Effectuer des opérations bancaires via internet	66%
	Réserver des voyages en ligne	42%
	Faire des achats en ligne	53%
Activités de contribution en ligne	Participer à des réseaux sociaux ou professionnels	55%
	Publier des informations sur le web	42%
	Participer à une communauté sur internet	27%
	Participer à des cours en ligne (e-learning)	10%

Tableau 1 – Proportion d'utilisateurs d'internet ayant utilisé divers services en ligne au cours de l'année écoulée (2010)
en % des individus de 15 ans et plus ayant utilisé internet en 2010. Source: AWT, 2011.

Le télétravail rêvé, réel ou redouté

En Belgique et dans les pays voisins, le télétravail est maintenant reconnu et encadré par des conventions collectives nationales et par des accords négociés dans les entreprises, comment les salariés concernés vivent-ils la pratique du télétravail ? Pourquoi le télétravail suscite-t-il toujours un mélange d'engouement et de méfiance ?

La popularité du télétravail

De nombreux salariés qui ne pratiquent pas le télétravail sont attirés par la perspective de travailler chez eux une partie de leur temps, de manière régulière. Selon une enquête menée en France en 2009 par le Centre d'étude et d'observation des conditions de vie (CREDOC), 31% des salariés se disent prêts à télétravailler un ou plusieurs jours par semaine, alors que seulement 4% pratiquent déjà le télétravail de manière structurée. C'est parmi les diplômés de l'enseignement supérieur (39%), les cadres supérieurs (37%) et les professions intermédiaires (35%) que l'on trouve le plus de personnes intéressées, ainsi que parmi les habitants de la région parisienne (35%). La question posée dans l'enquête ne concernait pas seulement le travail à domicile, mais aussi le travail "dans un télécentre situé près de chez vous, en liaison avec votre entreprise". Toutefois, parmi les salariés intéressés par le télétravail, 60% reconnaissent que leur travail ne s'y prête pas, 15% estiment que leur entreprise n'est pas organisée dans ce sens et 9% que leur employeur n'est pas d'accord.

Une autre enquête effectuée par l'institut de sondage Opinion Way en Île-de-France en 2010 révèle que 72% des salariés franciliens seraient favorables au télétravail, surtout afin de

gagner du temps libre et d'économiser du temps de déplacement. La nature du métier exercé est le principal frein au télétravail (59%). L'attitude du management à l'égard du télétravail est perçue comme hostile dans 30% des cas.

En Belgique, selon une enquête réalisée pour la Belgian Telework Association (BTA) en 2010, 64% des employés expriment un intérêt pour le

Il y a un contraste énorme entre la proportion de salariés qui aimeraient télétravailler et la proportion de télétravailleurs réguliers.

télétravail, alors que 3.3% des salariés télétravaillent régulièrement (au moins un jour par semaine) et 9.6% de manière occasionnelle ou additionnelle.

Du télétravail rêvé au télétravail réel

Depuis 2005, l'existence d'un cadre juridique pour le télétravail a permis aux entreprises de mettre en place, de manière négociée, des projets de télétravail de plus ou moins grande envergure. En France, la vingtaine d'accords négociés jusqu'ici dans des secteurs (télécommunications) ou dans de grandes entreprises concernent

chacun plusieurs centaines de télétravailleurs. En Belgique aussi, plusieurs grandes entreprises ont conclu des accords de télétravail, notamment dans le secteur financier et dans le secteur des TIC. Des administrations publiques fédérales et régionales ont mis en place des projets qui impliquent plusieurs centaines de fonctionnaires. Toutefois, si ces projets frappent chacun par leur envergure, au total ils ne concernent qu'une proportion limitée de salariés, si bien que l'effet est assez peu visible dans les statistiques du travail.

À côté de ce télétravail organisé et structuré, trois autres formes de télétravail se développent. La plus importante est le télétravail informel ou occasionnel, c'est-à-dire la possibilité de réaliser certaines tâches professionnelles à domicile, notamment la gestion de son courrier électronique ou la rédaction de documents. De nombreuses entreprises offrent cette possibilité à leurs employés, sans les considérer pour autant comme des télétravailleurs. Selon l'enquête AWT 2010, 20% des entreprises wallonnes (mais 80% des grandes entreprises) autorisent certains employés à pratiquer le télétravail informel et 14% leur paient une connexion internet à domicile. Elles y gagnent en flexibilité, à faible coût. Selon le CREDOC, 26% des actifs français (salariés ou indépendants) ont travaillé sur ordinateur depuis leur domicile en 2009.

L'encadrement juridique du télétravail salarié

En Belgique, l'encadrement juridique du télétravail est défini depuis 2005 par la convention collective interprofessionnelle n°85, qui transpose un accord cadre européen signé par les partenaires sociaux en 2002. La CCT 85 consacre le caractère volontaire et réversible du télétravail. Elle définit de manière générale les droits et les obligations des employeurs et des travailleurs, qui doivent être précisés dans des conventions négociées dans les entreprises et/ou dans des avenants au contrat de travail. Elle distingue le télétravail occasionnel, qui relève de mesures de flexibilité, et le télétravail organisé, un ou plusieurs jours par semaine. Elle ne s'applique qu'au télétravail à domicile, dans la mesure où le télétravail mobile est régi par des conventions spécifiques aux travailleurs itinérants, tandis que le travail dans des télécentres ne nécessite pas de disposition spécifique, puisqu'il s'effectue dans des locaux loués par l'entreprise ou lui appartenant.

En France, l'accord national interprofessionnel de 2005 contient des dispositions assez semblables à la CCT 85 belge. Sa mise en œuvre doit également faire l'objet d'accords négociés dans les entreprises ou au niveau sectoriel.

Une seconde forme, proche de la précédente, est le télétravail mobile pour des salariés qui ne sont pas, en soi, itinérants mais qui télétravaillent entre deux réunions, lors de leurs déplacements ou d'activités extérieures, etc. Selon l'enquête BTA 2010, 2.8% des salariés belges sont concernés.

Une troisième forme est le télétravail "gris", c'est-à-dire un télétravail structurel mais sans encadrement juridique. En France, selon l'enquête 2010 de l'Association nationale pour le développement du télétravail (ANDT), un télétravailleur sur trois n'a aucun arrangement formel avec son employeur. Dans 30% des cas, le caractère volontaire du télétravail n'est pas respecté et moins de 20% ont été informés du caractère réversible du télétravail.

Quand ils sont bien préparés, les projets de télétravail mis en place dans les entreprises rencontrent du succès et sont appréciés par les salariés.

Des télétravailleurs heureux

En France, aussi bien l'enquête ANDT déjà citée que l'enquête de l'Observatoire des conditions de travail et de l'ergostressie (OBERGO) donnent une image globalement positive de l'appréciation du télétravail par ceux qui le pratiquent. Par rapport à la situation avant le télétravail, les relations avec les collègues et les supérieurs sont égales ou meilleures, la qualité du travail effectué est nettement meilleure, mais le temps de travail réel est souvent plus long et la charge de travail est plus lourde, quoique mieux répartie dans la journée. Les télétravailleurs reconnaissent que leur productivité est plus élevée, à coût égal ou moindre pour l'entreprise. Ils apprécient surtout les marges de liberté dans la gestion de leur

temps, le temps supplémentaire consacré à la famille et aux loisirs, la conciliation plus facile entre temps professionnel et temps privé. Avec le télétravail, la fatigue et le stress diminuent pour la majorité des personnes concernées et le plaisir de travailler est plus grand.

Dans l'ensemble, selon l'enquête OBERGO, une très nette majorité de répondants considère que la qualité de leur vie familiale et professionnelle est meilleure, mais que cela requiert une vigilance constante et des conditions matérielles favorables, notamment du point de vue de l'aménagement d'un espace professionnel dans l'habitation. En résumé, la réussite du télétravail suppose l'acceptation d'un paradoxe: une meilleure qualité de vie, un meilleur bien-être et une meilleure efficacité professionnelle, mais une augmentation du temps de travail réel et de la charge de travail.

Tous les salariés ne se trouvent pas dans des conditions qui permettent de vivre positivement ce paradoxe. La réussite du télétravail exige des profils individuels peu répandus: aimer travailler souvent seul, disposer d'une large marge d'autonomie, avoir un logement et un entourage compatibles avec le télétravail, avoir un rapport de confiance avec son employeur et ses supérieurs, être capable de gérer une situation intermédiaire entre la subordination et l'indépendance. Des conditions organisationnelles s'ajoutent à ce profil personnel: occuper un emploi où la présence physique n'est pas requise en permanence, travailler par projets ou par objectifs, avoir surmonté divers obstacles techniques. À ces conditions, ceux et celles qui ont opté pour le télétravail sont majoritairement contents de leur choix. Selon OBERGO, ce sont les illusions du télétravail rêvé qui peuvent créer des déceptions dans le télétravail réel.

La crainte d'un télétravail imposé

Malgré ces appréciations positives, toutes les craintes ne sont pas apaisées. Certaines entreprises dévelop-

Le paradoxe du télétravail: une meilleure qualité de vie, mais aussi un temps de travail plus long et une charge de travail plus élevée.

pent aujourd'hui des projets de télétravail pour accompagner des restructurations internes. Le nouveau concept de *dynamic office* (bureaux ouverts, partagés et sans attribution fixe) pousse certains salariés à chercher un meilleur confort en travaillant à domicile. Lors de changements de localisation, il est arrivé que certains employés soient mis devant un choix difficile: le déménagement, le télétravail ... ou la mise à l'écart. Dans ce contexte, les dimensions de liberté, d'autonomie et de réversibilité, qui sont essentielles à la réussite du télétravail, se trouvent sérieusement menacées.

- ANDT, *Enquête télétravail 2010*, Paris.
- Belgian Telework Association, *Telework survey 2010*, téléchargeable sur www.bta.be.
- Bigot R., Crouette P., *La diffusion des TIC dans la société française*, CREDOC, Paris, 2009.
- Lasfargue Y., *Télétravail rêvé, rejeté, réel ?*, OBERGO, Paris, 2010.

FTU
Centre de recherche Travail & Technologies
ASBL Association pour une
Fondation Travail-Université
Rue de l'Arsenal 5, B-5000 Namur
Tél. 081-725122 - fax : 081-725128
E-mail: gvalenduc@ftu-namur.org
<http://www.ftu-namur.org>

Conception, rédaction et mise en pages:
Gérard Valenduc et Patricia Vendramin

© FTU – Reproduction partielle autorisée moyennant citation de la source et des auteurs

Éditeur responsable: G. Valenduc
Imprimé par Deneff SPRL, Louvain-la-Neuve