

Effets du télétravail forcé sur les travailleurs aveugles et malvoyants - Argumentaire

13 septembre 2021

Stephan Hüsler, Retina Suisse

Stefan Spring, Union centrale suisse pour le bien des aveugles UCBA

Table des matières

1.	Télétravail	2
2.	Télétravail forcé	2
3.	Les effets indésirables du télétravail forcé du point de vue des personnes vivant avec un handicap visuel	2
3.1.	Rencontres informelles	2
3.2.	Compétences en matière de mobilité.....	3
3.3.	Attitude de repli	3
3.4.	Présence du "handicap visuel " dans l'espace public	3
3.5.	Perception par les supérieurs hiérarchiques	4
3.6.	Innovations technologiques facilitant l'exécution du travail	4
3.7.	Assistants informels.....	5
3.8.	Assistance rémunérée	5
3.10.	Contactes personnels	6
4.	Prise de position	6

1. Télétravail

En ce moment, le télétravail est un sujet au cœur de l'actualité, bien que ce soit à cause de la pandémie et non pas une variante fondamentale de l'intégration professionnelle. Cela pourrait toutefois changer, car de nombreux aspects de l'augmentation du travail sous la forme de télétravail sont discutés :

- Les entreprises discutent de la poursuite de l'expansion des emplois sous la forme de télétravail. Pour certaines catégories professionnelles et hiérarchiques, le télétravail peut être justifié par une qualité de vie accrue, pour d'autres par une réduction des coûts de mise à disposition du lieu de travail.
- Dans certains cas, le télétravail est considéré comme une opportunité en matière de politique familiale.
- Nombreux sont ceux qui apprécient l'absence des trajets pour se rendre au travail et le temps ainsi gagné, que ce soit pour le travail ou pour les loisirs.
- Pour ce qui est de la politique des transports, l'argument avancé est un allègement de la charge des transports publics, ce qui permettrait de réaliser des économies.

2. Télétravail forcé

Dans sa Newsletter "Handicap et Droit" (numéro 1/2021), "Inclusion Handicap" a fait part d'une décision du Tribunal fédéral, ayant augmenté de 20% la capacité de travail d'une personne sous prétexte qu'elle peut (théoriquement ?) exercer son emploi en télétravail. Cela a entraîné la perte du droit à la rente. L'arrêt du Tribunal fédéral concerne un litige entre une femme souffrant d'un handicap moteur et l'organisme d'assurance sociale SVA de Zurich ([Download article](#)) ([lien vers l'arrêt du Tribunal fédéral, publié en allemand](#)). L'arrêt pourrait être novateur en matière d'adaptation de la pratique de l'AI, car il permettrait de réaliser des économies.

Soutenus par de nombreux collègues du milieu du handicap visuel, nous souhaitons commenter cette évolution. Nous tenons à préciser que nos considérations et positions se réfèrent à une éventuelle "obligation de télétravail", c'est-à-dire autour d'un éventuel télétravail forcé, bien entendu hors du contexte de confinement engendré par la pandémie. Le fait que le télétravail puisse être un choix, un soulagement ou même une opportunité devrait être abordé différemment, même si les sujets se recoupent en partie. Il est également clair que tous les aspects mentionnés ci-dessous varient d'une personne à l'autre et doivent être évalués individuellement. On s'intéresse ici aux effets menaçants du télétravail forcé, à savoir des décisions exclusivement guidées par la maximisation (théorique) de la capacité de travail. De telles décisions, si elles sont concevables dans le contexte de la réglementation de l'assurance invalidité, doivent également être défendables en termes de politique d'invalidité.

3. Les effets indésirables du télétravail forcé du point de vue des personnes vivant avec un handicap visuel

3.1. Rencontres informelles

Les rencontres et les réseaux informels sur le chemin du travail et sur le lieu de travail sont importants pour tous les travailleurs. Le handicap visuel est déjà en soi un obstacle supplémentaire aux rencontres informelles et à la connaissance de nouvelles personnes par les canaux informels, ce qui est clairement amplifié par le télétravail. Le manque de contacts informels peut déclencher des troubles psychologiques, un phénomène qui a été clairement mis en lumière par la pandémie de Coronavirus. Il faudrait éviter que ce phénomène se répète en dehors des mesures de confinement de la pandémie.

Le télétravail peut isoler du monde, il ne faut donc pas le forcer.

3.2. Compétences en matière de mobilité

L'orientation et la mobilité constituent un défi constant pour les personnes aveugles et malvoyantes. Pouvoir se déplacer en toute sécurité dans l'espace public est un aspect important de la vie autodéterminée. Avec le télétravail, la pratique de la mobilité dans l'espace public, dans la circulation routière et dans l'utilisation des moyens de transport est très vite perdue. Les itinéraires habituels à emprunter pour se rendre au travail peuvent être sujets à des changements, que ce soit en termes de construction ou de situation du trafic. La technologie permettant d'utiliser les transports publics (distributeurs de billets, compositions des trains, arrêts, itinéraires, horaires, etc.) évolue constamment sans qu'il ne soit possible de la compenser par un apprentissage permanent. La pratique pure et simple de la mobilité en toute sécurité tombe à l'eau. Certes, le chemin du travail n'est pas le seul chemin emprunté, mais il représente souvent le chemin le plus important de la semaine et c'est généralement un chemin difficile (transports publics, attroupement de gens, correspondance des horaires, etc.). Ne pas avoir à le parcourir peut sembler attrayant (fatigue). Cependant, le fait de devoir y renoncer sous le contrôle d'autres personnes constitue une interférence dans la compétence générale de mobilité.

Le télétravail ne doit pas être imposé, car il peut réduire les capacités de mobilité.

3.3. Attitude de repli

Le développement des compétences en matière de mobilité grâce aux cours de réadaptation spécialisés permet aux personnes concernées de participer davantage à la vie publique. Les déplacements sont un vecteur d'intégration et de qualité de vie. Si l'exercice régulier est supprimé, la compétence en matière de mobilité diminue. Le monde extérieur redevient alors étranger et menaçant. Les gens peuvent avoir tendance à rester davantage à la maison et à s'isoler.

Le télétravail peut indirectement conduire à un comportement de repli et c'est pourquoi des tiers ne devraient pas avoir la possibilité de l'imposer.

3.4. Présence du "handicap visuel " dans l'espace public

Le télétravail a pour conséquence de faire progressivement disparaître les "porteurs de handicap visuel" de l'espace public. Cela peut conduire à une désensibilisation, car l'une des façons les plus efficaces d'être sensibilisés aux conditions de vie des personnes vivant avec un handicap visuel est de les observer dans la vie quotidienne. Le télétravail relègue aux oubliettes le handicap visuel en tant que facette d'une société diversifiée. Prenons l'exemple des chauffeurs de tram et de bus, qui ont pris l'habitude d'ouvrir la porte avant de leur véhicule aux passagers aveugles et malvoyants et de leur indiquer le numéro de leur ligne.

Le télétravail rend le handicap visuel encore plus invisible. Rendre le télétravail obligatoire est contre-productif en termes de politique du handicap.

3.5. Perception par les supérieurs hiérarchiques

Des études ont démontré que les employés souffrant d'un handicap visuel fournissent souvent des performances supérieures à la moyenne. Ce n'est cependant pas ce qui ressort de l'appréciation des collègues de travail et des supérieurs hiérarchiques. En réalité, seul le résultat du travail est pris en compte, au détriment de la performance. Les employeurs fondent leur jugement uniquement sur le résultat, en oubliant l'éventuel effort supplémentaire fourni. Il en découle que les employés avec un handicap visuel peuvent ainsi perdre une "prime d'intégration", qui serait souvent justifiée.

Lorsque leurs employés aveugles et malvoyants sont en télétravail, les supérieurs considèrent les adaptations techniques et l'introduction aux tâches de travail comme encore plus longues à organiser, ne les perçoivent plus ou les comprennent encore moins qu'ils ne le font déjà en général : de ce fait, la volonté d'engager de nouveaux collaborateurs ne cesse de diminuer. Le télétravail forcé compromet la perception et la reconnaissance de la volonté et de l'efficacité supplémentaire dont ces employés font preuve, ce qui peut conduire à une diminution des nouvelles embauches.

3.6. Innovations technologiques facilitant l'exécution du travail

Les entreprises introduisent les innovations technologiques sur les lieux de travail sans penser aux lieux de travail dotés d'équipements spéciaux ("qui ont disparu"). Normalement, les employés qui travaillent avec des instruments adaptés doivent réfléchir à l'avance et anticiper l'introduction de nouveaux systèmes. Ce n'est qu'ensuite, grâce aux organisations de soutien, qu'ils peuvent passer aux nouveaux systèmes plus ou moins simultanément. Si le lieu de travail est éloigné du domicile, s'ils ne sont plus en contact physique quotidien ou du moins régulier avec les responsables et les collègues de l'entreprise, on a facilement tendance à les oublier. Les employés concernés ne sont pas informés des ajustements à venir et ne peuvent pas s'impliquer dans les processus. Les ajustements arrivent alors trop tard, sont plus coûteux et peut-être même impossibles.

Pour les systèmes d'entreprise soumis à des normes de sécurité élevées (par exemple les offices cantonaux, les entreprises fédérales, l'administration fédérale, le secteur informatique, les assurances ou le secteur financier), la télémaintenance informatique est difficile, voire impossible. Le soutien doit donc être fourni de manière décentralisée, ce qui le rend coûteux et le retarde.

Les employés qui dépendent de moyens auxiliaires se voient confier des tâches qu'ils ne peuvent plus accomplir avec leurs outils et sans nouvelles instructions, ou alors au prix de détours et d'efforts supplémentaires. Ils deviennent de ce fait progressivement moins compétents et moins attractifs, tant pour le poste occupé, pour lequel les exigences changent, que, bien sûr, pour le développement vertical.

Jusqu'à présent, l'assurance invalidité ne finançait que l'équipement d'un lieu de travail, de sorte que travailler en partie à domicile et en partie au siège de l'entreprise devient une charge financière supplémentaire.

Le maintien d'aides techniques à domicile, c'est-à-dire sans soutien, ne constitue pas du temps de travail productif et constitue une charge supplémentaire pour les employés, qui

accumulent des heures supplémentaires non rémunérées afin que le travail puisse être effectué d'une manière ou d'une autre.

Le télétravail peut compromettre l'emploi dans un contexte de mutations des exigences et bloquer les possibilités de développement et de carrière.

3.7. Assistants informels

Un lieu de travail est un marché d'échange informel, handicap ou pas. Tout le monde bénéficie de l'aide informelle, que ce soit parce qu'un collègue assure une bonne ambiance, qu'une collègue se charge d'aérer les lieux, qu'un autre s'assure que nous empruntons le bon chemin lors de la pause déjeuner, qu'un voisin de bureau garde le couloir bien rangé, qu'un autre s'assure qu'il y ait assez d'encre dans l'imprimante et qu'un supérieur hiérarchique assure un environnement de travail motivant. Au sein d'une équipe, les employés aveugles et malvoyants sont à la fois donneurs et receveurs d'aide. Cependant, on ne peut pas nier que les employés avec un handicap visuel sont davantage des bénéficiaires que des donneurs lorsqu'il s'agit de problèmes de mobilité, de questions techniques ou relatives à des documents quotidiens (résumé de documents papier, recherche d'équipements de travail "égarés", petits documents pour les vidéoconférences, inspection visuelle et retour d'information sur le résultat d'un travail, etc.) Lors du télétravail, cette aide disparaît, ce qui, à long terme, peut avoir des effets négatifs à plusieurs niveaux. L'aide informelle doit être remplacée par une aide formelle. C'est pourquoi le télétravail ne devrait pas être imposé.

3.8. Assistance rémunérée

Lors du télétravail, le soutien doit par conséquent sans cesse être organisé différemment, éventuellement sous forme d'assistance rémunérée. Le lecteur d'écran tombe en panne, une invite de commande demande un numéro d'identification ou un mot de passe qui n'est pas lu, etc. Dans de tels cas de figure, seule une assistance visuelle peut aider. Au bureau, un collègue peut fournir une certaine assistance. C'est pourquoi, lors du télétravail, une personne pouvant aider en cas d'urgence doit également être présente (services rendus par des tiers en lieu et place d'un moyen auxiliaire).

3.9. Outils de conférences à distance

L'utilisation des différents outils de conférences à distance doit être apprise. Même les personnes voyantes ont souvent des difficultés à les comprendre.

Pour les personnes avec un handicap visuel, ce système, comme bien d'autres qui sont conçus visuellement, est plus difficile à utiliser. Toutes les fonctionnalités ne sont pas accessibles (les codes QR pour s'identifier, l'activation et la désactivation du canal audio, l'aperçu des personnes en ligne, les outils de vote, les tableaux blancs en ligne, la fonction pour lever la main, etc.). Ce système représente en outre une charge supplémentaire pour les utilisateurs travaillant avec des lecteurs d'écran, dans la mesure où les paramètres de recherche et les messages envoyés sur le chat chevauchent la piste audio. En se concentrant sur les aspects techniques, ils perdent l'essence de la conférence. Si, en revanche, ils laissent de côté les fonctionnalités, ils ne pourront pas participer activement à la conférence. Les présentations et les documents partagés sur l'écran ne sont pas lisibles avec un lecteur d'écran. Cela signifie que, souvent, les participants avec un handicap visuel ne reçoivent pas toutes les informations.

Il n'existe pratiquement aucune norme dans le domaine vers lequel sont orientées les applications techniques. Il n'y a pas non plus de normes en matière de conférences, auxquelles les utilisateurs doivent se conformer. Il convient donc d'accorder une formation sur les outils.

3.10. Contacts personnels

Sur le plan social, le télétravail forcé freine les contacts personnels. La bière d'après-travail tombe à l'eau et les possibilités de relations extraprofessionnelles en pâtissent. Il est connu que les couples se rencontrent très souvent sur le lieu de travail.

Il ne faudrait pas qu'une décision de télétravail forcé prive de ces occasions.

4. Prise de position

Le télétravail peut représenter une chance pour les travailleurs dans des domaines appropriés, y compris pour les personnes vivant avec un handicap visuel. Toutefois, le télétravail ne doit pas être imposé sur la base du handicap et en raison d'une hypothèse purement mathématique d'une moindre incapacité de travail ou d'une plus grande capacité de travail sur le marché du travail (théorique). Les décisions doivent tenir compte de la situation de la personne et du lieu de travail et ne doivent pas être contre-productives du point de vue des politiques d'égalité, de handicap et d'intégration.