

Surveillance des travailleurs et santé

Autor(en): **Sutter, Corine / Weissbrodt, Rafaël / Ramaciotti, Daniel**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Revue économique et sociale : bulletin de la Société d'Etudes Economiques et Sociales**

Band (Jahr): **71 (2013)**

Heft 2

PDF erstellt am: **24.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-390945>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

SURVEILLANCE DES TRAVAILLEURS ET SANTÉ

CORINE SUTTER

ERGOrama, Genève, info@ergorama-sa.ch

RAFAËL WEISSBRODT

ERGOrama, Genève, grweissbrodt@bluewin.ch

DANIEL RAMACIOTTI

ERGOrama, Genève, info@ergorama-sa.ch

> La surveillance des travailleurs, principalement humaine autrefois, change de visage avec les technologies modernes. Elle se développe du fait des innovations techniques, mais également en raison de nouvelles formes d'organisation du travail. L'article décrit cette évolution et ses enjeux en termes de santé au travail; il se fonde sur une revue de littérature consacrée aux liens entre surveillance et santé, ainsi que sur les constats effectués par les auteurs – intervenants, formateurs et chercheurs en ergonomie, santé et sécurité au travail – lors de leurs interventions en entreprises. Il propose également des pistes pour une prise en compte accrue de ce risque dans les démarches de prévention des risques professionnels.

Mots-clés: Surveillance, santé au travail, stress, organisation du travail, risques psychosociaux.

Les évolutions de la surveillance soulèvent des questions en termes de protection des données, de respect de la sphère privée, de licéité et de santé. Les inspecteurs du travail sont régulièrement interpellés par des salariés, suite à la mise en place de systèmes techniques de surveillance dans les entreprises. Dans ce contexte, le Secrétariat d'État à l'économie (SECO) a souhaité disposer d'informations sur les systèmes de surveillance utilisés par les entreprises, sur les branches professionnelles concernées, sur les raisons de la surveillance, ainsi que sur les relations entre surveillance et santé.

OBJECTIFS ET METHODE

La démarche présentée ici vise à proposer une synthèse des connaissances en matière de surveillance des travailleurs: cadre juridique suisse, moyens de surveillance traditionnels et nouveaux, motifs avancés par les employeurs, impacts de la surveillance sur la santé. En tant que préventeurs, c'est sur ce dernier point que nous insisterons plus particulièrement. Nous défendrons la thèse selon laquelle le thème de la surveillance est une porte d'entrée pour des démarches d'amélioration globale de l'organisation et des conditions de travail. En ce sens, la démarche relève avant tout d'une recherche appliquée, visant à proposer des pistes et des jalons pour une meilleure prise en compte de cette problématique sur le terrain.

Les données retenues pour la revue de littérature portent sur deux champs principaux: d'une part, la surveillance des travailleurs et, d'autre part, les atteintes à la santé et au bien-être des travailleurs pouvant en résulter. Elles sont issues de diverses sources: articles de revues scientifiques, littérature grise (études et rapports de différents organismes: universités, groupements d'intérêts, partenaires sociaux, tribunaux, etc.) et autres écrits susceptibles d'alimenter le débat social (articles de presse, sites Internet).

Des mots-clés comme «surveillance travailleur», «*Überwachung Arbeiter*», «*surveillance workplace*» ou, plus spécifiquement, «GPS surveillance», «mail surveillance», etc. ont été saisis dans diverses bases de données et moteurs de recherche (Rero, répertoire des arrêts du Tribunal fédéral, Google Scholar, etc.). Les données concernant les aspects spécifiques de la surveillance des travailleurs et les pratiques dans différents Etats ont principalement été collectées via le centre de documentation du Bureau International du Travail (BIT) à Genève, ainsi que via le réseau romand des bibliothèques universitaires (Rero).

Les effets de la surveillance sur la santé sont essentiellement d'ordre psychologique. C'est pourquoi les principales sources traitant des atteintes à la santé en lien avec la surveillance (stress, peur, etc.) ont été trouvées dans des publications psychologiques, principalement celles qui relèvent de la théorie de la «facilitation sociale» (ex: Larson et Callahan, 1990; Zajonc, 1965). Traitant initialement des effets des auditeurs sur la performance des candidats, ces études se sont étendues par la suite aux répercussions du contrôle, principalement électronique, sur la performance et la santé des travailleurs (stress, anxiété, peur, etc.).

La recherche bibliographique ne nous a permis d'identifier qu'un nombre relativement restreint de publications s'intéressant explicitement aux liens entre surveillance et santé au travail. En revanche, des modèles théoriques et des concepts couramment utilisés, notamment en ergonomie de l'activité ainsi que dans les travaux sur le stress, permettent de théoriser de manière cohérente les répercussions de la surveillance sur la santé. Le point de vue défendu dans cet article est que les liens entre surveillance et atteintes à la santé ne sont pas spécifiques, dans la mesure où les mêmes causes n'ont pas toujours les mêmes effets: les répercussions de la surveillance varient selon les situations et les personnes. Il apparaît également que ce n'est pas la surveillance des travailleurs en tant que telle qui a des effets négatifs sur la santé, mais plutôt les conséquences de cette surveillance – réduction de l'autonomie, perte de confiance, augmentation du niveau de stress, etc.

Dès lors, la surveillance des travailleurs devrait être considérée comme un élément de l'ensemble des contraintes inhérentes à la situation de travail. La part attribuable à la surveillance des travailleurs ne peut être estimée que de cas en cas. Dans cette perspective, les effets de la surveillance sur la santé relèvent de modèles explicatifs généraux en santé au travail (p.ex. Karasek & Theorell, 1990).

LE DROIT ET LA SURVEILLANCE DES TRAVAILLEURS

En droit suisse, la protection de la santé au travail est régie par l'article 6 de la Loi sur le travail; à ce titre, l'employeur doit prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger l'intégrité personnelle des travailleurs; il doit notamment aménager ses installations et régler la marche du travail de manière à préserver autant que possible les travailleurs des dangers menaçant leur santé, et du surmenage. La surveillance des travailleurs fait l'objet de l'article 26 de l'Ordonnance 3 relative à la Loi sur le travail (OLT 3): «il est interdit d'utiliser des

systèmes de surveillance ou de contrôle destinés à surveiller le comportement des travailleurs à leur poste de travail» (alinéa 1); «lorsque des systèmes de surveillance ou de contrôle sont nécessaires pour d'autres raisons, ils doivent notamment être conçus et disposés de façon à ne pas porter atteinte à la santé et à la liberté de mouvement des travailleurs» (alinéa 2). La décision de créer une disposition légale spécifique à la surveillance des travailleurs a fait suite à une motion déposée par Fritz Reimann, président de l'Union syndicale suisse et conseiller national (motion 84.598 du 12.12.1984 relative à la protection de la personnalité du salarié). La motion demandait au Conseil fédéral d'interdire les installations de surveillance contrôlant en permanence les activités des travailleurs. En outre, il était demandé d'établir des critères réglementant sans équivoque la mise en place de dispositifs de surveillance devant servir à d'autres buts que le contrôle du personnel. Dans sa réponse, le Conseil fédéral soulignait qu'il n'était pas souhaitable qu'un système de surveillance serve en premier lieu à contrôler les salariés, en raison des risques d'atteintes à la santé psychique pouvant en découler. Il proposait également de réexaminer la portée de la notion de santé des travailleurs, compte tenu de sa dimension psycho-sociale. Ainsi s'est amorcé un changement de perspective sur la santé au travail, comprise non seulement dans sa dimension biologique («l'hygiène»), mais également psychologique et sociale; bientôt trente ans plus tard, la poursuite de cette évolution reste selon nous un enjeu fondamental de la thématique de la surveillance.

En vertu de l'article 26 OLT3, la surveillance des travailleurs doit remplir trois conditions pour être admissible. Sa finalité doit être légitime: la surveillance ne doit pas porter sur le comportement au poste de travail, mais peut en revanche répondre à des objectifs de sécurité ou de productivité. Le personnel doit être informé et consulté préalablement. Enfin, le moyen de surveillance doit être proportionné au but recherché, compte tenu de ses répercussions sur la personnalité. L'application de cet article pose de sérieuses difficultés. D'une part, la notion de comportement est floue; cette difficulté est particulièrement marquée dans les activités de service, où le comportement est indissociable de la prestation fournie. D'autre part, la question de la surveillance des travailleurs est intimement liée aux notions de respect de la vie privée, de protection de la personnalité et de protection des données; or tous ces domaines se caractérisent par la présence d'intérêts contradictoires, qu'il s'agit de pondérer de cas en cas. La pesée d'intérêts comporte inévitablement une part de subjectivité. Vu sous l'angle de l'ergonomie de l'activité, discipline à laquelle nous nous rattachons, deux éléments de ce contexte légal ressortent particulièrement. D'une part, compte tenu de la subjectivité inhérente à la pesée d'intérêts, il paraît essentiel d'analyser les situations de travail globales dans lesquelles s'insèrent les dispositifs de surveillance. En effet, c'est moins l'outil qui influence le bien-être des salariés, que la manière de l'utiliser ainsi que le cumul de contraintes; en ce sens, la pondération des intérêts en présence devrait reposer non seulement sur l'identification des caractéristiques «techniques» des dispositifs (champ de vision d'une caméra, durée d'enregistrement, etc.) – comme c'est souvent le cas – mais également sur une évaluation des conditions de travail dans leur ensemble. D'autre part, étant donné la difficulté de différencier motifs légitimes et illégitimes de surveillance, le préventeur accordera une importance accrue au dialogue entre employeurs et employés, nécessaire à la construction collective de la prévention. En effet, même un motif de surveillance légalement valable peut être perçu par un salarié comme une volonté de contrôler son comportement.

Par ailleurs, la transparence vis-à-vis du personnel est d'autant plus souhaitable que les formes modernes de surveillance peuvent être très discrètes.

FORMES TRADITIONNELLES ET NOUVELLES DE LA SURVEILLANCE

Alors que la surveillance traditionnelle, généralement humaine, était relativement coûteuse et de faible intensité, les systèmes modernes se caractérisent par une multiplicité des outils, leur interconnexion, la conservation durable des données, l'autonomie des systèmes, la continuité de la surveillance et l'invisibilité de certains dispositifs. On évolue ainsi d'une surveillance individuelle vers une surveillance de masse sur toute une population (Joinson et Whitty, 2008).

Multiplicité des outils

Les moyens techniques de surveillance se sont multipliés au cours des dernières décennies. Les moyens classiques de prise de vues s'enrichissent de fonctionnalités perfectionnées, telles que la reconnaissance faciale ou la détection de schémas corporels (BNP Paribas, 2010). Logiciels informatiques, téléphones portables (ex: Fritpatrick, 2010), systèmes de géolocalisation par satellites (ex: Rijckaert, 2005), étiquettes à radiofréquence (ex: Debouzy, Courzier et Perrin, 2009), biométrie et autres technologies complètent l'arsenal (ex: Klein & Bertram, 2006). Selon Sewell (1998), la quantité, le champ et la portée de la surveillance au travail s'élargissent avec les nouvelles technologies, de sorte que les employés n'auraient jamais été soumis à un contrôle aussi minutieux auparavant.

Interconnexion

Il est aujourd'hui possible d'alimenter des bases de données centralisées, avec des informations provenant d'outils de surveillance et de gestion multiples: systèmes de contrôle des horaires et de gestion des accès, vidéosurveillance, logiciels de gestion de la production, dossiers du personnel, etc. L'agrégation et l'analyse de ces données peuvent servir à établir des tendances au niveau collectif ou individuel. À titre d'exemple, Frese (1991) mentionne la possibilité de construire un profil de personnalité même à partir de données usuelles de gestion du personnel (nombre d'enfants, durée des absences, statut marital, notes de frais ou de cantine, etc.). De même Bernauer (2003) rappelle comment le comportement d'achat peut être suivi par le biais du numéro client.

Durabilité (passé-présent-futur)

La surveillance traditionnelle reposait surtout sur l'observation en temps réel. Or les systèmes actuels, de par leurs capacités de stockage et d'enregistrement, permettent de suivre un individu ou une situation sur une durée beaucoup plus longue. La durabilité accrue, combinée avec l'interconnexion des données, offre un potentiel élevé en termes de surveillance du travailleur. Le système permet non seulement d'étudier les informations de manière ponctuelle, mais également d'anticiper des comportements futurs et d'appréhender un individu dans sa globalité.

Autonomie du système (passif-actif)

Par le passé, les systèmes de surveillance fonctionnaient généralement sur un mode passif, se contentant d'enregistrer des informations (p.ex. film vidéo standard en continu).

L'exploitation des données nécessitait des intervenants humains, par exemple des vigiles devant les écrans de contrôle. Les nouvelles technologies permettent de concevoir des dispositifs actifs, capables de détecter par eux-mêmes certains schèmes d'action, par exemple des comportements jugés indésirables. Dès lors, le contrôle humain n'est plus nécessaire, ou du moins plus dans un premier temps. Par exemple, le couplage de la vidéo avec des systèmes de traitement d'images permet de conditionner l'enclenchement d'une machine-outil au port, par l'opérateur, des équipements de protection individuels prescrits ou de détecter si une personne porte ou non ses lunettes de protection (ex: Bloch, 2011).

Continuité (intermittent-permanent)

Les systèmes électroniques facilitent une surveillance permanente à moindre coût. C'est notamment le cas du GPS, qui permet de suivre un livreur en continu sur l'ensemble de ses déplacements, contrairement à la méthode traditionnelle que constitue la signature d'un accusé de réception par le client. Certes, ce suivi peut parfois permettre de dédouaner un collaborateur, par exemple en cas de retard de livraison dû à un embouteillage. Toutefois, il s'avère aussi plus intrusif et peut être perçu comme une restriction de l'autonomie personnelle et un signe de méfiance de la part de la hiérarchie.

Visibilité (connu-inconnu)

Dans la surveillance traditionnelle, le surveillant humain était généralement visible. En revanche, les systèmes modernes peuvent être totalement ignorés de l'individu surveillé. Grâce aux technologies informatiques, aux logiciels de récolte de données et à la miniaturisation des composants, les méthodes de surveillance sont devenues de plus en plus discrètes. Les logiciels espions, quasiment indécélables par l'utilisateur, l'illustrent bien. La dissimulation des outils pose la question de l'éthique et des risques de détournement des systèmes en vue de surveiller un collaborateur à son insu. Elle engendre également une incertitude – potentiellement source de stress voire d'angoisse –, tant sur la nature de ce qui est observé que sur la temporalité de cette surveillance.

Globalement, il apparaît que les nouvelles technologies de contrôle sont en mesure de prélever, relier et pré-traiter des informations multiples sur un grand nombre d'individus, avec un degré de précision élevé et de manière peu visible. De ce fait, elles présentent un potentiel accru d'empiètement sur la sphère privée et d'atteinte à la personnalité, selon la manière dont elles sont utilisées. Dans une logique juridique fondée sur la pesée des intérêts en présence, le déploiement par un employeur de dispositifs de surveillance intrusifs ne se justifie que par des motifs nettement prépondérants.

MOTIFS DE SURVEILLANCE DU POINT DE VUE DES EMPLOYEURS

À notre connaissance, aucune étude n'a quantifié jusqu'ici l'ampleur de la surveillance des travailleurs en Suisse. Cependant, il est clair qu'un vaste nombre de branches professionnelles sont concernées (commerces, banques, usines, transports, médecine, administration, etc.). Dans les secteurs secondaire et tertiaire, une majorité d'emplois s'accompagnent d'une ou plusieurs formes de surveillance (Cozens, Saville et Hillier, 2005; Dethurens, 2011). Par ailleurs, selon Boudreau et Tremblay (2005), la surveillance se diffuserait de plus en plus des lieux fermés (centres commerciaux, aéroports, hôpitaux, etc.) vers des espaces plus ouverts

(transports en commun, rues en centre-ville, etc.). Dans ce contexte de multiplication des formes et des lieux de la surveillance, les motifs poussant les employeurs à adopter des systèmes de contrôle technologique sont eux-mêmes divers:

- > *Optimiser la performance et le rendement*: les systèmes de surveillance sont parfois utilisés pour améliorer qualitativement et quantitativement la production (ex: Larson et Callahan, 1990). Par exemple en identifiant les sources d'erreurs, en rationalisant les trajets de chauffeurs-livreurs ou en incitant des opératrices de saisie à augmenter les cadences. L'effet positif de cette surveillance sur la performance reste toutefois très controversé (ex: US House of Representatives, 1989 cité par Stanton et Weiss, 2000).
- > *Limiter les abus et préserver l'image de la société*: avec l'expansion des technologies de l'information, la surveillance porte toujours plus sur les activités indirectes du travail (Stanton et Weiss, 2000), afin notamment de préserver l'image de l'entreprise et de limiter les abus dans l'utilisation des outils de communication (consultation de sites web non autorisés, emploi excessif du téléphone ou de l'Internet à titre privé, etc.) (ex: Watson, 2002).
- > *Garantir la traçabilité des produits et services*: la surveillance est utilisée pour veiller à la qualité des biens de haute technologie et des produits pouvant avoir un impact sur la santé et la sécurité publiques. Elle garantit la traçabilité de la production dans l'agro-alimentaire, l'aéronautique, la fabrication de dispositifs médicaux, etc.; dans la logistique et la distribution, elle permet aux entreprises et à leurs clients de suivre l'acheminement des colis et des commandes.
- > *Sécurité des valeurs et des biens, prévention des agressions*: la vidéosurveillance, parfois couplée à d'autres systèmes de sécurité, est largement utilisée dans les entreprises exposées à des risques d'agressions et de vols, notamment en raison de la présence d'objets de valeur ou d'argent liquide (banques, commerces, bureaux de poste, etc.). Les services publics et les compagnies de transports en commun y recourent également (ex: Pingoud, 2009). Toutefois, les effets de la vidéosurveillance sur les délits sont controversés et dépendraient du contexte et du type d'infraction considérés (Grandmaison et Tremblay, 1997; Welsh et Farrington, 2008).
- > *Sécurité des systèmes d'information*: l'ouverture des réseaux informatiques, la multiplication des employés utilisant Internet et le courrier électronique, ainsi que l'augmentation des accès à distance pour les salariés mobiles ne sont pas sans risque pour l'entreprise: cyber-espionnage, attaques numériques, consultation de données confidentielles, fuites d'informations, surcharge de la bande passante et de la mémoire de l'ordinateur, etc. (Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence, 2007). Les entreprises luttent contre ces phénomènes au moyen de systèmes de surveillance plus ou moins intrusifs.

- > *Évolution sociétale*: la surveillance des travailleurs s'inscrit dans un contexte plus global, marqué par des attentes sociales croissantes en termes de visibilité et de transparence. Chacun souhaite, soit pour des raisons de qualité de service soit par pure curiosité, pouvoir connaître l'évolution d'un produit, d'un individu ou d'un processus de travail (ex: Tribunal administratif, 2005). Des formes de surveillance se développent dans la sphère privée et dans les relations commerciales: applications pour téléphones mobiles permettant de suivre un avion ou un bus en temps réel, sites web offrant la possibilité de suivre l'acheminement d'un colis, jouets pour enfants munis de microphones ou caméras intégrés, etc.

Globalement, la surveillance des comportements, au sens de l'article 26 de l'OLT3, ne semble pas souvent être le but premier de l'entreprise. Cependant, contrôler la production ou le déroulement d'une prestation conduit parfois à surveiller l'opérateur. Par exemple, en filmant une chaîne de production, on constate les micro-absences des employés; en assurant la traçabilité d'un produit, on peut remonter jusqu'à l'ouvrier qui l'a assemblé, etc. Une surveillance même relativement passive et orientée sur les processus de travail peut ainsi générer une pression sur l'employé, par crainte de sanctions en cas de défaut de production ou lors d'absences jugées injustifiées. En outre, un système de surveillance peut être aisément détourné de sa finalité première: quand la technique permet l'indiscrétion, qui peut résister à la tentation?

LIENS ENTRE SURVEILLANCE ET SANTÉ

Il a été montré que la surveillance augmente le stress, diminue la satisfaction et nuit à la qualité des relations de travail (Irving, Higgins et Safayeni, 1986). Toutefois, les conséquences sur la santé sont difficiles à quantifier. En effet, la variabilité interindividuelle est importante. De plus, les modalités et les contextes de la surveillance sont multiples. Enfin, les effets découlent de l'interaction de nombreux facteurs de risque et ne se distinguent pas des symptômes du stress en général. Dans le cas de la surveillance comme dans celui du stress, on se trouve face à des effets non spécifiques liés à des contraintes non spécifiques (Ramaciotti, 1997). Il n'existe pas de modèle déterministe du type dose-réponse, tel que les modèles d'exposition développés en hygiène du travail, qui permettrait de construire des relations entre différentes modalités de surveillance des travailleurs et des répercussions précises sur la santé. En revanche, les conséquences de la surveillance peuvent être appréhendées en recourant à des modèles théoriques plus généraux, tels que le modèle de Karasek et Theorell (1990). Dans cette optique, la surveillance peut être vue comme une variable modératrice (Rasclé et Irachabal, 2001), qui amplifie les répercussions d'autres contraintes de travail, par exemple les pressions temporelles, le manque d'autonomie et l'absence de soutien social. Premièrement, en tant que moyen de contrôle de la production, la surveillance peut renforcer la pression temporelle ressentie par les travailleurs; c'est par exemple le cas des opérateurs de centres d'appels téléphoniques, dont la durée des conversations est minutée et contrôlée. Deuxièmement, il est vraisemblable que la surveillance contribue à réduire l'autonomie des salariés, notamment leurs capacités de réguler leur activité en fonction des contraintes auxquels ils doivent faire face. En effet, le fonctionnement des systèmes de surveillance actuels se rapproche de celui du Panoptique, modèle de prison développé par Jeremy Bentham à la

fin du XVIII^e siècle pour garantir l'autodiscipline des prisonniers (Bentham, 1780, cité par Foucault, 1975). Le système devait pousser les détenus à se comporter en permanence de manière adéquate, sachant qu'ils pouvaient être contrôlés à tout moment, mais ignorant quand ils l'étaient véritablement. Depuis les travaux de Michel Foucault, le Panoptique est devenu le symbole du contrôle invisible, à la fois présent et absent, exercé sur les individus pour les discipliner. Les moyens de surveillance modernes permettent effectivement de surveiller des personnes à leur insu; or se sachant potentiellement observé, l'individu est poussé à adapter son comportement en s'autocensurant (voir conclusion du Tribunal administratif, 2005).

Troisièmement, la surveillance peut avoir des effets délétères en termes de soutien social. En effet, la récolte de données tend à se substituer à la connaissance réciproque entre les individus. Or la découverte mutuelle, au fil des échanges et des interactions, permet d'établir des liens de confiance et de forger des réseaux interpersonnels. À l'inverse, en raison du cloisonnement et de l'aspect unilatéral de la consultation des données, la surveillance des travailleurs peut être vécue comme une marque de défiance de la part de l'encadrement. Elle peut contribuer à diminuer les comportements de citoyenneté, comme l'altruisme, la courtoisie et les valeurs civiques (Niehoff et Moorman, 1993), à renforcer des situations de concurrence, à instaurer une méfiance mutuelle, à affaiblir les collectifs de travail et à pousser les salariés à adopter des comportements passifs et conditionnés par ce qu'ils pensent qu'on attend d'eux. Pour ces raisons, il est possible que la surveillance ait globalement pour conséquence de diminuer le soutien social perçu par les employés.

En résumé, si la surveillance contribue à augmenter les contraintes temporelles, à limiter l'autonomie et à réduire le soutien social, elle nous paraît relever de la même problématique que les pathologies de surcharge (stress, troubles musculosquelettiques, etc.), dont les liens avec l'organisation du travail sont avérés et qui représentent une part majeure et croissante des atteintes à la santé dans le cadre professionnel. Une enquête menée en France a d'ailleurs montré que la proportion des salariés estimant que leur rythme de travail est imposé par «les contrôles ou surveillances permanents (ou au moins quotidiens) exercés par la hiérarchie» est passée de 17% en 1984 à 29% en 1998 (Bué, Coutrot et Puech, 2004).

La question des relations entre surveillance et santé est également présente dans les recherches en psychodynamique du travail. Par exemple, Dejours (2003) intègre dans une même logique la surveillance technologique et les évaluations périodiques réalisées par les hiérarchies: «*l'articulation de l'évaluation individualisée à la technologie informatique de traçabilité conduit de nombreux travailleurs à perdre tout pouvoir de contrôler l'accroissement de leur charge de travail, et ils en tombent malades*». On retrouve ici l'idée selon laquelle la surveillance technologique ne constitue qu'un élément d'un système de gestion plus vaste, qui comprend des actions de gestion des ressources humaines et des mesures organisationnelles.

Certaines études mettent en évidence une influence modératrice de divers facteurs personnels ou contextuels. Au niveau individuel, Kolb et Aiello (1996) observent par exemple que la surveillance stresse davantage les personnes ayant un locus of control interne alors qu'elle aurait tendance à rassurer celles avec un locus externe. Au niveau collectif, la tolérance par rapport à la surveillance varie notamment selon le lieu où elle s'exerce; par exemple, alors que la vidéosurveillance est généralement bien acceptée dans des lieux publics, elle est largement moins tolérée sur le lieu de travail (Klauser, 2004).

Notons enfin que la surveillance peut aussi avoir des effets positifs sur la santé des salariés. Protéger les travailleurs contre les agressions en installant des caméras, contrôler le port d'équipements de protection individuels, etc., sont autant de moyens de surveillance mis en œuvre dans le but louable de protéger l'intégrité physique et la santé des travailleurs.

CONCLUSION: ÉVALUER L'ORGANISATION DU TRAVAIL

De ce qui précède, il ressort que, par définition, la surveillance est une notion ambivalente, mêlant protection et sanction, assistance et méfiance, supervision de processus et contrôle de personnes. Dans ces conditions, il est difficile de distinguer clairement entre, d'une part, contrôle licite et légitime et, d'autre part, surveillance illicite des comportements. C'est pourquoi il ne nous semble pas opportun de centrer le raisonnement sur la notion de comportement au sens étroit, ni d'aborder la question dans une optique uniquement technique. En effet, il apparaît que des systèmes de surveillance peuvent avoir un impact négatif sur la santé même s'ils sont mis en place pour des raisons autorisées, telles que le monitoring de la performance ou la détection d'erreurs. De plus, les répercussions négatives se rencontrent surtout dans des situations où les dispositifs de surveillance «font système», c'est-à-dire lorsqu'ils renforcent une organisation du travail et une gestion des ressources humaines contraignantes.

Plutôt que de chercher à déterminer, au prix de nombreuses difficultés, si un outil de surveillance vise à observer le comportement des travailleurs, il nous semblerait préférable d'examiner les motifs avancés par un employeur pour justifier l'installation d'un système de surveillance, et de les mettre en balance avec ses répercussions sur la santé et le bien-être. La part de subjectivité inhérente à la pesée d'intérêts pourrait être diminuée en considérant l'état de santé des salariés, leur perception des contraintes de travail et l'organisation de l'entreprise (objectifs de production, modalités d'évaluation du personnel, profils de qualification, modes opératoires, etc.). Ce type d'information pourrait être récolté au travers de consultations de médecine du travail, d'enquêtes micro-épidémiologiques (questionnaires de santé au travail) et d'observations ergonomiques de l'activité. Les investigations en médecine du travail et les expertises techniques sont d'ailleurs deux instruments prévus par la loi lorsque des risques pour la santé sont suspectés.

La démarche esquissée ici contribuerait à une prise en compte accrue de la dimension psychosociale dans la mise en œuvre de la législation de protection des travailleurs. Cette vision répondrait, à notre avis, à l'esprit et à la lettre de l'article 6 de la Loi sur le travail, ainsi qu'à la préoccupation manifestée par le Conseil fédéral lors de l'entrée en vigueur de l'Ordonnance 3 voici trente ans.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

BERNAUER, Andreas, «Überwachung in der heutigen Gesellschaft», [en ligne], 2003 [consulté le 26 avril 2011]. Disponible sur le web: <<http://www.andreas-bernauer.de/foucault/ueberwachung.pdf>>.

BLOCH, Ghislaine, «Des caméras pour éviter les accidents au travail». *Le temps*. 29 mars 2011. Disponible sur le web: <http://www.letemps.ch/Page/Uuid/018f5cce-6467-11e0-87e3-0d5f8c36aeb1/Des_cam%C3%A9ras_pour_%C3%A9viter_les_accidents_au_travail#.UXqrGcrW4Ys>.

BNP PARIBAS, « Les systèmes de surveillance jouent aux rapporteurs », *L'Atelier* [en ligne], 14 janvier 2010 [consulté le 23 juin, 2011]. Disponible sur le web: <<http://www.atelier.net/articles/systemes-de-surveillance-jouent-aux-rapporteurs>>.

BOUDREAU, Christian et TREMBLAY, Monica, *L'utilisation des caméras de surveillance dans les lieux à accès public au Canada* [en ligne]. Québec: École nationale d'administration publique, Université du Québec, 2005 [consulté le 26 octobre 2012]. Disponible sur le web: <<http://archives.enap.ca/bibliotheques/2006/06/24261876.pdf>>.

BUÉ, Jennifer, COUTROT, Thomas et PUECH, Isabelle, *Conditions de Travail: les enseignements de vingt ans d'enquêtes*, Toulouse, Octarès, 2004.

COZENS, Paul, SAVILLE, Greg et HILLIER, David, «Crime prevention through environmental design (CPTED): a review and modern bibliography». *Property Management*, no23, 2005, pp. 328-356.

DEBOUZY, Jean-Claude, CROUZIER, David et PERRIN, Anne. «Les étiquettes intelligentes à radiofréquence (RFID)». SPS, n°285, avril-juin 2009. Disponible sur le web: <<http://www.pseudo-sciences.org/spip.php?article1165>>

DEJOURS, Christophe, *L'évaluation du travail à l'épreuve du réel. Critique des fondements de l'évaluation*, Versailles, Inra Éditions, 2003.

DETHURENS, Chloé, «Caméras: une enquête vise le casino de Meyrin», *Tribune de Genève* [en ligne], 12 juillet 2011 [consulté le 26 octobre 2012]. Disponible sur le web: <<http://archives.tdg.ch/geneve/actu/employes-filmes-inus-enquete-vise-casino-meyrin-2011-07-11>>.

KLEIN, Christoph et BERTRAM, Jutta, (dir.), *Big Brother is watching you – Technische und jurische Aspekte der Überwachung am Arbeitsplatz*, Eisenstadt, FHS Informationsberufe, 2006.

FOUCAULT, Michel, *Surveiller et punir: naissance de la prison*, Paris, Gallimard, 1975.

FRESE, Michael, «Stress und neue Techniken. Was verändert sich?» In GREIF, Siegfried, BAMBERG, Eva et SEMMER, Norbert (Eds.), *Psychischer Stress am Arbeitsplatz*. Göttingen, Hogrefe, 1991, pp. 222-240.

FITZPATRICK, Michael, «Mobile phone allows boss to snoop», *BBC News* [en ligne], 2010, [consulté le 23 juin 2011]. Disponible sur le web: <<http://news.bbc.co.uk/go/pr/fr/-/2/hi/technology/8559683.stm>>.

GRANDMAISON, Rachel et TREMBLAY, Pierre, «Évaluation des effets de la télésurveillance sur la criminalité commise dans 13 stations du métro de Montréal», *Criminologie*, vol. 30, no1, 1997, pp. 93-110.

IRVING, Richard, HIGGINS, Christopher et SAFAYENI, Frank, «Computerized performance monitoring systems: use and abuse», *Communications of the ACM (Association for Computing Machinery)*, vol. 29, no8, 1986, pp. 794-801.

JOINSON, Adam et WHITTY, Monica, «R&D: Watched in the workplace», *Infosecurity*, vol. 5, no1, 2008, pp. 38-40.

KARASEK, Robert et THEORELL, Töres, *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*, New York, Basic Books, 1990.

KLAUSER, Francisco, «A comparison of the impact of protective and preservative video surveillance on urban territoriality: the case of Switzerland», *Surveillance & Society: CCTV Special*, vol. 2, no2-3, 2004, pp. 145-160.

KOLB, Kathryn et AIELLO, John, «The effects of electronic performance monitoring on stress: Locus of control as a moderator variable», *Computers in Human Behavior*, no12, 1996, pp. 407-423.

LARSON, James. R. et CALLAHAN, Christine, «Performance monitoring: How it affects work productivity», *Journal of Applied Psychology*, 1990, n°75, pp. 530-538.

NIEHOFF, Bran. P. et MOORMAN, Robert H, «Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior», *Academy of Management Journal*, 1993, n°36, pp. 527-556.

PINGOUD, Laure, «La vidéosurveillance de la voie public augmente. Et alors?», *24 Heures*, 14 décembre 2009. Disponible sur le web: <<http://www.24heures.ch/vaud-regions/actu/videosurveillance-voie-publique-augmente-2009-12-13>>.

PRÉPOSÉ FÉDÉRAL À LA PROTECTION DES DONNÉES ET À LA TRANSPARENCE (FPFDT), *Guide relatif à la surveillance*

- de l'utilisation d'internet et du courrier électronique au lieu de travail* [en ligne]. Berne: Confédération Suisse, 2007 [consulté le 26 octobre 2012]. Disponible sur le web: <<http://www.edoeb.admin.ch/dokumentation/00445/00472/00532/index.html?lang=fr>>.
- RAMACIOTTI, Daniel, *Situations de travail, modes de vie et santé: modélisation des relations et implications*, Thèse présentée à la Faculté de droit et des sciences économiques pour obtenir le grade de Docteur en psychologie et travail, Université de Neuchâtel, 1997.
- RASCLE, Nicole et IRACHABAL, Sandrine, «Médiateurs et modérateurs: implications théoriques et méthodologiques dans le domaine du stress et de la psychologie de la santé», *Le travail humain*, vol. 64, no2, 2001, pp. 97-118.
- RIJCKAERT, Olivier, «Surveillance des travailleurs: nouveaux procédés, multiples contraintes». In *Orientations*, «L'employeur et la vie privée du travailleur», n°spécial 35ans, 2005, pp. 41 et ss.
- STANTON, Jeffrey et WEISS, Elizabeth, «Electronic monitoring in their own words: an exploratory study of employees' experiences with new types of surveillance», *Computer in Human Behavior*, no16, 2000, pp. 423-440.
- SEWELL, Graham, «The discipline of teams: the control of team-based industrial work through electronic and peer surveillance», *Administrative Science Quarterly*, no43, 1998, pp. 397-428.
- TRIBUNAL ADMINISTRATIF, Arrêt du 28 juin 2005. N° affaire GE.2002.0088, [consulté en septembre 2009]. 2005. Disponible sur le web: < <http://www.unifr.ch/euroinstitut/assets/files/pdf/Datenbank/Originalentscheide/VD/135.pdf>>.
- WATSON, Geof, «E-mail surveillance in the UK workplace – a management consulting case study», *Emerald*, n°54, 2002 , pp. 23-40.
- WELSH, Brandon et FARRINGTON, David, «Effects of Closed Circuit Television Surveillance on Crime», *Campbell Systematic Reviews*, no17, 2008, pp. 2-73.
- ZAJONC, Robert B., «Social facilitation», *Science*, n°149, 1965, pp. 269-274.

