

Enquête

SURVEILLANCE

Quand les patrons se transforment en Big Brother

Si le patronat a toujours été avide du contrôle de ses salariés, les nouvelles technologies lui permettent de devenir omniscient et invisible, et de poser des normes de travail toujours plus standardisées. Face à ces mutations, syndicats et salariés se battent pour garder leur autonomie.

Vidéosurveillance, géolocalisation, accès aux e-mails, pointage biométrique... Les pratiques de contrôle des salariés permises par les nouvelles technologies se généralisent de l'industrie au commerce en passant par les services. Le but : améliorer la productivité en faisant la chasse aux temps morts et traquer les erreurs des employés. Plus invisibles et moins coûteuses qu'une armée de contremaîtres, ces technologies participent de la transformation de l'évaluation du temps de travail et de la productivité. Désormais, les employeurs ont en effet la possibilité de contrôler en temps réel le travail de l'ensemble de leurs salariés, et de rationaliser toujours plus les temps considérés comme productifs.

« *Lorsqu'un salarié laisse plus de trois minutes s'écouler entre deux scans d'articles, un supérieur vient nous rappeler à l'ordre* », affirme Alain Jeault, délégué syndical central CGT chez Amazon, qui explique que bien que certains entrepôts soient grands comme « *sept terrains de foot* », les temps de déplacement pour aller chercher les articles ne sont pas pris en compte dans ces trois minutes où la scannette des salariés est inactive. Et le rythme de scannage d'articles ne semble pas être la seule donnée que la plateforme de vente en ligne observe à la loupe. « *Il y avait des caméras de surveillance dans les vestiaires qu'on a réussi à faire retirer en faisant intervenir les délégués du personnel. On sait aussi que les managers peuvent nous tracer en temps réel par un système de géolocalisation dans les scannettes. Amazon le nie mais ils sont capables de savoir où est précisément chaque salarié sur un site de 42000 mètres carrés* », souligne le syndicaliste, qui déplore l'impossibilité pour les salariés d'avoir accès aux données recueillies par leur employeur. Avec un tel système de contrôle millimétré, les exigences pour respecter les cadences sont très fortes : « *On nous demande d'être à 100 %, voire de dépasser les 100 %* », insiste Alain Jeault. Contactée à propos de ses méthodes de management, la direction d'Amazon n'a pas été en mesure de répondre à nos questions.

Le système informatique enregistre les « déperditions d'activité »

Avec l'argument de la précision et de l'objectivité technologique pour défendre ce modèle de contrôle, les employeurs n'hésitent pas à recadrer, voire à sanctionner dès qu'un salarié sort un peu des clous. Chez Renault Trucks, fabricant de poids lourds filiale du groupe Volvo, c'est là aussi le rythme de scannage d'articles jugé insuffisant qui a permis à la direction de licencier mi-juillet deux salariés du secteur pièces de rechange sur le site de Vénissieux-Saint-Priest, en région lyonnaise. Soulignant dans la lettre remise à l'issue d'un

entretien disciplinaire le nombre de minutes de « *déperdition d'activité* » enregistrées jour par jour par le système informatique, les ressources humaines du constructeur ont débarqué les deux opérateurs logistiques pour faute grave. « *C'est un outil de travail, pas une pointeuse* », rappelle pourtant Emmanuel, l'un des deux ex-salariés concernés et syndiqués chez SUD, qui affirme ne jamais avoir été au courant que leur scannette servait à mesurer leur rythme de travail.

Un dispositif de géolocalisation que les salariés doivent porter sur eux

D'autant que l'enregistrement des articles ne constitue que l'une des nombreuses tâches qu'ont à effectuer ces opérateurs. « *On est polyvalent, on doit faire du réapprovisionnement, défaire les palettes, nettoyer le magasin ou former des intérimaires* », poursuit l'ouvrier, qui affichait quatorze années d'ancienneté au compteur. « *L'entrepôt fait 250 mètres de longueur, les salariés des bureaux passent au milieu pour accéder à leur bâtiment. Il y a beaucoup de passage et parfois on met du temps rien que pour se déplacer avec les chariots* », témoigne un autre salarié, qui estime que « *n'importe qui pourrait être sanctionné sur le même motif de déperdition d'activité* ». Une justification qui révolte d'autant plus que ces sanctions disciplinaires sont intervenues environ un mois après un mouvement de débrayage sur le secteur pour protester contre la nomination d'une chef à leurs yeux peu expérimentée par rapport à l'ancienneté moyenne des autres salariés. « *La direction a voulu faire un exemple en licenciant deux figures du mouvement* », estime Patrick Draussin, délégué SUD, qui affirme qu'environ une quinzaine des vingt salariés en CDI du secteur avaient participé aux débrayages. Le groupe industriel n'a quant à lui pas souhaité s'exprimer sur cette affaire. SUD a décidé d'aller aux prud'hommes pour tenter de faire reconnaître les licenciements sans cause réelle et sérieuse.

Chez Mediapost, si le système de surveillance est bien visible et connu des salariés, il n'en est pas moins problématique. « *Si on reste trop longtemps sur un secteur ou si on en sort pour aller aux toilettes de l'autre côté de la rue, notre boîtier de géolocalisation envoie une alerte* », affirme Jacqueline Saillant, déléguée syndicale régionale Pays de la Loire du syndicat SUD dans cette filiale privée de La Poste. L'entreprise spécialisée dans la distribution d'imprimés en boîtes aux lettres a mis en place en 2015 un dispositif de géolocalisation nommé Distrio, que les salariés doivent porter sur eux pendant leur tournée. Destiné à calculer le temps réel de travail des distributeurs pour

DES PLAINTES EN HAUSSE

Sur les 7908 plaintes comptabilisées par la Cnil en 2015, 16 % sont liées au travail. La moitié d'entre elles concernent la vidéosurveillance. La géolocalisation des voitures ou des téléphones constitue les dernières méthodes de flicage en vogue.



POUR JÉRÔME VIVENZA, DE LA CGT, S'IL EST DIFFICILE D'AVOIR UNE IDÉE DE L'AMPLEUR DU PHÉNOMÈNE, « BEAUCOUP DE SALARIÉS SONT SURVEILLÉS SANS LE SAVOIR ».

SOUS LE COUVERT D'ÉVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES, LES SALARIÉS SONT DE

remplacer le système de « préquantification » antérieur qui rémunérait les salariés de manière forfaitaire, ce système permet à la direction de suivre les salariés à la trace.

En fait, Distrio ne sert pas simplement à enregistrer le temps de travail de manière neutre, mais bien à vérifier que la durée de chaque tâche est conforme aux temps de référence très précis définis par Mediapost. Une finalité que la direction assume partiellement. « *Ce n'est que si cet écart est régulier et non fondé qu'il donnera lieu à un accompagnement managérial* », explique pudiquement une porte-parole de l'entreprise. La CFDT, signataire de l'accord permettant la mise en place du boîtier de géolocalisation, nie également l'idée selon laquelle ce système servirait à sanctionner les salariés. Mais SUD affirme que les pressions sont fortes sur les salariés qui mettraient trop de temps à faire leur tournée. « *Il y a des convocations à des "réunions de recadrage" ou des menaces pour nous faire changer de secteur* », explique Jacqueline Saillant.

Au-delà de cette problématique, l'adoption du Distrio a eu pour effet de porter quelque peu atteinte à l'autonomie des distributeurs. À l'origine conçu comme un job d'appoint pour des retraités modestes, des étudiants ou des travailleurs handicapés, qui pouvaient effectuer leurs tournées un peu quand ils le souhaitaient, la distribution d'imprimés est désormais soumise à des schémas d'or-