5





Agir
pour un télétravail de qualité



COLLECTION
LES GUIDES **AGIR**
POUR L'AMELIORATION
DES CONDITIONS DE TRAVAIL

SECAFI
Groupe ALPHA

N°1 du conseil auprès des CE & des CHSCT

Sommaire

Editorial p 5

Fiche 1 p 6
Qu'est-ce que le télétravail ?

Fiche 2 p 7
Pourquoi mettre en place le télétravail ?

Fiche 3 p 8
Les principes généraux du télétravail

Fiche 4 p 9
Mise en place du télétravail ?

Fiche 5 p 10
L'accord de télétravail ?

Fiche 6 p 11
Les points d'attention pour le CE

Fiche 7 p 12
Les points d'attention pour le CHSCT

Fiche 8 p 13
Les bonnes questions à se poser

Fiche 9 p 14
Le cas du « télétravail pendulaire »

Fiche 10 p 15
Ne pas assimiler télétravail et travail à domicile

Fiche 11 p 16
De nouveaux outils et de nouveaux comportements

Fiche 12 p 17
Le télétravail dans le Code du travail

Fiche 13 p 18
Pour aller plus loin

Le fort intérêt que nous observons pour le télétravail, tant du côté des salariés que de celui des employeurs, illustre les nouveaux contextes sociaux et technologiques du monde du travail.

Depuis quelques années, les expériences se multiplient dans les entreprises de toutes tailles, du secteur privé comme du secteur public. Dans son enquête de juin 2014, l'ARACT du Nord-Pas-de-Calais dévoile, par exemple, que plus de 7 salariés de la région sur 10 déclarent avoir pratiqué le télétravail en 2013.

Pour autant, la formalisation des bonnes pratiques du télétravail ne sont pas légion, avec seulement une quarantaine d'accords collectifs ou « chartes » signés à ce jour dans notre pays.

Cette absence de formalisation ouvre la porte aux arrangements discrétionnaires. Le risque est fort de voir le télétravail détourné de ses objectifs d'amélioration de la Qualité de Vie au Travail, pour n'être vu que comme un gisement de productivité pour l'entreprise ou encore une manière de limiter les impacts sociaux des plans de restructuration.

Les représentants du personnel doivent se saisir de ce sujet, en premier lieu, parce que la demande des salariés est forte et qu'il faudra bien y répondre sans éluder aucune question - y compris celle des risques du télétravail. Egalement, parce que des « pratiques installées » dans beaucoup d'entreprises ont besoin d'être cadrées. Enfin, parce que la mise en œuvre du télétravail bouleverse l'organisation de l'entreprise et peut nécessiter la mise en place de garde-fous pour les salariés.

Ce guide a l'ambition de vous donner des clefs pour comprendre et agir en ce sens. Nous espérons qu'il vous sera utile.

SECAFI

SECAFI
Groupe ALPHA

Fiche 1

Qu'est-ce que le télétravail ?

« Le télétravail est une forme d'organisation et/ou de réalisation du travail, utilisant les technologies de l'information dans le cadre d'un contrat de travail et dans laquelle un travail, qui aurait pu être réalisé dans les locaux de l'employeur, est effectué hors des locaux de l'entreprise de façon régulière. »
Accord national interprofessionnel du 19 juillet 2005, étendu par décret en juin 2006

On parle ainsi de télétravail dès lors que :

- des moyens adaptés (ordinateurs personnels, réseaux informatiques, logiciels) sont mis en œuvre par un employeur,
- dans un cadre réglementaire strict (lois, éventuellement accords d'entreprise, contrat de travail…),
- afin qu'un salarié réalise, en dehors des locaux habituels de l'entreprise, un travail qu'il aurait pu y réaliser,
- ce, de manière régulière*.

Ce qui est du télétravail

- Le travail dans des bureaux partagés, télécentres, espaces de « coworking »…
- Le travail à domicile, prévu par un accord d'entreprise et/ou le contrat de travail

Ce qui n'est pas du télétravail

- La présence chez le client pour réaliser une prestation
- Les visites commerciales
- L'aménagement temporaire de l'activité, notamment pour raison médicale (impossibilité de se déplacer) ou en cas de circonstances exceptionnelles (épidémie…)
- Le travail rapporté le soir à domicile pour absorber une surcharge de travail
- Le travail à domicile « toléré » par l'entreprise pour des salariés souhaitant profiter de meilleures conditions (concentration, etc.)

** Le « caractère régulier » n'implique pas que le travail soit réalisé en totalité hors des locaux de l'entreprise. Le télétravailleur peut donc alterner des périodes de travail dans l'entreprise et des périodes hors de l'entreprise (dans un autre local ou à domicile).*

Selon l'enquête réalisée par Neonomad, Openscope et The village en 2013,

2/3

Des salariés amenés à travailler à domicile ou en bureaux partagés le font en dehors de tout cadre réglementaire.

Des pratiques de travail à domicile sont parfois tolérées, voire encouragées, par l'entreprise pour permettre aux salariés de réaliser leurs tâches dans de meilleures conditions (concentration, réduction des temps de transport). Il est alors utile de les encadrer par accord de télétravail. A minima, l'employeur doit, après consultation du comité d'entreprise (CE), clarifier l'existence de ces modalités dans le contrat de travail, faute de quoi elles n'ont aucune existence légale et présentent un risque juridique pour toutes les parties.

Fiche 2

Pourquoi mettre en place le télétravail ?

Du point de vue de l'entreprise, il existe deux « grandes familles » de raisons de mettre en place le télétravail :

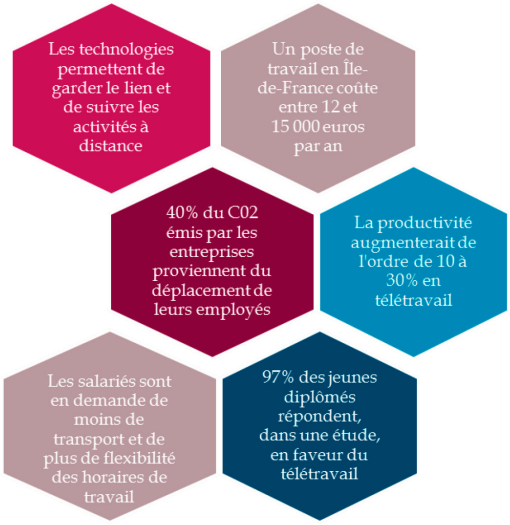
Les raisons d'ordre « social »

L'accès au télétravail est subordonné à des critères sociaux et à des situations personnelles de handicap, de parentalité, de fin de carrière, etc.
L'objectif est principalement la réduction des trajets domicile-travail, comme un outil de la politique sociale de l'entreprise facilitant le maintien dans l'emploi de populations identifiées comme vulnérables.
Des objectifs de protection de l'environnement peuvent également être poursuivis.

Les raisons d'ordre « organisationnel »

L'entreprise lie le télétravail à son projet global et à son organisation. La recherche d'un équilibre entre vie professionnelle et vie privée va de pair avec une plus grande flexibilité et une meilleure productivité.
Peut également entrer en ligne de compte la réduction directe des frais d'hébergement, par la mise en place de bureaux partagés, ou celle du coût de transport des salariés.

Mixant des raisons d'ordre social et d'ordre organisationnel, les arguments généralement présentés en faveur du télétravail sont nombreux, par exemple :



Fiche 3

Les principes généraux du télétravail

Les principes suivants s'appliquent systématiquement au télétravail, qu'il y ait accord d'entreprise ou non :

Caractère volontaire et réversible de la décision pour le télétravailleur et l'employeur

- Tant l'employeur que le salarié peuvent mettre fin aux modalités de télétravail, sans autre impact sur le contrat de travail. Le télétravail ne peut pas être imposé au cours du contrat.

Fourniture et financement des équipements et de l'appui technique

- Ce n'est pas au salarié de financer son ordinateur, et il ne peut lui être demandé d'utiliser sa ligne téléphonique personnelle

Responsabilités de l'employeur vis-à-vis de la santé et de la sécurité du télétravailleur

- L'employeur prend en compte les télétravailleurs dans son document unique, il met en oeuvre toute mesure nécessaire à la prévention des risques professionnels.

Conditions d'accès au domicile pour le contrôle des règles d'hygiène et de sécurité par l'employeur, les représentants du personnel et les autorités compétentes

- Le domicile devient un lieu de travail, il est possible pour l'Inspection du travail ou les représentants du personnel de s'y rendre dans le cadre de leurs missions en lien avec la santé, l'hygiène et la sécurité.

Organisation du travail de façon à garantir une charge de travail similaire à la charge des salariés occupant des postes équivalents dans l'entreprise, prévention de l'isolement du télétravailleur

- La charge de travail du télétravailleur est évaluée, elle n'est pas augmentée des temps de transport évités par le télétravail.Des mesures sont prises pour éviter l'isolement des télétravailleurs (jours de présence dans l'entreprise, regroupements, etc.)

Respect des droits collectifs et des avantages conventionnels

- Le télétravailleur est un salarié comme les autres.

Garanties spécifiques

L'employeur est tenu, à l'égard du salarié en télétravail, d'apporter les garanties spécifiques suivantes :

- **Il l'informe de toute restriction à l'usage d'équipements, outils informatiques ou services de communication électronique (et des sanctions prévues en cas de non-respect de ces restrictions),**
- **Il lui accorde la priorité pour occuper ou reprendre un poste sans télétravail qui correspond à ses qualifications et compétences (information sur la disponibilité de tout poste de cette nature),**
- **Il organise un entretien annuel portant notamment sur les conditions d'activité du salarié et sa charge de travail,**
- **Il fixe, en concertation avec le télétravailleur, des plages horaires durant lesquelles l'employeur peut habituellement le contacter.**

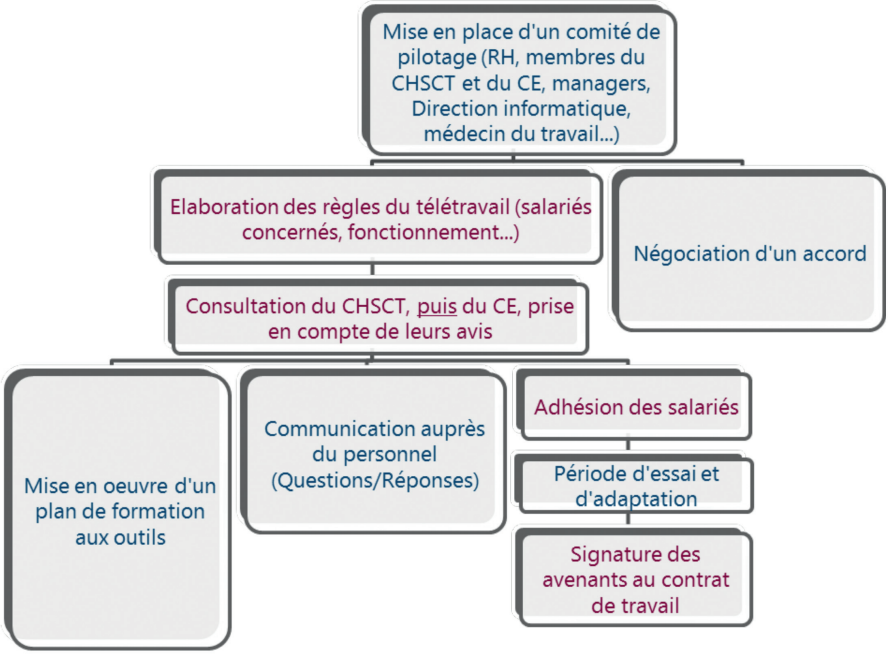
Le télétravail est encadré par la loi, aux articles L. 1222-9 à L.1222-11 du Code du travail.

Les télétravailleurs doivent être identifiés sur le registre du personnel. Ceci permet aux instances représentatives du personnel (IRP) de suivre les évolutions des personnes vers et depuis le télétravail et de connaître les télétravailleurs.

Qu'il y ait accord collectif ou non, le télétravail fait l'objet d'un avenant au contrat de travail.

Fiche 4
Mise en place du télétravail

La loi ne prévoit pas de formalisme particulier pour la mise en place du télétravail. Toutefois, cette transformation importante doit, pour réussir, être portée comme un véritable projet d'entreprise.



Le CHSCT doit-il être consulté ?

L'ANI et sa transposition réglementaire ne disposent pas expressément que le CHSCT doit être consulté avant la mise en œuvre du télétravail. Toutefois, le CHSCT est consulté « avant toute transformation importante des postes de travail découlant de la modification de l'outillage, d'un changement de produit ou de l'organisation du travail » (article L4614 du Code du travail).

Par ailleurs, lors de la consultation du comité d'entreprise, celui-ci « bénéficie du concours du CHSCT dans les matières relevant de sa compétence. Les avis de ce comité lui sont transmis » (article L.2323-27 du Code du travail).

Fiche 5
L'accord de télétravail

En matière de relations collectives, l'Accord national interprofessionnel (ANI) du 19 juillet 2005 explicite deux règles importantes :

- La consultation du CE est obligatoire avant toute organisation en télétravail.

- Un accord d'entreprise sur le télétravail peut être négocié « *pour tenir compte des particularités du télétravail* ».

Il faut donc s'appuyer sur l'ANI pour obtenir la négociation d'un tel accord de télétravail. Celui-ci devra définir le plus précisément possible :

- Les buts poursuivis par l'entreprise dans le cadre de la mise en place du télétravail.
- Les critères d'éligibilité des salariés au télétravail.
- Le cas échéant, les processus de candidature et de sélection des futurs télétravailleurs.
- Les modalités d'exécution du télétravail : durée, plages horaires à respecter, ressources techniques disponibles (hotline informatique…).
- Les modalités de contrôle du temps de travail.
- La conduite à tenir et les conséquences en cas de problème technique (par exemple : panne du réseau informatique empêchant le salarié de travailler).
- Les règles de « présence minimum » dans l'entreprise des télétravailleurs (fréquence des réunions d'information, des regroupements autour du hiérarchique etc.).

La transposition réglementaire de l'ANI sur le télétravail précise que : « À défaut d'accord collectif applicable, le contrat de travail ou son avenant précise les modalités de contrôle du temps de travail ». Il est très important de vérifier ces modalités et d'en discuter, tant en CE qu'en CHSCT.

Par ailleurs, les syndicats de l'entreprise ont intérêt à intégrer le télétravail dans les diverses modalités d'exercice du droit syndical. Lorsqu'aucun accord n'est en vigueur, il est important d'ouvrir la possibilité :

- de disposer d'un site de communication, tant pour les organisations syndicales que pour les instances représentatives du personnel,

- de pouvoir utiliser la messagerie à des fins de communication syndicale,

- etc.

Fiche 6

Les points d'attention pour le CE

Un risque important du télétravail est de le voir se limiter à répondre aux réorganisations, pour réduire leur impact social, sans présenter de réels avantages pour le salarié (Cf. Encadré 1) :

- Risque de remise en cause des deux fondements du télétravail : volontarisme et réversibilité.
- Risque de « plan social déguisé ».

Il y a aussi des risques sur les parcours professionnels des salariés en télétravail.

- Un rapport de l'Obergo constate qu'un quart des télétravailleurs ont éloigné leur domicile du lieu de travail. Pourront-ils revenir en arrière lorsqu'ils décideront de progresser sur des postes non éligibles au télétravail (hiérarchie, autre métier…) ?
- L'éloignement entre le manager et le managé ne facilite ni l'évaluation du travail, ni la possibilité de saisir des opportunités, pour le salarié, de réaliser un travail imprévu qui s'avérerait enrichissant.

La mise en place du télétravail a un coût, une prime d'installation doit être négociée. Il ne faut pas laisser croire aux entreprises que la recherche d'économies puisse être une raison suffisante pour le mettre en place » (Le télétravail, joker des réorganisations. Enquête - Entreprise & Carrières - N°1027 - décembre 2010).

En matière d'indemnité de remboursement de frais de résidence, outre les coûts supportés par l'entreprise (Cf. Encadré 2), celle-ci doit couvrir la souscription d'une assurance multirisque habitation dans le cadre du télétravail. La Cour de cassation a établi que l'occupation du domicile à des fins professionnelles « constitue une immixtion dans la vie privée », que l'employeur « doit l'indemniser ainsi que [les] frais engendrés par l'occupation à titre professionnel du domicile ». Il s'agit des cas où le salarié doit mettre une partie de son domicile à disposition de l'employeur par l'installation d'un bureau et de dossiers et qu'il doit prendre en charge l'électricité, le chauffage, etc. Le contrat de travail doit donc traiter de cette sujétion et du montant de la contrepartie pécuniaire. Mais, attention : ne sont remboursés que les frais réellement engagés, en réel et non au forfait (Cass. 2 Civ. 28 mai 2014, n° 13-18.212), ce qui rend complexe la mise en place d'une indemnité.

1. Le Nouveau Contrat Social de France Telecom (sept. 2010) prévoit « l'examen systématique du recours au télétravail en cas de modification de l'organisation ». On trouve des propositions similaires chez Air France (arbitrage entre licenciement et télétravail), HP (réduction de la superficie de bureau ; compensations financières), Oracle ou encore Logica (économie de bureaux en cas de recrutement).

2. Art. L. 1222-10 du Code du travail :
« Outre ses obligations de droit commun vis-à-vis de ses salariés, l'employeur est tenu, à l'égard du salarié en télétravail, de prendre en charge tous les coûts découlant directement de l'exercice du télétravail, notamment le coût des matériels, logiciels, abonnements, communications et outils, ainsi que de la maintenance de ceux-ci ».

Le rôle du comité d'entreprise

Dans ses prérogatives économiques, le CE doit interroger l'ensemble de la dimension économique du télétravail ainsi que son impact sur les parcours professionnels et les emplois. Des indicateurs de suivi peuvent être utiles et l'expert-comptable du CE peut intégrer la question du télétravail dans son analyse annuelle des comptes.

Également, dans le cadre des activités sociales du comité d'entreprise, il est possible d'envisager de privilégier des animations collectives qui permettront de pallier, en partie, au manque de lien social inhérent au télétravail.

Fiche 7

Les points d'attention pour le CHSCT

Le fait d'avoir des salariés en télétravail ne dispense pas le chef d'entreprise de ses obligations. L'évaluation et la prévention des risques « physiques » du télétravail constituent un sujet où tout reste à imaginer. En effet, qui dit télétravail, dit absence d'unité de lieu et de temps et impossibilité, pour l'employeur, de contrôler les locaux et moyens utilisés par les salariés. De même, comment établir la frontière entre l'accident du travail et l'accident domestique en matière de chutes, risque électrique, risque incendie, risque lié à l'ambiance (bruit, éclairage...), risque biologique, risque chimique, etc. ? Certains accords, comme celui signé en 2013 chez France Telecom, disposent que « Tout accident survenu au domicile du télétravailleur durant le temps de travail sera soumis au même régime que s'il était intervenu dans les locaux de l'entreprise » ; cette disposition est utile pour éviter d'éventuels contentieux.

Les risques organisationnels ou psycho-sociaux sont plus manifestes :

- Impact sur les collectifs de travail, avec la réduction des temps d'échange et les risques inhérents au « management par le mail » (incompréhensions, pléthore d'information, pratique de la « copie pour info », etc.).
- Décalage entre les télétravailleurs et les autres salariés quand la proportion de télétravailleurs est faible et la pratique insuffisamment expliquée.
- Frontière entre les mondes professionnel et personnel de plus en plus floue.
- Difficulté à mettre fin à sa journée de travail à domicile.
- Accroissement de la charge mentale par l'usage exclusif de technologies de l'information (ordinateur, tablette, smartphone) et de la possibilité de travailler à n'importe quel moment du jour ou de la nuit.
- Etc.

Enfin, l'isolement du télétravailleur peut également être à l'origine de problèmes particuliers :

- Augmentation de pratiques addictives, comme le tabagisme.
- Sentiment de solitude face aux problèmes et difficulté à demander de l'aide.
- Repli sur soi.
- Etc.

Des pistes de prévention pour le CHSCT

En premier lieu, le CHSCT doit s'assurer de la prise en compte des télétravailleurs dans le Document Unique d'Evaluation et de Prévention des Risques. Une ou plusieurs Unités de Travail peuvent être créées, afin que la prévention des risques du télétravail soit régulièrement mise à l'ordre du jour.

Ensuite, la difficulté du sujet ne doit pas décourager le CHSCT de porter une attention particulière aux éléments sur lesquels il est possible d'agir :

- l'ergonomie des postes (tant du point de vue du mobilier que des applications informatiques ou de téléphonie),
- la préservation de temps d'échange et de regroupements dans l'entreprise,
- la capacité de « débrancher », avec, par exemple, la fermeture des lignes téléphoniques ou des boîtes mail professionnelles en fin de journée et pendant le week-end,
- l'efficacité de la mesure et de la régulation de la charge de travail des télétravailleurs,
- le respect de règles de base en matière de communication par mail,
- etc.

Faut-il recourir à un expert ?

Toutes les tâches et toutes les organisations du travail ne sont pas « compatibles » avec le télétravail. Une analyse de l'activité des salariés peut s'avérer nécessaire pour prendre en compte le « travail réel » et proposer des aménagements au projet de télétravail. Cette analyse rentre dans la mission d'un expert du CHSCT.

Fiche 8

Les bonnes questions à se poser

Voici une liste synthétique (non exhaustive) des « bonnes questions » à se poser dans le cadre de la mise en place du télétravail :

Les motifs du télétravail, les salariés concernés

- Pourquoi l'entreprise met-elle en œuvre le télétravail ?
- Les critères d'éligibilité sont-ils clairs ?
- Comment les salariés concernés accueillent-ils le projet ?
- Des salariés sont-ils exclus du dispositif ? Pourquoi ?

L'organisation pratique du télétravail, son caractère volontaire et réversible

- Combien de jours de télétravail / jours de présence dans l'entreprise ?
- Cette répartition permet-elle de maintenir les liens au sein des collectifs ?
- Qui décide des jours de présence ou de télétravail ? Selon quels critères ?
- L'adhésion au télétravail est-elle réellement volontaire ?
- La réversibilité du télétravail est-elle acquise (locaux disponibles, modalités de sortie du dispositif...) ?

La mise en place du télétravail

- Un accord est-il négocié ?
- La démarche est-elle portée par un comité de pilotage regroupant tous les acteurs pertinents ?
- Comment est assurée la communication sur le télétravail auprès du personnel ?
- Est-il prévu une période d'adaptation pour les télétravailleurs ?
- Que contient l'avenant au contrat de travail ?
- Le registre du personnel permettra-t-il d'identifier les télétravailleurs ?

Les moyens mis à disposition des télétravailleurs

- L'employeur met-il en œuvre les moyens informatiques nécessaires chez les télétravailleurs (téléphone, internet, ordinateur, logiciels...) ?
- Existe-t-il des coûts supportés par le salarié à faire prendre en charge par l'employeur ?
- L'assistance ("hotline") est-elle suffisamment dimensionnée et réactive ?
- La conduite à tenir en cas de panne technique est-elle claire ? Quelles conséquences pour le salarié ?

Management des télétravailleurs

- A quelle ligne hiérarchique sont-ils rattachés ?
- Comment la charge de travail sera-t-elle évaluée ? Par qui ? Quand ? L'entretien annuel obligatoire est-il en place ?
- Les heures auxquelles les télétravailleurs sont joignables ont-elles été fixées ?
- Quelles informations seront données aux télétravailleurs (marche de l'entreprises, informations générales...) ? Comment ?

Analyse des risques pour l'emploi et des risques économiques

- Le CE est-il consulté (il s'agit d'une obligation légale) ?
- Le coût du télétravail pour l'entreprise a-t-il été évalué ?
- Quels sont les gains attendus ? Sont-ils réalistes ?
- Quelles dispositions sont prises pour assurer l'évolution professionnelle des télétravailleurs ?
- Quel accès aux formations pour les télétravailleurs ?

Analyse des risques pour la santé au travail

- Le CHSCT est-il consulté ?
- Le Document Unique d'Evaluation et de Prévention des Risques est-il modifié pour prendre en compte le télétravail ?
- Les risques pour la santé ont-ils été évalués ? Un plan de prévention est-il en place ?

Fiche 9

Le cas du « télétravail pendulaire »

La définition du télétravail n'implique pas que le travail soit réalisé en totalité hors des locaux de l'entreprise. Le télétravailleur peut donc alterner des périodes de travail dans l'entreprise et des périodes hors de l'entreprise (dans un autre local ou à domicile), éventuellement de leur propre initiative. Cette pratique est largement répandue dans de nombreux métiers : conseil, commercial, comptabilité, juridique, métiers administratifs, etc. Nous recommandons ce mode d'organisation qui devra être prévu par accord collectif ou disposition dans le contrat de travail.

La formule « télépendulaire » présente l'avantage de limiter les risques de rupture des liens avec la collectivité de travail, de mieux maîtriser les risques d'isolément. Elle facilite la participation active des télétravailleurs concernés à la vie de l'entreprise. Ainsi, le travail dans les locaux de l'entreprise demeure le fonctionnement « principal », sous le contrôle de l'employeur, qui veille à ce que ce fonctionnement s'harmonise avec l'organisation des équipes.

Avis de l'expert

Faut-il cadrer le télétravail pendulaire par un accord et/ou dans le contrat de travail ?

Oui

Le rappel des dispositions de cette forme de télétravail dans le contrat est une obligation légale et fixer les règles du jeu dans un accord collectif peut s'avérer tout à fait nécessaire. De même, les critères d'éligibilité doivent être clarifiés. Cette forme particulière d'organisation n'en demeure pas moins du télétravail, au sens strict, et les principes généraux s'appliquent.

Faut-il encadrer le nombre de jours qu'il est possible de télétravailler ?

Oui

Fixer les limites du télétravail pendulaire est une exigence réglementaire qui s'avère importante pour la cohésion des collectifs et la prévention des risques. Toutefois, dans le cadre d'un accord, il est possible de faire preuve de souplesse et d'envisager tous les cas de figure. Par exemple, dans le cas de travaux soumis à une forte variation saisonnière, comme la comptabilité, on peut envisager des modalités « en saison » et des modalités différentes pour le reste de l'année.

L'employeur peut-il imposer les plages horaires des journées travaillées à domicile ?

Oui

Les modalités de travail à domicile, même à l'initiative du salarié, sont fixées dans l'accord et/ou dans le contrat de travail. Il est possible à l'employeur de décider que les journées à domiciles doivent être conformes à l'horaire contractuel.

Le télétravail pendulaire peut-il être utilisé pour travailler durant un arrêt maladie ?

Non

En cas d'arrêt de travail pour maladie, un certificat médical doit être envoyé dans les 48 heures à l'employeur et le salarié ne peut en aucun cas travailler depuis son domicile.

Fiche 10

Ne pas assimiler télétravail et travail à domicile

Télétravail n'est pas synonyme de travail à domicile et l'activité peut s'exercer dans un local professionnel loué ou mis à disposition par l'entreprise. Cela est assimilable à du télétravail puisque le salarié est éloigné de son service de rattachement. Ce local est parfois partagé entre plusieurs employeurs ; on parle alors de « coworking ».

Quelques éléments de comparaison :

	En coworking	A domicile
Temps de transport	Ils sont fortement réduits	Ils sont nuls
Isolement du salarié	L'isolement est réduit de par la présence d'autres salariés, membres ou non de la même entreprise. Mais, cette simple présence n'implique pas forcément le développement d'un collectif à même d'apporter du soutien !	Le risque d'isolement est fort
Prévention des risques	La prévention des risques « classiques » (chimique, chute, électrique, etc.) est assurée conformément au Code du travail	La frontière est floue entre les risques professionnels et les risques domestiques. Les normes applicables en matière de sécurité sont moins strictes à domicile que dans des locaux professionnels
Contrôle du temps de travail par l'employeur	Les ambigüités sont levées : le temps de présence dans les locaux est du temps de travail	La mesure du temps de travail à domicile peut s'avérer problématique

Les conditions d'un bon télétravail à domicile

• Un espace suffisant et dédié : vautré dans le canapé du salon, le PC portable sur la table basse, le télétravailleur ne tiendra pas dans la durée.

• La bonne température et le bon niveau de luminosité : ces grandeurs physiques sont primordiales et font même l'objet de normes dans l'entreprise.

• Le calme : il convient d'éviter les perturbations extérieures (une fenêtre qui donne sur une avenue bruyante), comme intérieures (logement partagé avec une personne qui s'affaire au ménage, regarde la télévision, etc.).

• La discipline : il est important de respecter les horaires de début et de fin de travail, mais aussi de se ménager des pauses et de prendre ses repas dans des plages horaires « habituelles ». De même, le week-end n'est pas une « variable d'ajustement » pour terminer les tâches de la semaine.

• La rigueur : quitter son poste de travail à domicile pour une course rapide ou la rédaction d'un courrier personnel doit être de l'ordre de l'exceptionnel.

Fiche 11

De nouveaux outils et de nouveaux comportements

Le passage au télétravail est un changement profond. Le management et les salariés réalisent après sa mise en place les nouveaux outils et comportements qu'il faut adopter.

Savoir rendre des comptes « sans tomber dans l'excès »

Le télétravailleur doit rendre compte de son travail quand il est à distance. En effet, son manager et ses collègues ont un besoin légitime de connaître l'avancement de sa production. Mais, un contrôle rigoriste et en temps réel du travail produit peut s'avérer malsain. Le télétravailleur et son manager doivent apprendre à se faire mutuellement confiance et trouver le « bon rythme » pour l'ensemble des éléments de reportings attendus.

Partager son agenda sans dévoiler sa vie privée

Au bureau, il est facile de savoir qui travaille sur quoi à l'instant T. Mais, dans le cas d'équipes pratiquant le télétravail, le management ne peut se passer d'outils informatiques de gestion et de suivi des tâches, voire de partage des agendas. Dans ce cas, le télétravailleur doit apprendre à gérer deux agendas et à ne partager que ce qui concerne l'entreprise.

Glisser vers une culture de l'écrit, en évitant les risques du « management par le mail »

Le télétravailleur va écrire et lire beaucoup de mails. Ce formidable outil de communication est une source importante de malentendus et de crispations (écrits colériques, humour mal compris, mail-parapluie, demande considérée comme acceptée par le seul envoi du mail, etc.). La communication par mail est aussi quelque chose qui s'apprend.

Etablir une frontière étanche entre la sphère privée et l'activité professionnelle

Dans le cas du télétravail à domicile, la frontière entre la sphère privée et la sphère professionnelle s'estompe. Le télétravailleur doit apprendre à répartir les différents temps de la journée et créer des « rituels », instaurant une séparation entre les activités relevant de l'un ou de l'autre domaine. Plus encore que dans les locaux de l'employeur (où cela peut être une obligation inscrite au règlement intérieur), le travail à domicile doit inciter à séparer les adresses mail, numéros de téléphone, éventuellement ordinateurs, entre le privé et le professionnel. C'est une condition sine qua non pour pouvoir « débrancher » à l'issue de la séance de travail.

Apprendre à demander explicitement de l'aide

Ce sont bien souvent au travers de « signaux » non explicites qu'un manager ou que des collègues détectent qu'un salarié se trouve en difficulté. La distance abolit cette possibilité de détection. Le télétravailleur doit, dès lors, apprendre à exprimer ses difficultés de manière intelligible, le plus souvent par écrit.

Pour le manager : apprendre à pratiquer le « management à distance »

Le management à distance de télétravailleurs ne nécessite rien de moins que d'être sensibilisé à l'ensemble des points ci-dessus. Il n'est donc pas surprenant que les managers puissent être déstabilisés lors de la mise en place du télétravail. Il est nécessaire de mettre en œuvre, à leur intention, des espaces de discussion et d'échange de pratiques sur ce management à distance d'un nouveau type. Egalement, le principe de planifier des temps de « visioconférence » peut être étudié pour éviter l'écueil du sentiment d'oubli que ressentent certains télétravailleurs.

Nouveaux outils pour de nouvelles façons de travailler

- Logiciel de suivi des tâches et de planification
- Agenda partagé
- Messagerie (mail et clavardage*)
- Gestionnaire de présence
- Smartphone, téléphonie sur ordinateur
- Visiophonie

**communication textuelle en temps réel sur Internet.*

Fiche 12

Le télétravail dans le Code du travail

Trois articles du Code encadrent le télétravail :

Article L1222-9

Sans préjudice de l'application, s'il y a lieu, des dispositions du présent Code protégeant les travailleurs à domicile, 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 régulière et volontaire, en utilisant les technologies de l'information et de la communication, dans le cadre d'un contrat de travail ou d'un avenant à celui-ci.
Le télétravailleur désigne toute personne salariée de l'entreprise qui effectue, soit dès l'embauche, soit ultérieurement, du télétravail, tel que défini au premier alinéa.
Le refus d'accepter un poste de télétravailleur n'est pas un motif de rupture du contrat de travail.
Le contrat de travail ou son avenant précise les conditions de passage en télétravail et les conditions de retour à une exécution du contrat de travail sans télétravail.
A défaut d'accord collectif applicable, le contrat de travail ou son avenant précise les modalités de contrôle du temps de travail.

Article L1222-10

Outre ses obligations de droit commun vis-à-vis de ses salariés, l'employeur est tenu à l'égard du salarié en télétravail :

- De prendre en charge tous les coûts découlant directement de l'exercice du télétravail, notamment le coût des matériels, logiciels, abonnements, communications et outils ainsi que de la maintenance de ceux-ci ;
- D'informer le salarié de toute restriction à l'usage d'équipements ou outils informatiques ou de services de communication électronique et des sanctions en cas de non-respect de telles restrictions ;
- De lui donner priorité pour occuper ou reprendre un poste sans télétravail qui correspond à ses qualifications et compétences professionnelles et de porter à sa connaissance la disponibilité de tout poste de cette nature ;
- D'organiser chaque année un entretien qui porte notamment sur les conditions d'activité du salarié et sa charge de travail ;
- De fixer, en concertation avec lui, les plages horaires durant lesquelles il peut habituellement le contacter.

Article L1222-11

En cas de circonstances exceptionnelles, notamment de menace d'épidémie, ou en cas de force majeure, la mise en œuvre du télétravail peut être considérée comme un aménagement du poste de travail rendu nécessaire pour permettre la continuité de l'activité de l'entreprise et garantir la protection des salariés.
Les conditions et les modalités d'application du présent article sont définies par décret en Conseil d'Etat.

Fiche 13

Pour aller plus loin

L'OBERGO

(Observatoire des conditions de travail et de l'ergostressie) publie une base de données d'Accords de télétravail ainsi qu'une série de recommandations issues de son enquête réalisée en 2012 :
http://teletravail.enquete.free.fr/

L'ANACT

(Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail) a consacré au télétravail le numéro de janvier/février 2014 de « Travail et Changement ».
http://www.anact.fr/



Zevillage.net

est un site d'information sur l'ensemble des nouvelles pratiques liées au télétravail (nomadisme, tiers-lieux, coworking, …). La « Docuthèque » répertorie des analyses précises sur ces sujets (le télétravail est-il écolo ? les outils du télétravailleur…)
http://zevillage.net/

notes

SECAFI est agréé par le Ministère du travail depuis 1994 pour réaliser des expertises à la demande des CHSCT en cas de risque grave pour la santé des salariés ou de projet important impactant les conditions de travail.
Fort d'une expérience de terrain de plusieurs centaines d'expertises chaque année, SECAFI, avec l'ensemble de ses experts en Santé au travail, lance une collection de Guides à destination des représentants du personnel au CHSCT.

Nous contacter : vos correspondants locaux

- Marseille — **Christophe CAUCHON** : 06 79 66 08 59 christophe.cauchon@secafi.com
- Paris — **Jean-Matthieu SASSIER** : 06 16 53 41 79 jean-matthieu.sassier@secafi.com
- Nantes — **François COUTENCEAU** : 06 48 13 10 92 francois.coutenceau@secafi.com
- Metz — **Patrick MALLEVIALE** : 06 73 48 43 86 patrick.malleviale@secafi.com
- Lyon — **Bertrand ARTIGNY** : 06 74 64 17 63 bertrand.artigny@secafi.com
- Toulouse — **Laurent MAUNIER** : 06 77 09 26 79 laurent.maunier@secafi.com
- Lille — **Anne-Marie PENZO** : 06 19 20 21 13 anne-marie.penzo@secafi.com
- Bordeaux — **Cyril LONGIN** : 06 72 92 68 80 cyril.longin@secafi.com

Les autres guides disponibles dans notre collection « Agir pour l'amélioration des conditions de travail »

- Le harcèlement
- Les risques psychosociaux
- Les troubles musculo-squelettiques
- Les cancers professionnels

Ces guides sont en téléchargement gratuit sur notre site internet : www.secafi.com

SECAFI
Groupe ALPHA

Septembre 2014 - conception : www.resomums.com