

Un domaine sans experts TÉLÉTRAVAIL ET CONTRAINTES DOMESTIQUES

Travailler à domicile est présenté dans les médias comme le nouvel eldorado, la solution à tous les problèmes. Travailler chez soi, c'est sauver la planète. Ne plus prendre sa voiture ou les transports en commun, c'est éviter une fatigue inutile et préserver sa santé. Installer son bureau dans son appartement, c'est trouver la paix intérieure, un équilibre idéal entre vie professionnelle et vie privée. Des personnes aux statuts variés - salariés travaillant à distance, travailleurs indépendants, créateurs d'entreprise, intérimaires, intermittents, chômeurs en reconversion - seraient de plus en plus nombreux à exercer une activité professionnelle chez eux. Ils rejoignent ceux qui, traditionnellement et depuis longtemps, travaillent à domicile à temps plein ou ponctuellement : les journalistes pigistes, les graphistes, les travailleurs handicapés, les enseignants, les nourrices...

Le travail à domicile a toujours existé. Les métiers changent et se renouvellent. Autrefois petites mains du textile, les travailleurs à domicile sont aujourd'hui des vendeurs en réunion, des conseillers téléphoniques de centres d'appels qui pratiquent le très poétique *homeshoring* (par opposition à *offshoring* : délocalisation). Les *cyber-workers* utilisent internet et les plateformes virtuelles en ligne pour prospecter des clients, livrer les prestations commandées. Ce sont souvent des traducteurs, des secrétaires, des comptables, des experts ou des consultants. Des salariés effectuent tout ou partie de leur temps de travail chez eux, ils travaillent à distance de leur entreprise et conservent un lien de subordination avec leurs employeurs : on les appelle les télétravailleurs. Des rapports publiés par des institutions européennes ou des sociétés prestataires de solutions technologiques démontrent les bienfaits du travail à domicile, elles dénoncent systématiquement le retard pris par la société française dans le domaine du télétravail.





Archipod, commercialisé par une petite société anglaise dirigée par Chris Sneesby, a des allures de noix de coco, son intérieur est minimaliste et futuriste.

La motivation pour le travail à domicile est forte. Nombreux sont ceux qui imaginent des journées de rêve, dans le calme et la volupté... loin d'environnements professionnels monotones, exemptés de trajets domicile-travail de plus en plus longs. La réalité s'avère bien différente. Lorsque le salarié fuit un *open space* bruyant et une journée morcelée par des réunions parfois inutiles, il découvre en travaillant à son domicile, de nouvelles gênes et contraintes. Les enfants et les conjoints sont à leur tour des causes fréquentes d'interruption de l'activité. Le travailleur à domicile est très fréquemment dérangé dans son travail par la prospection téléphonique incessante, il est automatiquement d'astreinte pour garder les enfants malades, attendre la livraison du supermarché, recevoir les releveurs de compteurs de gaz, d'eau ou d'électricité,

Le salarié fuit un open space bruyant et découvre, en travaillant à son domicile, un nouvel enfer.

réceptionner les colis et les courriers recommandés pour ses voisins de palier. Pour les travailleurs à domicile qui ont des jeunes enfants, 16 heures est une pause quasi obligatoire, elle dure en général jusqu'au dîner. C'est pourquoi de nombreux travailleurs se remettent à l'ouvrage de 21 heures à minuit. Puis ils se lèvent souvent très tôt, pour travailler à la fraîche, lorsque tout est calme dans leur maison, que les clients ou les collègues ne sont pas encore arrivés sur leurs lieux de travail. En juin 2010 Obergro, l'Observatoire des conditions de travail et de l'Ergostressie, publiait une enquête réalisée auprès de salariés ayant une réelle expérience de télétravail. Yves Lasfargue et Sylvie Fauconier ont piloté cette enquête. Leur constat invite à la vigilance : le télétravail n'est pas en soi une solution miracle à tous les problèmes sociaux, écologiques ou de bien-être personnel. Les télétravailleurs,

interrogés entre les mois d'octobre 2009 et avril 2010 par les enquêteurs d'Obergo, décrivent un accroissement de la durée du temps de travail et de la charge ressentie. Le télétravailleur doit pouvoir supporter les exigences d'un paradoxe pour tirer un bénéfice de cette nouvelle organisation. Quel est donc ce paradoxe évoqué par les auteurs du rapport ? L'enquête démontre que le télétravail représente pour le collaborateur une charge de travail très lourde et bien supérieure à celle qu'il assumait auparavant, dans les locaux de son entreprise. Le salarié à distance travaille plus pour obtenir une meilleure qualité de vie : là est le paradoxe ! Le télétravailleur doit faire face à une nouvelle temporalité. Très réactif, il est souvent en attente de réponses qui parfois ne viennent pas comme il l'espère. Déconnecté physiquement du reste de son équipe, il ignore les événements qui absorbent l'attention du groupe sur le site et modifient incidemment les priorités des uns et des autres. Les témoignages collectés évoquent d'autres points négatifs : la sensation d'isolement, d'exclusion de l'entreprise, les difficultés pour obtenir un arrêt de travail en cas de maladie. Une collaboratrice raconte : « je travaille plus vite qu'avant, je fais en 6 heures ce que je faisais en 8 heures quand j'étais en équipe en *open space*, pourtant je ne profite pas de ce temps dégagé ». En France, les télétravailleurs, cadres ou employés, sont souvent fragilisés par cette organisation particulière qu'ils considèrent comme un privilège et obtenue suite à beaucoup de tractations. C'est pourquoi ils sont toujours en train de faire leurs preuves auprès de l'encadrement. Trop de managers considèrent que ces équipiers à distance sont des profiteurs ou des paresseux. Les entreprises françaises ratifient rarement le télétravail par un avenant ou un contrat spécifique, les télétravailleurs restent souvent dans le flou. La signature, courant juillet 2010, d'un accord encadrant le télétravail au sein de la société Hewlett Packard a donc fait figure d'événement majeur. La politique de réduction des mètres carrés engagée par la direction de l'entreprise, les déménagements ou la fermeture de certains sites, avaient poussé certains collaborateurs à

Le télétravailleur doit travailler plus pour obtenir une meilleure qualité de vie.

demander à travailler à distance depuis plusieurs années. L'accord précise que le télétravailleur se verra doté d'un ordinateur portable et touchera 40 euros maximum par mois pour ses frais de connexion internet. Les besoins en mobilier ergonomique pour l'employé sont ignorés, charge au télétravailleur de résoudre lui-même et à ses frais, l'aménagement de son espace de travail à domicile. En Suède, l'entreprise Ikea, propose un accord de télétravail très élargi à ses salariés, il englobe la fourniture de mobilier adapté et le contrôle des bonnes conditions d'exercices de la profession au domicile.

Les travailleurs à domicile sont souvent des travailleuses.

Marie-Luce exerce un métier original, elle est audio-descriptrice de films pour les déficients visuels. L'activité requiert deux écrans, un ordinateur et une pièce à part, car les textes de description doivent être lus à haute voix au cours de leur écriture. Son cas particulier est plus courant qu'on ne le croit, car son compagnon travaille lui aussi, à mi-temps, à domicile. « Il nous faudrait deux bureaux car nos métiers respectifs nécessitent un espace privatif et isolé pour être exercés correctement ». Le couple jongle, chacun travaille à son tour dans le bureau, quand l'autre prend ses affaires et s'installe sur la table du salon. Ces deux travailleurs à domicile font contre mauvaise fortune bon cœur, ils savent apprécier les avantages de la situation. En travaillant à domicile, la jeune femme fractionne sa journée en séquences. Lorsque la fatigue se fait sentir, elle se délassé en s'occupant à quelques tâches utilitaires. Elle range, nettoie, pend le linge. Ces petites activités ménagères détendent ses muscles contractés après plusieurs heures de travail sur les écrans. « J'aime ces petites pauses, m'occuper de la lessive, le linge est propre, ça sent bon, on ressent un bénéfice immédiat ». Pendant ce temps le cerveau se repose tout en continuant d'être connecté sur le travail. La pause est constructive et cette travailleuse à domicile ne retirerait pas un tel bénéfice d'un

temps d'arrêt dans une entreprise. Habituellement les employés, pour se détendre, se retrouvent à la machine à café, fument des cigarettes au pied des immeubles, et n'ont pas de concrète occasion de se ressourcer.

Les allers-retours entre travail et vie privée en cours de journée ont du charme, même si au final les télétravailleurs ont le sentiment d'être en permanence sur le pied de guerre. Ils manquent de contact avec des collègues ou des partenaires. Beaucoup fréquentent alors les réseaux sociaux sur internet, ils en profitent pour dialoguer virtuellement avec d'autres travailleurs indépendants. Ce bavardage est chronophage mais se révèle



Pour dessiner ce bureau, le designer Bram Boo s'est inspiré librement de son propre plan de travail. Boîtes, livres, documents y formaient des piles chancelantes et nonchalantes. Overdose Desk a été sélectionné par le fabricant belge Bulo pour faire partie de sa collection « Carte Blanche ».



L'architecte japonais Toshihiko Suzuki a conçu la solution nomade Kenchikukagu. Le designer conçoit « le meuble comme un espace, et l'espace comme un produit. »

incontournable, car même si les travailleurs à domicile ne le confessent qu'à demi mot, ils souffrent de solitude. L'avouer serait comme transgresser un tabou. Parler de sa fatigue, évoquer sa lassitude ou une démotivation ne seraient pas compris par l'entourage familial, les collègues ou les autres télétravailleurs. Tout est et doit rester rose dans l'univers du travail à domicile.

Les télétravailleurs doivent être capables de résoudre tous leurs problèmes eux-mêmes : pannes informatiques, renouvellement des fournitures. Ils sont aussi chargés de maintenir leur motivation au meilleur niveau et de vérifier continuellement qu'ils sont performants et productifs. Ainsi travailler chez soi permet d'exercer plusieurs métiers dans une même journée : *facility manager*, technicien de surface, directeur des ressources humaines, chargé de formation.

Le mobilier joue un rôle important dans l'espace de travail à domicile. Il sert à marquer les temps, celui du travail et celui de la vie privée. Les travailleurs à domicile ont besoin de concrétiser le passage entre les deux univers. Autrefois le temps du trajet jusqu'à leur entreprise leur permettait de vivre cette étape. En travaillant chez soi elle est supprimée. En enquêtant on découvre que les travailleurs à domicile ont très rarement une pièce réservée à leur seule activité. En règle générale, ils sont mal installés, peu équipés et ignorent les questions d'ergonomie du poste de travail. Le bureau est installé dans la chambre d'amis, le salon cède un coin pour le bureau, et selon les heures du jour, certaines pièces inutilisées, comme les chambres d'enfant, deviennent des bureaux temporaires. On constate que les travailleurs à domicile indépendants, les télétravailleurs travaillent dans des conditions de confort bien inférieures à celles qu'ils avaient en entreprise.

Le travailleur à domicile a donc besoin de solutions pour améliorer son quotidien professionnel. Les travailleurs à domicile campagnards pourront choisir l'option « le bureau dans le jardin ». L'offre est très développée dans les pays nordiques et en Angleterre. La société Archipod propose des petits bureaux à l'allure futuriste et tout équipés. En Aquitaine la société Mon bureau dans mon jardin

Encore à l'état de prototype, le L.O.F.T. Desk était présenté à la Design Week à Milan, en avril 2010, dans la zone d'exposition Ventura Lambrate. Le designer polonais Maciek Wojcicki a créé un ensemble coordonnant les objets entre eux pour créer un sentiment d'intimité.



Conçu par le cabinet d'architecte CityZen, le bureau dans le jardin du constructeur Roland Bena est en bois. Les isolants sélectionnés, les murs et le toit végétalisés, l'étanchéité, le choix des fermetures offrent toutes les qualités pour un habitat sain, bioclimatique et peu gourmand en énergie.

L'enseigne suédoise Ikea propose des meubles à vocation professionnelle qui s'intègrent facilement dans l'environnement de la maison. Le bureau, Vika Veine s'ouvre et se referme facilement, sans avoir besoin de ranger le bureau au préalable.



propose une petite construction inférieure à 20 mètres carrés, ne nécessitant pas de permis de construire.

Les travailleurs à domicile urbains pourront choisir des stations de travail flexibles. Le L.O.F.T. Desk, permet d'installer accessoires, écrans, étagères directement sur la structure grâce à des attaches ou des accroches. La polyvalence permet des variations d'organisation selon les besoins de l'utilisateur. Kenchikukagu est une composition originale et esthétique conçue par l'architecte japonais Toshihiko Suzuki. Elle inclut bureau, rangement et siège. Une fois refermée, elle peut être déplacée. Depuis quelques années on s'accorde à reconnaître que les structures trop rigides brident la créativité. Le désordre peut être source de stimulation créative. L'Overdose Desk, conçu par le designer hollandais Bram Boo, est un meuble hybride et inspirant. Il trouvera aisément sa place dans une habitation. Les travailleurs à domicile occasionnels apprécieront le bureau Vika Veine proposé par Ikea. Inspiré des bureaux d'écolier, c'est un bureau avec un casier équipé de branchements électriques, qui permet de laisser en place le matériel informatique et les documents. Quant aux travailleurs à domicile qui aiment varier les positions de leur espace de travail, ils apprécieront le bureau brouette Kruikantoor qui se déplace facilement, du salon au jardin.

Il existe d'autres alternatives au travail en entreprise ou à domicile : le coworking. L'association strasbourgeoise Alsace Digitale dédiée à l'innovation encourage le travail collaboratif en réseau. Elle souhaite favoriser les échanges entre travailleurs indépendants et entrepre-

Les travailleurs à domicile sont en permanence sur le pied de guerre.

neurs. Elle met à disposition son espace de coworking, le CPPLEX, à la journée, au mois, ou à la carte. Le Breton Gwenaél Kerneur a créé un portail de petites annonces de colocation d'espaces professionnels : www.cobureau.com.

com. Ceux qui proposent ou cherchent des bureaux opèrent une sélection par affinités de caractère ou de métier, comme dans la colocation d'appartement. Le partage de bureau « c'est bien plus qu'une aubaine financière, c'est une philosophie » insiste le créateur du site web cobureau.com. L'échange des idées fait partie du jeu. Les travailleurs indépendants ont besoin de recréer une fraternité, une émulation et de s'apporter des affaires mutuellement. On est loin des grands centres de bureaux d'affaires où l'ambiance est impersonnelle.

Le travailleur à domicile est un drôle d'animal, car malgré les difficultés quotidiennes rencontrées, il veut rarement revenir à sa vie d'autrefois. En travaillant à domicile, les travailleurs éprouvent un bien-être qui n'a rien à voir avec la superficialité d'un bureau, la couleur des murs ou le rembourrage d'une chaise. Loin des contraintes des grandes organisations collectives, ils éprouvent un sentiment de liberté. Ils aiment

vivre sans fil à la patte et profiter de petits moments d'évasion inattendus. Cette communauté découvre une nouvelle expérience : la liberté dans la frugalité.

Brigitte Mantel ■

brigitte.mantel@office-et-culture.fr



En polystyrène EPS, conçu par le designer hollandais Tim Vinke, l'ensemble Kruikantoor (bureau brouette) ne dépasse pas 50 kgs, chaise, table et éclairage inclus. Il permet de laisser les affaires en place et peut être déplacé, grâce aux roues, dans un appartement ou une maison.