

Télétravail à domicile

PATRICK CINGOLANI ET ANTONELLA CORSANI

Définitions et cartographie des sens

D'après le code du travail français, « le télétravail désigne toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail qui aurait également pu être exécuté dans les locaux de l'employeur est effectué par un salarié hors de ces locaux de façon volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication » (Article L1222-9).

La notion de télétravail est donc consubstantielle à celle de technologie numérique, elle est circonscrite aux métiers, fonctions et tâches qui n'exigent pas la présence physique sur le lieu de travail de l'employeur, et elle est limitée au travail salarié. De même, dans l'univers anglo-saxon, la notion de « *telecommuting* » désigne un travail salarié réalisé en étant à distance du lieu de travail de l'employeur et en communiquant avec l'entreprise par Internet (→ Lieux de travail). Il faudrait alors parler plutôt de « télé-salariat numérique » pour rendre compte des nouvelles formes d'organisation du travail salarié à l'époque des technologies numériques (→ Travail numérique). Ces nouvelles formes d'organisation du travail conjuguent distance physique – songeons à la notion de « travail à distance » (*remote work*) – et proximité virtuelle.

Déterritorialisé depuis l'entreprise, le télétravail se reterritorialise le plus souvent dans le « chez soi » du salarié. La notion de télétravail pourrait se confondre alors avec celle, bien plus ancienne, de « travail à domicile », notion qui évoque le système domestique. Une forme d'organisation du travail observée dans la phase historique préindustrielle qualifiée par Marx de sub-somption formelle. Marx entendait ainsi signifier que dans cette forme d'organisation du travail et de la production, le capital n'a pas la maîtrise du procès de travail, il le contrôle de l'extérieur. Cependant, d'une part, le télétravail n'est pas comparable, comme on le verra plus loin, au travail à domicile d'antan ; d'autre part, le développement de tiers-lieux, tels que les espaces de *coworking*, accompagne la diffusion de ces formes nouvelles, atomisées, d'organisation d'un travail qui devient « nomade » (→ Coworkers/

Coworking). En droit, la notion de « travail nomade » est limitée aux missions qui exigent des déplacements multiples et fréquents. La notion de travail nomade ne doit donc pas être confondue avec celle de télétravail, et elle est associée, le plus souvent, à la figure du cadre d'entreprise.

Le télétravail, le travail à domicile, le travail nomade et le *coworking* se combineraient dans le « travail chez soi ». Cette dernière catégorie est une catégorie sociologique par laquelle on entend signifier « tout le travail que nous importons dans nos façons d'habiter, au sein de notre habitat, incorporant les lieux fixes (un bureau dédié) et nomades (le salon, la cuisine, la chambre, etc.), qu'il concerne directement une activité qui s'y exerce totalement ou partiellement ; dans un cadre légal et contractualisé ou sous une forme diffuse sans plus de normativité voire hors du cadre légal. Il est aussi potentiellement « multisitué » car, grâce entre autres à la généralisation des ordinateurs portables, des smartphones, des tablettes et à la « nomadisation » du poste de travail, la matérialité de l'espace de travail devient moins une affaire de lieu que de connectivité » (Dufournet et al., 2021 : 81).

Relativement plus récente, la notion de « *smart working* » désigne, quant à elle, une forme agile et flexible de télétravail, mais en exaltant les aspects présumés libérateurs : le salarié est censé pouvoir gérer ses temps, n'étant plus soumis aux temps de travail dictés par l'employeur. Ainsi, le télétravail, entendu comme « *smart working* », semble révolutionner l'ordre spatio-temporel du travail salarié et rapproche le travailleur salarié – historiquement assujéti à son employeur, qui a le pouvoir d'imposer les lieux et le temps de travail – et le travailleur non salarié, ce dernier étant supposé bénéficier d'une grande autonomie dans la détermination de ses lieux et de ses temps de travail (→ Subordination/Autonomie).

Ainsi, en première approximation, on pourrait dire que le télétravail « libère » le travailleur salarié en même temps qu'il contribue à brouiller la frontière entre travail salarié et travail non salarié. Il configure en quelque sorte une zone grise : le travail salarié deviendrait plus autonome et indépendant, tout comme est censé l'être le travail non salarié, et comme l'était le travail à domicile à l'époque du système domestique.

Le système domestique et le télétravail

Ce système a caractérisé un type de capitalisme commercial et s'est déployé avec des évolutions et des spécificités diverses du XVI^e siècle jusqu'au XIX^e siècle, mais a souvent été ancré dans son fonctionnement avec la polyactivité des agriculteurs artisans (→ Pluriactivité). Ceux-ci, parallèlement à leurs activités agricoles, achetaient de la laine à un marchand, et, dans leurs propres maisons, avec leurs propres métiers, aidés de leurs femmes et de leurs enfants, la faisaient passer par les différents états de la fabrication jusqu'à celui de drap. Ce système relevait donc d'une domestication du travail, incomparable au processus d'externalisation initié dans les années 1970 et qui a marqué la crise de la grande entreprise intégrée. L'asymétrie était principalement structurée autour du fait que le producteur était incapable d'écouler lui-même ses marchandises et dépendait par conséquent du commerçant pour les diffuser, soit sur le marché national soit à l'étranger. C'est donc non à partir du contrôle express sur un procès de travail (le concept marxien de subsumption réelle) à caractère artisanal que s'accomplit l'assujettissement et le rapport d'exploitation, mais à partir du rapport de l'agriculteur artisan au marché, et c'est dans ces conditions que le capitaliste pouvait extraire un surtravail. De ce point de vue, c'est à la périphérie même du travail, dans la raréfaction de la terre (enclosure) ou dans la raréfaction des possibilités d'écoulement des produits, que le capitalisme trouvait les moyens de pression sur ce type de travailleur. Dans *la formation de la classe ouvrière anglaise*, l'historien Edward P. Thompson a décrit la grandeur et la décadence de la figure laborieuse qui occupait le centre du *domestic system*. Il a d'abord commencé par décrire les conditions de vie insérées localement, et largement multiactives, de ces agriculteurs artisans avant le processus d'enfermement et de réglementation qui gagnera progressivement l'Europe entière, mais aussi dans cette période de transition pendant laquelle le travail industriel vient rencontrer les sphères et les temporalités vernaculaires. Autour de l'idée d'un temps « orienté par la tâche », il décrit un temps vernaculaire, certes confronté à des contraintes temporelles et climatiques (moisson, agnelage, etc.), mais ayant ses rythmes propres – que Thompson désigne comme « naturels ». Dans *Temps, discipline du travail et capitalisme industriel*, il circonscrit ces rythmes « naturels ». Les tâches collectives, familiales du tissage s'inscrivaient dans une temporalité non asservie au compte ou à une fragmentation rationalisée, et relevaient en cela d'une

sphère autonome, à distance de la domination capitaliste comme telle. La relation au marché était le moyen d'accéder à une monnaie permettant à l'agriculteur artisan l'achat de denrées qui n'entraient pas dans l'économie vernaculaire. Dans *La Formation de la classe ouvrière anglaise*, Thompson explique aussi comment cette forme de vie indépendante associée à un certain sens de l'égalité et de la dignité a fait l'objet dans les années 1830 d'une terrible dégradation, prise en tenaille par la concurrence des industries mécaniques urbaines, qui embauchaient à bas prix les femmes et les enfants, et par la destruction des coutumes, des communaux et des protections syndicales. Dans le système domestique, le rapport d'exploitation s'instaure principalement *du dehors* à travers le marché et la confrontation à une force de travail moins chère, qui tire les prix vers le bas et conduit l'artisan à la paupérisation. Antérieurement, ce travailleur indépendant était souvent autonome et relativement libre dans l'organisation de ses tâches multiples et complémentaires économiquement mais aussi émotionnellement, comme a pu l'être encore la multiactivité ouvrière autour du lopin de terre. Ce type d'expérience historique, dont on peut effectivement trouver des échos parmi les ouvriers avec leur « travail à côté » ou bien avec les travailleurs des industries culturelles, tant d'ailleurs au niveau des formes de vie qu'au niveau des formes d'exploitation, ne correspond qu'à demi, si l'on peut dire, à ce qui, à partir des nouvelles technologies, s'affirme au XXI^e siècle. Même si une pluriactivité se perpétue encore à côté, parallèlement au travail en plate-forme, comme le montre la part d'amateurs, de créateurs et de poly-actifs au sein ce secteur, l'expérience du travail passe par des formes de monitoring et de contrôle qui surmontent l'effet spécifique de la distance. C'est sur ce point précis que le télétravail se spécifie en se distinguant du *domestic system*. D'une part, l'autonomie du salarié à son domicile reste principalement circonscrite aux temporalités en dehors du temps de travail. Le fait n'est pas négligeable : la gestion de ce temps, notamment à la semaine, et les possibilités d'organisation concernant le choix des journées au domicile et en entreprise sont perçues comme un atout (→ Temps). D'autre part, le temps de travail reste un temps largement hétérodéterminé par les dispositifs numériques, entre autres, et soumis aux contraintes de compte et de rendement caractéristiques d'une temporalité subordonnée. Le sentiment d'alternance récréative qui pouvait caractériser la multiactivité des formes autonomes de travail à domicile est dès lors fortement mitigé par la pression du temps subordonné sur le temps domestique, donnant parfois une tonalité

fiévreuse à la réalisation des tâches quotidiennes. Les enquêtes sur la situation des mères (Lambert et al., 2021) témoignent de ces pressions, et ce d'autant plus qu'elles s'inscrivent dans un contexte de répartition inégalitaire des tâches au sein du foyer et de naturalisation de ces tâches dans la quotidienneté. Tandis que le *domestic system* faisait de la *distance* le moyen d'une *séparation* comme condition d'une autonomie artisanale ancrée dans la pluriactivité populaire ; la distance du télétravail n'entraîne qu'une *séparation toute relative*, surmontée par les technologies de la communication. L'entreprise n'est pas au-dehors de la sphère privé et domestique, elle est passé au-dedans, et le domicile n'est peut-être plus, sous l'angle du travail, que l'appendice de l'entreprise. En reprenant la catégorie marxienne de subsomption réelle, on pourrait dire que le capital organise et contrôle directement, de l'intérieur, le procès de travail. Mais cet intérieur se définit dans un espace qui englobe l'espace de l'*oikos*, et c'est la conception même de l'entreprise qui doit être repensée à l'époque de sa dématérialisation.

De l'invention aux développements

Historiquement, les conditions technologiques d'apparition du télétravail sont liées à l'évolution de l'informatique et des technologies numériques. C'est Jack Nilles, un ancien ingénieur de la NASA, qui développe, au début des années 1970, l'idée d'une alternative aux déplacements domicile-travail au quotidien : le *telecommuting*. Dans le contexte du premier choc pétrolier, de l'engorgement des centres urbains par les embouteillages et de leurs conséquences sur le comportement de la main-d'œuvre et sur les coûts de l'immobilier, l'idée de Nilles est « de rapprocher les travailleurs du travail » en substituant la télécommunication aux transports.

Dans les années 1980, aux États-Unis, le télétravail fait l'objet de nombreuses études et recherches qui en annoncent un développement futur important, notamment pour les cols blancs, du fait d'un compromis possible entre les intérêts (et les craintes) des employeurs et ceux des salariés (Pratt, 1984). Et effectivement, le télétravail à domicile a connu aux États-Unis, comme dans les pays nord-européens, un développement certain, bien qu'il soit difficile d'en apprécier avec précision la dimension et d'effectuer des comparaisons car il n'y a pas de critères partagés d'observation statistique de cette pratique de travail. Quelle unité de mesure, quels critères retenir ? Tantôt on retient un nombre d'heures de

télétravail par mois, mais ce nombre est variable entre sources et pays ; tantôt on considère le nombre d'heures en télétravail par semaine, tout aussi variable d'une source et d'un pays à l'autre.

En France, dans les rapports des années 1990, le télétravail reste une promesse, une projection futuriste plus qu'une réalité massive, malgré les efforts des gouvernements qui se sont succédé à l'époque. Thierry Breton, qui signe en 1994 un rapport pour le gouvernement sur *Le Télétravail en France*, donne une définition de ce dernier, apporte des arguments managériaux favorables et des développements juridiques pour l'encadrer, mais l'ouvrage, en dépit des opportunités qu'il voit dans le télétravail, est d'abord fondé, comme l'indique le sous-titre, sur des perspectives. Or, ce qui se déploie dans le dernier quart du XXe et dans le premier quart du XXIe siècle, ce n'est pas le télétravail en tant que tel. C'est, à la faveur des avancées dans le secteur des NTIC et du souci récurrent de flexibilité, un vaste mouvement d'externalisation, que ce soit à travers la diversification des contrats dans l'entreprise (intérim, travail à temps partiel, CDD) ou à travers la sous-traitance et l'*offshoring* dans le monde. Se met en place non un télétravail mais des formes externalisées, décentralisées, de travail ou bien encore un *travail à distance*, dans l'interaction d'une entreprise et d'une constellation d'*autoentrepreneurs* (→ Auto-entrepreneur.e.s). Le fait économique et social des plates-formes (→ Plateforme), qui donne un essor imprévu à la dématérialisation des échanges (→ Entreprise dématérialisée), et plus particulièrement aux formes distancielles de travail, n'a pas modifié cette tendance – au contraire ; le travail à distance géré par les algorithmes et assisté par les technologies numériques de l'information (smartphones et tablettes) reste essentiellement associé au statut d'indépendant et de micro-entrepreneur, et non au travail salarié. Dans l'univers du travail salarié, le télétravail concerne essentiellement les cadres au forfait. Avant la crise sanitaire, d'après l'enquête Sumer, le télétravail était une pratique inexistante chez les ouvriers et les employés, faiblement diffuse chez les professions intermédiaires, et elle concernait 10 % des cadres. Mais parmi ces 10 %, seuls 3 % travaillaient en télétravail trois jours par semaine ou plus.

En effet, avant la crise sanitaire du Covid-19, on constatait un grand décalage entre les discours et la réalité très limitée du télétravail, dont les avantages, y compris environnementaux, ne sont pas certains : le télétravail en France serait un objet sans désir (Aguilera, 2016). Cette donne interroge d'autant plus que les obstacles au développement ont été progressivement franchis, notamment

le coût de la communication, aujourd'hui très faible, voire nul. Dans un ouvrage daté de 1990, Michel Lallement analysait ces obstacles. En particulier, il soulignait les enjeux de l'informatique en tant que puissant dispositif technique de contrôle social. Il faisait alors référence au système informatique français dénommé CESAR (Collecte efficace et sûre de l'activité réalisée). « Grâce à de tels systèmes, écrivait-il, il est aisé de concevoir comment le télétravail pourrait devenir un instrument de pouvoir des plus prégnants. Outil de contrôle performant, il autorise la surveillance de la main-d'œuvre jusqu'à son domicile. Il permet, en effet, de mesurer et d'enregistrer en permanence le rythme du travail, les arrêts et déplacements du personnel » (Lallement, 1990 : 228).

Trente ans plus tard, on peut lire dans le quotidien *The Guardian* que la société Teleperformance a informé ses employés que des webcams seront installées pour surveiller les « infractions » liées au travail à domicile. Les caméras seront connectées à un système d'intelligence artificielle qui recherchera de manière aléatoire les infractions aux règles de travail d'un poste. L'une d'entre elles sera-t-elle détectée ? Une photo sera envoyée à un responsable et conservée pendant vingt jours. Lorsque le travailleur s'absente, par exemple pour boire un verre, il doit cliquer sur le « mode pause », expliquer pourquoi, sous peine d'être signalé pour une infraction. Si le système ne détecte aucune frappe au clavier et aucun clic de souris, il indiquera que le travailleur est inactif et le communiquera au superviseur (Walker, 2021).

En fait, on peut avancer l'hypothèse que, jusque-là, c'est précisément la contradiction entre rapport salarial et distance qui a suscité une certaine désaffection de la part des employeurs. L'option pour le télétravail de la part d'un travailleur, et surtout d'une travailleuse, a toujours nourri un soupçon venant du management : à savoir qu'il suppose un intérêt et un investissement moindres pour le travail et le collectif de travail, au profit de l'activité non professionnelle comme le soin des enfants ou quelque autre type de préoccupation parallèle. Même au niveau informationnel et communicationnel, l'absence physique du bureau du salarié et sa séparation vis-à-vis de ses échanges informels le mettent dans une situation d'isolement voire d'ignorance qui nuit à son efficacité et à sa réactivité dans sa relation avec les autres salariées et l'entreprise. Les technologies de contrôle à distance permettent donc de dépasser ce qui faisait obstacle au développement du télétravail du point de vue de l'employeur mais laissent apparaître de nouveaux risques pour les salariés : la destruction de la sphère privée.

En effet, avec ces technologies, la dystopie d'un « capitalisme de surveillance » – pour reprendre les termes et la thématique de Shoshana Zuboff –, et plus précisément d'un « capitalisme de surveillance à domicile », est une possibilité.

Une pratique de travail ambivalente, une zone grise singulière

Avant la crise sanitaire, selon les données présentées dans un rapport pour la Commission européenne (Sostero et al., 2020), en Europe (EU 27), seul un salarié sur dix travaillait à son domicile. Parmi les salariés en télétravail, la plupart ne l'étaient que de manière occasionnelle. Plus nombreux, les non-salariés étaient trois sur dix à travailler chez eux. Si on se limite au télétravail, donc au travail salarié, on constate que dans tous les pays, il s'agit d'une pratique de travail qui concerne surtout le travail intellectuel dans les activités de services. Le télétravail est enfin une pratique propre aux milieux urbains, et concerne surtout les personnes qualifiées et bien rémunérées.

La gestion de la crise sanitaire du Covid-19 a permis une diffusion et même pourrait-on dire une « démocratisation » du télétravail. Néanmoins, suivant les données issues de l'enquête emploi de l'INSEE (Dares, 2022), même pendant la crise sanitaire de 2020-2021, seulement moins de 10 % des salariés en télétravail le sont à 100 %, et le télétravail reste essentiellement le fait des cadres, bien que la pratique ait pu se diffuser aussi chez les employés. En effet, le télétravail demeure relativement plus développé chez les salariés des grandes entreprises employés en CDI et chez les fonctionnaires. Dans un cas comme dans l'autre, il s'agit de personnes travaillant à temps complet. Si un frémissement est apparu depuis quelques années, c'est bien en raison de la pandémie et des contraintes que celle-ci a imposées, ainsi qu'à la faveur d'un rééquilibrage du rapport avantages/inconvénients de la part des entreprises, notamment sous l'angle du coût immobilier de la présence sur site des travailleurs. La mise en place du télétravail a pour ainsi dire tiré parti de l'expérience du travail à distance et des technologies qui ont été éprouvées en dehors du salariat.

Le bilan serait néanmoins incomplet si on ne prenait pas en compte deux autres conséquences de la gestion de la pandémie sur les pratiques de télétravail à domicile. D'une part, s'il est vrai que

le nombre de personnes concernées n'a progressé que de manière peu significative, la durée et la fréquence du télétravail augmentent. D'autre part, cette pratique est de plus en plus et mieux observée par le système statistique et questionnée par les chercheurs et dans la société.

Les questions portent notamment sur la fragmentation du collectif de travail et l'isolement social ainsi que sur la porosité de la frontière entre vie professionnelle et vie privée.

La question de la fragmentation sociale et de l'isolement est systématiquement évoquée par les salariés et les syndicats. Fanny Lederlin parle à ce sujet du télétravail comme d'une mise à distance du monde (Lederlin, 2020). Elle mobilise les concepts de solitude, d'isolement et de désolation, tels que Hannah Arendt les définit et les distingue dans *Les Origines du totalitarisme*. La solitude est l'expérience affirmative de soi : être avec soi-même. C'est une expérience qui n'est pas faite en étant à distance du monde ; au contraire, elle n'est possible qu'en étant dans le monde, en étant en lien avec les autres. À l'opposé, l'isolement entraîne la coupure des liens sociaux, la suspension de la vie politique. Isolé, l'être humain peut basculer dans la désolation : la perte de soi. L'analyse de Fanny Lederlin est certainement en partie influencée par l'expérience du télétravail en période de confinement. Sa critique peut donc apparaître en partie biaisée par le caractère exceptionnel de l'expérience. Néanmoins, elle peut rendre compte de la souffrance psychique qui a suivi l'expérience du confinement et d'un rejet du télétravail par certains salariés, alors que d'autres demandent son extension afin de pouvoir quitter le milieu urbain et aller vers la campagne et d'autres formes de vie. C'est certainement le fait que le télétravail se soit imposé soudainement dans un contexte de crise sanitaire et de crise écologique qui fait que son développement a soulevé chez tout un chacun des questions plus profondes sur le sens même du travail et sur la vie que l'on veut vivre.

L'autre question, celle de la porosité de la frontière, est posée à partir d'une approche critique de la connexion permanente permise et induite par les nouvelles technologies, le fait de pouvoir être (et de se sentir obligé d'être) connecté partout et à tout moment. En l'absence de régulation de la séparation entre la sphère privée et la sphère professionnelle, le télétravail engendre des risques de santé (Diard, 2020). En effet, la pratique du télétravail est ambiguë, elle présente des ambivalences pour la vie au travail et pour la vie familiale, déjà bien analysées dans le monde anglo-saxon par Yehuda Baruch à la fin du siècle dernier (Baruch, 2000). Vingt ans

plus tard, le constat en France est tout à fait similaire : l'incidence du télétravail sur la vie familiale, sur les conditions de travail et sur le rapport subjectif au travail est toujours ambivalente (Vayre, 2019) (→ Subjectivité). L'analyse coûts-bénéfices ne permet pas de trancher, d'autant plus que les inégalités selon les classes sociales et les catégories socio-professionnelles sont très grandes, ainsi que l'expérience subjective du télétravail à domicile (→ Inégalités).

D'une part, cette pratique rend possible une meilleure maîtrise et un meilleur agencement des temps sociaux. Ce constat plus ou moins partagé permet de comprendre qu'elle soit désirable et désirée par les salariés. D'autre part, elle expose le salarié, tout comme le non-salarié, au risque d'une colonisation du quotidien par le travail (Cingolani, 2021), car « le "Travail chez Soi" peut venir perturber l'identité domestique de toutes celles et ceux qui le vivent et/ou le subissent dans l'habiter. L'écoulement d'une quotidienneté dans un processus répétitif empêche de penser les tensions et les séparations nécessaires à introduire entre temps de travail, temps de travail reproductif et temps de non-travail » (Dufournet et al., 2022:89–90).

Finalement, le télétravail à domicile peut être pensé comme une zone grise singulière, où se joue la tension entre l'aspiration à l'autonomie et le risque de disparition de la sphère privée.

Bibliographie

- Aguilera, A., V. Lethiais, A. Rallet & L. Proulhac (2016), 'Le télétravail, un objet sans désir ?', *Revue d'économie régionale & urbaine*, 1:245–266.
- Baruch, Y. (2000) 'Teleworking : benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers', *New Technology, Work and Employment*, 15 (1):34–49.
- Breton, T. (1994) *Le Télétravail en France : situation actuelle, perspectives de développement et aspects juridiques*, Paris: La Documentation française (Collection des rapports officiels).
- Cingolani, P. (2021) *La Colonisation du quotidien*, Paris: Éd. Amsterdam
- DARES Analyses (2022) 'Télétravail durant la crise sanitaire. Quelles pratiques en janvier 2021 ? Quels impacts sur le travail et la santé ?', 9, février.
- Diard, C. (2020) 'Accords d'entreprise et protection des droits des télétravailleurs', *Question(s) de management*, 28 (2):107–116.

- Dufournet, T., P. Rozenblatt & D. Sehili (2021) 'L'essor du travail chez soi : aliénation au travail dans l'habitat', *Socioscapes. International Journal of Societies, Politics and Cultures*, 2 (2):77–101.
- Lallement, M. (1990) *Des PME en chambre. Travail et travailleurs à domicile d'hier et d'aujourd'hui*, Paris: L'Harmattan.
- Lambert, A., V. Girard, E. Guéraud, G. Le Roux & C. Bonvalet (2021) 'L'enfermement domestique des mères. Conditions de logement et espace à soi en confinement', *Revue des politiques sociales et familiales*, 141 (4):11–30.
- Lederlin, F. (2020) 'Télétravail : un travail à distance du monde', *Études*, 11:35–45.
- Pratt, J. H. (1984) 'Home teleworking : A study of its pioneers', *Technological Forecasting and Social Change*, 25 (1):1–14.
- Sostero, M. et al. (2020) 'Labour Market Change. Teleworkability and the COVID-19 crisis : a new digital divide ?', Working paper, Eurofound.
- Vayre, E. (2019), 'Les incidences du télétravail sur les travailleurs dans les domaines professionnel, familial, social', *Le Travail humain*, 82:1–39.
- Walker, P. (2021), 'Call centre staff to be monitored via webcam for home-working "infractions"', *The Guardian*, 26 mars.