

## Fausses réunions, logiciels... Les combines des télétravailleurs face à une surveillance accrue

**Surveillance des mails, des connexions, des appels... Les salariés sont de plus en plus contrôlés par leur hiérarchie. Et certains ont décidé de ne pas se laisser faire.**

Employée studieuse, motivée par ses missions et proche de ses collègues, Lætitia\* ne s'est jamais considérée comme une hackeuse. Pourtant, après les confinements successifs et un télétravail régulier imposé par son ancienne entreprise, cette Parisienne de 26 ans a sauté le pas : quelques semaines avant de quitter son poste, elle a discrètement installé une application sur son ordinateur professionnel. Durant ses journées passées à la maison, le logiciel lui permettait d'être virtuellement disponible dans les différents canaux de discussion de l'entreprise, sans pour autant être derrière son bureau. A l'époque, les semaines de cette employée sont rythmées par de longues heures passées devant son écran, souvent creuses. "Je ne me permettais d'utiliser ce logiciel que lorsque je n'avais pas de travail, mais qu'il fallait être présente malgré tout", précise-t-elle.

Si cette légère fraude a cessé lorsque Lætitia a changé d'entreprise, certaines habitudes lui sont restées. "Il m'est déjà arrivé d'aller au marché pendant une matinée très lente, et je répondais par téléphone à mon manager, qui pensait que j'étais devant mon ordinateur", illustre-t-elle. Malgré ces combines, l'employée assure terminer chaque mission à temps, et être plus productive lors de son temps de travail "choisi". "En présentiel, il y a bien des gens devenus maîtres dans l'art de ne rien faire, qui prennent de longues pauses-café... Alors, quelle différence ?" s'interroge-t-elle.

Logiciels à "double tranchant"

Avec la généralisation du télétravail, Lætitia n'est pas la seule à multiplier les techniques pour profiter d'un peu de repos sur ses journées en distanciel. Vidéo de méditation de 24 heures lancée sur YouTube pour rester en veille sans surveiller son écran, fausses réunions Google Agenda, rendez-vous annoncés jusqu'à 18 heures mais terminés avant 16 heures... Les exemples confiés à L'Express par des salariés peu scrupuleux sont autant d'illustrations d'un monde professionnel largement bouleversé par la pandémie. Car si ces employés tentent le tout pour le tout afin de contourner le contrôle virtuel de leur hiérarchie, c'est bien que les entreprises ont, de leur côté, accentué la surveillance en ligne depuis le Covid. Selon une étude menée entre juillet et août par la société de logiciels VMware, 63% des entreprises françaises interrogées avouent ainsi qu'elles prévoient ou ont déjà adopté des outils dans le but de renforcer la supervision de leurs employés en télétravail. Et les dispositifs sont nombreux.

Parmi les mesures envisagées ou déjà mises en place figurent d'abord l'utilisation de logiciels de surveillance des outils de collaboration (45%), des e-mails

(37%) ou de la navigation sur Internet (36%). Certaines sociétés vont même plus loin, et indiquent s'être équipées ou vouloir s'équiper de systèmes de vidéosurveillance (24%), de webcams dotées de technologies de suivi du regard (25%), ou encore de logiciels d'enregistrement de la frappe au clavier (20%). Selon Caroline Rousseau, analyste de contenus pour la plateforme spécialisée dans les logiciels d'entreprise GetApp, ce phénomène n'est pas nouveau : avant la crise, certaines sociétés limitaient déjà l'accès de leurs employés à certains sites, vérifiaient leur temps passé en ligne ou le nombre d'heures dédiées à l'envoi de courriels. "Le recours à ce type de logiciels s'est accentué avec le Covid et le télétravail", assure-t-elle. En novembre 2020, une étude réalisée par GetApp sur 1309 répondants révélait que 45% des employés travaillaient dans une entreprise utilisant des outils de surveillance - 20% d'entre eux affirmaient alors que ce contrôle avait commencé depuis la crise.

"Le problème est que l'installation de tels logiciels est à double tranchant", rappelle Caroline Rousseau. Si 52% des salariés interrogés par GetApp il y a un an considèrent que les heures travaillées ou supplémentaires peuvent être plus facilement prises en compte par l'employeur via ces applications, 49% indiquent également être plus stressés et démoralisés dans leur quotidien professionnel. Même bilan du côté des managers : 67% d'entre eux déclarent que ces méthodes sont utiles à l'optimisation du temps de travail et à la répartition des tâches, mais 53% affirment qu'elles sont aussi sources d'augmentation du stress ou d'une baisse de moral des effectifs. La conclusion de l'étude de VMware réalisée en novembre 2021 est sans appel : 48% des entreprises françaises ayant mis en place ou utilisant des systèmes de surveillance enregistrent un turnover "plus élevé" que la moyenne.

"Charge mentale supplémentaire"

"Ce n'est pas étonnant", commente Sophie Cot-Rascal, psychologue conseil en santé au travail. Selon elle, ces logiciels peuvent en effet engendrer une certaine méfiance du côté des salariés, voire un conflit de valeurs. "On impose à un adulte compétent d'être présent à son poste virtuellement, comme un bon petit soldat : plutôt qu'apprécier ses compétences, on contrôle sa productivité. Cela peut être très difficile à vivre", décrypte-t-elle. "C'est une charge mentale supplémentaire", confirme Hélène, salariée dans un organisme professionnel agricole. Après avoir reçu plusieurs outils informatiques afin de travailler à distance durant le confinement, la trentenaire a compris que sa hiérarchie pouvait surveiller ses horaires de connexion ou suivre ses appels. Résultat ? Hélène avoue culpabiliser lors de ses pauses, notamment au cours de journées intenses de travail. "Vous stressez un peu quand vous faites une pause-café ou une pause pipi. On a peur de recevoir un message et que quelqu'un se dise qu'on ne travaille pas, ce qui n'arriverait pas en présentiel."

Manager, la jeune femme a également dû se poster de l'autre côté de la barrière : en se connectant aux logiciels, elle peut observer si ses collaborateurs sont occupés ou s'ils prennent leurs appels. "Un jour, ma direction m'a demandé où était l'un de mes collègues. On m'a aussi fait comprendre pendant le confinement qu'il fallait que je veille à ce que mon équipe travaille bien", se souvient-elle. Un rôle complexe, aux conséquences éprouvantes pour les managers. "Ils ont la sensation d'être devenus flics : au lieu d'accompagner leurs personnels, ils sont réduits à un rôle d'encadrant ou de simple surveillant", analyse Sophie Cot-Rascal. "Le risque, c'est un désengagement, voire des cas de souffrances

au travail", prévient-elle, préconisant une surveillance "raisonnée" des salariés. "Ces outils peuvent être bénéfiques pour détecter un burn-out ou mieux accompagner les collaborateurs, souligne la psychologue. Mais ils doivent être utilisés à bon escient."

Des logiciels encadrés par le droit

Et rester légaux. La Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil), qui encadre ce type de surveillance, indique que l'employeur doit justifier que les dispositifs mis en oeuvre sont "strictement proportionnés à l'objectif poursuivi", et s'assurer qu'ils ne portent pas atteinte au respect des droits et libertés des salariés - surtout au respect de leur vie privée. Conformément au Code du travail et au Règlement général sur la protection des données (RGPD), l'employeur est soumis à une obligation de loyauté envers ses salariés, et doit, à ce titre, informer l'ensemble de son personnel des éventuels dispositifs de contrôle de leur activité, avant même leur mise en oeuvre.

La Cnil rappelle aussi que les traitements de données personnelles susceptibles d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées doivent faire l'objet d'une analyse d'impact relative à la protection des données (AIPD). "En pratique, elles sont rarement mises en place", indique Deborah Fallik Maynard, avocate spécialisée en droit du travail, qui prévient que l'utilisation illégale de tels outils peut engendrer de lourdes amendes. "D'autre part, les informations obtenues via ces outils de manière illégale ne pourront pas être utilisées contre un salarié", souligne-t-elle. Alors que la ministre du Travail Elisabeth Borne a indiqué, le 22 décembre, qu'elle souhaitait "accélérer et renforcer" le télétravail à la rentrée de janvier, l'avocate se veut plus claire que jamais : "Il faut que les entreprises comprennent qu'elles ne peuvent pas faire ce qu'elles veulent en termes de contrôle à distance. Loin de là."

Le prénom a été modifié à la demande de la personne interrogée.



[https://static.lexpress.fr/medias\\_12373/w\\_1815,h\\_1362,c\\_crop,x\\_232,y\\_0/w\\_605,h\\_350,c\\_fill,g\\_north/v1640940810/teletravail-8\\_6335332.jpg](https://static.lexpress.fr/medias_12373/w_1815,h_1362,c_crop,x_232,y_0/w_605,h_350,c_fill,g_north/v1640940810/teletravail-8_6335332.jpg)

Surveillance des mails, des connexions, des appels... Les salariés sont de plus en plus contrôlés par leur hiérarchie. Et certains ont décidé de ne pas se laisser faire. (illustration)



[https://static.lexpress.fr/medias\\_12373/w\\_1815,h\\_1362,c\\_crop,x\\_232,y\\_0/w\\_640,h\\_358,c\\_fill,g\\_center/v1640940810/teletravail-8\\_6335332.jpg](https://static.lexpress.fr/medias_12373/w_1815,h_1362,c_crop,x_232,y_0/w_640,h_358,c_fill,g_center/v1640940810/teletravail-8_6335332.jpg)

*par Céline Delbecque*

