

Résumé

SUIVI DU TÉLÉTRAVAIL AU CANADA : soutien ou surveillance ?

Au Canada, la pandémie de COVID-19 a complètement changé la façon dont nous travaillons. En effet, de nos jours, près de la moitié des travailleurs se sont tournés vers le télétravail. Pour de nombreux employeurs et employés, le passage au télétravail représentait un nouveau défi sur les plans social et technique, qui avait une grande incidence sur la qualité du travail.

D'une part, la pandémie a accéléré l'utilisation de technologies permettant de surveiller la productivité des télétravailleurs, alors que certaines études ont démontré les implications négatives potentielles d'une surveillance accrue sur les travailleurs. D'autre part, les gestionnaires offrent désormais leur soutien (p. ex. vérifications périodiques et rétroactions) aux travailleurs et travailleuses en ligne, ce qui soulève des questions importantes sur les mécanismes d'aide au rendement et leurs effets sur la productivité et le bien-être des travailleurs.

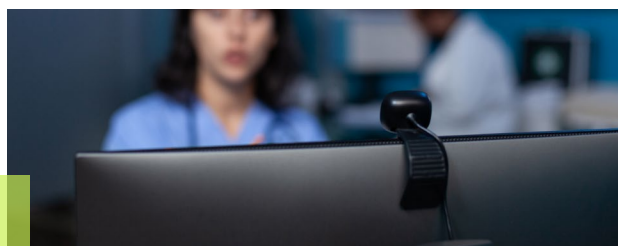
Cette étude explore les expériences et les attitudes des télétravailleurs. Depuis le début de la pandémie, il s'agit de la première étude du genre au Canada à se pencher sur les mécanismes d'aide au rendement et la surveillance électronique des travailleurs. Une enquête, menée à l'échelle nationale en octobre 2022, a été réalisée auprès de 1 500 employés et 500 superviseurs travaillant régulièrement à distance. Voici un aperçu des conclusions de cette enquête.

Incidences du télétravail

- Près de la moitié des télétravailleurs (44 %) ne sont pas dans l'obligation de travailler sur place ou travaillent entièrement à distance. Ces chiffres sont plus élevés chez la main-d'œuvre plus âgée et les femmes, et sont liés à une plus grande satisfaction au travail et à un plus grand sentiment de confiance envers l'employeur.
- Plus de la moitié des employés (55 %) disent être plus productifs depuis le passage au télétravail, et 51 % des superviseurs sont d'accord avec cette affirmation. Seulement 15 % des répondants constatent une baisse de leur productivité.
- Le télétravail est toutefois perçu comme ayant des conséquences négatives sur les relations de travail : 43 % des employés indiquent que les liens avec leurs collègues se sont relâchés.

Mécanismes d'aide au rendement

- 76 % des télétravailleurs disent assister à des réunions périodiques avec leur superviseur ou leur équipe.
- 40 % des employés affirment recevoir une rétroaction continue sur leur rendement de la part d'un superviseur ou d'un mentor.
- Le taux de rétroaction fournie par un superviseur ou un mentor est plus élevé chez les jeunes (51 % chez les 16 à 29 ans), les



nouveaux arrivants des dix dernières années (48 %) et les personnes en situation de handicap (55 %).

- La majorité des employés juge que les mécanismes d'aide au rendement mis en place pour le télétravail sont utiles (74 %) et adéquats (72 %). Ceux qui assistent à des réunions périodiques et qui reçoivent une rétroaction continue sont beaucoup plus susceptibles d'estimer que les mécanismes d'aide sont utiles et adéquats. Ceux qui n'assistent pas à des réunions périodiques et qui ne reçoivent pas une rétroaction continue (15 %) ont une perception plus négative des mécanismes d'aide et sont moins susceptibles de déclarer que leur productivité a augmenté.
- La plupart des employés (84 %) estiment exercer un certain droit de regard vis-à-vis de l'aide qu'ils reçoivent, comme la possibilité de choisir l'heure des réunions ou de demander une rétroaction au besoin. Il existe une corrélation positive entre le droit de regard perçu vis-à-vis des mécanismes d'aide, la satisfaction globale au travail et la confiance envers l'employeur.

Surveillance électronique

- Sept employés sur dix (70 %) affirment qu'un aspect de leur travail fait l'objet d'une surveillance numérique (c.-à-d. qu'il n'est pas simplement stocké, mais qu'il est activement contrôlé ou examiné). Les courriels (33 %), les sites web (24 %), les séances de clavardage ou les messages (23 %) et les appels téléphoniques (20 %) sont les éléments qui font le plus souvent l'objet d'une surveillance numérique.
- Environ 32 % des employés indiquent avoir observé au moins un des éléments suivants : géolocalisation, enregistrement vidéo, surveillance du clavier ou de la frappe, captures d'écran ou utilisation de données biométriques



(reconnaissance faciale, vocale ou rétinienne). Ces employés affichent un niveau de satisfaction au travail et un niveau de confiance en leur employeur nettement inférieurs, ainsi qu'un niveau de stress plus élevé. Ce groupe est également plus susceptible de vivre avec un handicap, d'être payé à l'heure ou d'avoir un revenu plus faible.

- Le tiers des employés (33 %) déclarent que la part de leur travail qui fait l'objet d'une surveillance numérique a augmenté depuis le début de la pandémie, avec des taux considérablement plus élevés chez les effectifs dont le revenu familial est inférieur à 50 000 \$ (41 %), les jeunes (47 % chez les 16 à 29 ans), les personnes handicapées (41 %) et les personnes racisées (36 %).
- Environ 39 % des employés qui font l'objet d'une surveillance numérique déclarent n'avoir aucun droit de regard vis-à-vis de cette surveillance, alors que seulement 15 % des superviseurs sont du même avis. Ces employés disent avoir nettement moins confiance en leur employeur : 50 % contre 69 % pour ceux qui affirment exercer un certain droit de regard vis-à-vis de cette surveillance.
- Seulement 30 % des employés qui font l'objet d'une surveillance électronique déclarent avoir reçu une documentation complète sur la surveillance numérique exercée par leur employeur. Ceux-ci ont nettement plus confiance en leur employeur (72 % contre 54 % pour ceux qui n'ont reçu que peu ou pas d'information à ce sujet). On constate que les taux en Ontario ne sont pas plus élevés, malgré l'entrée en vigueur d'une nouvelle loi selon laquelle les employeurs sont tenus de mettre en place une politique écrite sur la surveillance électronique des employés.

Alors que les organisations continuent de s'interroger sur l'avenir du télétravail et du travail hybride, cette enquête présente ses implications sous un nouveau jour, notamment en ce qui concerne la qualité du travail. Les télétravailleurs interrogés dans le cadre de cette enquête canadienne ont trouvé des moyens d'accroître leur productivité tout en réduisant leur niveau de stress. Trois employés sur quatre ont déclaré qu'ils bénéficiaient d'une aide précieuse de la part de leur employeur, en grande partie grâce aux réunions périodiques auxquelles ils assistent et aux rétroactions qu'ils reçoivent. Toutefois, l'utilisation de la surveillance électronique par les employeurs canadiens pourrait être améliorée de manière à promouvoir davantage les droits des employés, un traitement équitable et des approches peu invasives. Cette enquête révèle que lorsque les employés exercent un certain droit de regard vis-à-vis de la surveillance électronique et qu'ils bénéficient de renseignements transparents à ce sujet, ils affichent un niveau de confiance plus élevé envers leur employeur.



Lire le rapport complet
(en anglais)



**MOHAMMED
(JOE)
MASOODI**



MICHAEL GREIG



**DR. W.
PATRICK
NEUMANN**



**DR. CORY
SEARCY**



SAM ANDREY



Surveillance du travail à distance au Canada : soutien ou surveillance est financé par le programme Compétences Futures du Gouvernement du Canada.

Les opinions et interprétations de cette publication sont celles de l'auteur et ne reflètent pas nécessairement celles du Gouvernement du Canada.

Date de publication :

juillet 2023