

A man with glasses is sitting at a desk, focused on his work. He is wearing a grey cardigan and is looking at a laptop. In the background, a young child is standing, looking down at something on the table. The scene is set in a home environment, suggesting remote work. The Cfdt logo is in the top left, and the title is in the top right. A vertical orange bar on the right contains the text 'Guide Cfdt Cadres'.

Cfdt:

CADRES

Négocier et organiser le télétravail

Guide Cfdt Cadres

Droits d'utilisation des informations et des documents publiés sur le site www.ergostressie.com

Toutes les informations et tous les documents du site www.ergostressie.com peuvent être utilisés gratuitement sans aucun droit à payer à deux conditions : l'indication de la source (nom de l'auteur : Yves Lasfargue et adresse du site www.ergostressie.com) est obligatoire et l'utilisation doit être non commerciale (interdiction de revendre ou de diffuser les documents à titre commercial).



L'ensemble des informations figurant sur le site www.ergostressie.com est mis à disposition sous un contrat Creative Commons (voir tous les détails sur le site : <http://creativecommons.org/>)

« Toute représentation ou reproduction, intégrale ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur, ou de ses ayants droit, ou ayants cause, est illicite (loi du 11 mars 1957, alinéa 1^{er} de l'article 40). Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du Code pénal. La loi du 11 mars 1957 n'autorise, aux termes des alinéas 2 et 3 de l'article 41, que les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective d'une part et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration ».

OBERGO (OBservatoire du télétravail, des conditions de travail et de l'ERGOstressie)

Centre de recherche et d'information sur les évolutions de métiers et les conditions de travail liées aux technologies de l'information.

Téléphone +33 (0)6 81 01 98 72 yves.lasfargue@wanadoo.fr

Site internet : <http://www.ergostressie.com>



Ce guide a été rédigé par deux spécialistes de l'OBERGO (OBServatoire du télétravail, des conditions de travail et de l'ERGOstressie).



Yves LASFARGUE,
chercheur et créateur de l'OBERGO, spécialiste de l'étude des évolutions des métiers et des conditions de travail liées aux technologies de l'information. Auteur d'une quinzaine de livres et rapports sur les conséquences sociales des TIC.



Sylvie FAUCONNIER,
chercheuse spécialiste des métiers, responsable pendant de nombreuses années de l'observatoire des métiers d'une grande entreprise de télécommunications. Auteure de guides sur les métiers de l'Internet et du multimédia, et sur l'évolution des métiers des centres d'appels.



La **CFDT Cadres**, avec l'autorisation des auteurs, a complété le document initial avec ses revendications afin d'en faire un véritable outil d'aide à la mise en place et à la négociation du télétravail.

**Le télétravail :
une opportunité
à saisir**



INTRODUCTION

INTRODUCTION CFDT CADRES

De plus en plus de salariés souhaitent aujourd'hui pouvoir bénéficier du télétravail en France. Les raisons évoquées sont multiples et motivées par les nombreux retours positifs faits par ceux qui en bénéficient déjà.

Or, dans les faits, nous sommes encore loin d'un développement spectaculaire : le télétravail reste relativement confidentiel puisqu'il concerne entre 2%¹ et 12% ou 17%² de la population active française, ce qui nous place par exemple loin derrière les pays nordiques.

Les freins sont nombreux tant :

- **côté patronal** où la forte culture du présentisme rend suspicieuse toute tentative de travailler loin des yeux de son responsable ;
- **côté salarial** où le travailleur à distance peut se sentir coupé du collectif et moins bien évalué que ses collègues présents au bureau ;
- **mais parfois aussi côté syndical** où, au-delà du risque d'isolement évoqué, certains militants craignent de se couper de cette partie du salariat (comment tracter si plus personne n'est au bureau ?).

Bien souvent le télétravail n'est abordé qu'à travers des questions techniques - le télétravailleur a-t-il le bon matériel ? - ou hiérarchiques – comment le manager va-t-il encadrer le travailleur ? Pour la CFDT Cadres, parler du télétravail c'est d'abord parler de tous les thèmes liés au travail :

- conditions de travail au bureau et au domicile ;
- horaires et charge de travail avec un focus particulier sur les équilibres de temps de vie ;
- égalité entre tous les travailleurs sédentaires, nomades, télétravailleurs...

Parler du télétravail, c'est parler du télétravailleur mais aussi de ses collègues qui sont dans l'entreprise quand il n'y est pas, c'est parler de

1 Sondage ODOXA pour Syntec-Numérique –mars 2015 (<http://www.odoxa.fr/les-francais-et-le-teletravail/>).

2 Chiffres publiés dans la plupart des documents officiels - Source « Externalité des télécentres » Caisse des dépôts Janvier 2014 <http://www.it77.fr/wp-content/uploads/2014/04/CDC-Synth%C3%A8se-t%C3%A9l%C3%A9centres-janvier-2014.pdf>



lui mais aussi de son encadrement. C'est parler du manager qui encadre des télétravailleurs mais qui se retrouve aussi en situation de télétravailleur.. Bref, parler du télétravail c'est avant tout parler de l'organisation du travail.

Il faut aussi éviter certains préjugés qui, s'ils sont plaisants à entendre, ne reflètent pas la réalité. Non, tous les salariés ne sont pas faits pour le télétravail et c'est pour cela que nous recommandons d'inclure dans tous les accords une clause de réversibilité. Non, négocier un jour maximum de jours de télétravail n'est pas un objectif : il s'agit plutôt de permettre à chacun de trouver son équilibre sans être privé de liens sociaux forts dans l'entreprise.

Le télétravail est avant tout basé sur la confiance entre le manager et son équipe, confiance qui, si elle ne se décrète pas, ne doit pas non plus faire oublier l'importance de pouvoir négocier un accord télétravail, c'est-à-dire fixer des règles qui vont permettre au manager et au travailleur, mais aussi au télétravailleur et ses collègues, de contractualiser les droits et devoirs de chacun. Ce sont ces règles qui permettront à chacun d'adopter une certaine flexibilité et de faire ainsi du télétravail une solution gagnante – gagnante entre l'entreprise/ administration et le salarié/agent. Aussi, et comme nous le demandions depuis plusieurs années, un Accord National Interprofessionnel français sur le télétravail (ANI télétravail) a été signé le 19 juillet 2005.

La CFDT Cadres travaille depuis des années aux côtés des sections syndicales d'entreprise, des salariés et des entreprises sur toutes les questions liées au télétravail. Notre engagement au côté d'OBERGO traduit notre volonté d'exercer un véritable travail de pédagogie en direction de nos interlocuteurs. Car nous pensons que si le télétravail est une réelle opportunité pour chacun, il est indispensable que des règles soient négociées et édictées en amont.

Que vous soyez dans le privé ou dans le public, dans une grande entreprise ou dans une PME, familier ou néophyte du télétravail, ce guide est pour vous. Il se veut un outil pédagogique et pratique afin de saisir pleinement tous les enjeux du télétravail. Il vous permettra de mesurer les nombreuses opportunités du télétravail mais aussi d'évaluer les dangers potentiels d'un accord mal négocié. Plus que jamais nous pensons à la CFDT Cadres que le télétravail est une réelle opportunité à saisir pour les salariés.

Rappel des 3 textes officiels sur le télétravail en France

2005 : secteur privé

Accord National Interprofessionnel français sur le télétravail (ANI télétravail) du 19 juillet 2005

Le 19 juillet 2005 a été signé l'Accord National Interprofessionnel sur le télétravail (ANI télétravail) par les acteurs sociaux représentant les entreprises et les salariés. Cet accord a fait l'objet d'un arrêté d'extension à toutes les entreprises en 2006. C'est le premier texte qui parle d'« accord collectif » sur le télétravail.

Article 4 - Conditions d'emploi

*Les télétravailleurs bénéficient des mêmes droits et avantages légaux et conventionnels que ceux applicables aux salariés en situation comparable travaillant dans les locaux de l'entreprise. Cependant, pour tenir compte des particularités du télétravail, des **accords spécifiques complémentaires collectifs** et/ou individuels peuvent être conclus.*

2012 : secteur public

Loi n° 2012-347 du 12 mars 2012 relative à l'accès à l'emploi titulaire et à l'amélioration des conditions d'emploi des agents contractuels dans la fonction publique

Seul l'article 133 concerne le télétravail.

« Les fonctionnaires relevant de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires peuvent exercer leurs fonctions dans le cadre du télétravail tel qu'il est défini au premier alinéa de l'article L. 1222-9 du Code du travail. Le présent article est applicable aux agents publics non fonctionnaires et aux magistrats. (...) Un décret en Conseil d'État fixe, après concertation avec les organisations syndicales représentatives de la fonction publique, les conditions d'application du présent article, notamment en ce qui concerne les modalités d'organisation du télétravail. »

2012 : secteur privé - Code du travail

Loi 2012-387 du 22 mars 2012 sur le télétravail relative à la simplification du droit et à l'allégement des démarches administratives

Seul l'article 46 concerne le télétravail : il crée 3 articles du Code du travail dont l'article L.1222-9 qui définit le télétravail salarié et envisage la possibilité d'accord collectif.

« Art. L. 1222-9. - 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. »

*(...) Il ne peut également être dérogé au principe de réversibilité et d'insertion posé par l'article 3 ci-dessus, ni au 1^{er} alinéa de l'article 7, dont les modalités de mise en œuvre peuvent être adaptées par **accord collectif** en fonction des caractéristiques de la branche ou de l'entreprise. »*

Les risques du « télétravail noir » pour l'entreprise et le salarié

Malgré la mise en application de la loi sur le télétravail, de nombreux salariés, notamment des cadres, continuent de télétravailler à domicile sans avoir signé un avenant « télétravail » à leur contrat de travail et de nombreuses entreprises « laissent faire » : c'est ce que l'on appelle le « télétravail noir ».

Ce type de télétravail sans accord écrit ne devrait plus exister depuis l'ANI de 2005 et la loi de 2012 et parmi les nombreux risques induits, on peut souligner les risques suivants :

- **Poursuites pour non-respect du Code du travail** : L'article L. 1222-9 du Code du travail rend obligatoire, depuis la loi du 22 mars 2012, le contrat ou l'avenant au contrat de travail en précisant : « 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. » Il faut préciser que cette obligation existait déjà pour les entreprises concernées depuis l'extension de l'Accord National Interprofessionnel sur le télétravail le 30 mai 2006.
- **Accident du travail** : Difficultés pour faire reconnaître le caractère professionnel d'un accident à domicile (accident du travail ou accident de trajet) par l'entreprise et/ou la caisse d'Assurance Maladie. La « présomption d'imputabilité » au travail ne s'applique que si l'accident a lieu sur le lieu et dans les horaires de travail. Sans contrat de télétravail cette présomption disparaît. C'est alors au salarié d'apporter les preuves de l'imputabilité au travail de son accident. S'il n'est pas capable d'apporter ces preuves, il risque de ne pas voir ses droits à indemnisation reconnus (prise en charge à 100% de tous les frais médicaux, indemnités journalières, éventuelle rente si incapacité permanente...).
- **Temps réel de travail** : Absence injustifiée. Le télétravailleur peut se voir reprocher des « absences injustifiées ». Il se peut que l'autorisation de rester à la maison soit accordée ORALEMENT par le représentant hiérarchique direct N+1 mais non acceptée par le niveau N+2 en cas de conflit.
- **Temps réel de travail** : Heures supplémentaires éventuelles. Difficultés pour faire reconnaître des heures supplémentaires. De son côté, l'entreprise peut se voir reprocher du « travail dissimulé ».
- **Protection des informations de l'entreprise** : Le télétravailleur peut se voir reprocher une mise en danger des informations confidentielles de l'entreprise pour avoir emporté des dossiers à l'extérieur de l'entreprise.
- **Lutte contre la cybercriminalité** : Le télétravailleur peut se voir reprocher une mise en danger du système informatique de l'entreprise pour l'avoir appelé de l'extérieur de l'entreprise.
- **Remboursement des frais supplémentaires** entraînés par le télétravail (matériel, abonnements, fournitures...). La loi a rendu obligatoire l'équipement par l'entreprise et les remboursements de frais.

Les risques du « télétravail noir » pour l'entreprise et le salarié

Dans le cadre d'un télétravail occasionnel, si vous n'avez pas signé d'avenant, la CFDT Cadres vous invite le cas échéant, à informer en amont par écrit votre hiérarchie (manager et RH).

- **Égalité entre les salariés : télétravailleurs = autres salariés.**
Difficultés pour vivre les réalités quotidiennes de l'entreprise : augmentations de salaire, formation, suivi de la santé, informations diffusées par l'entreprise, le Comité d'entreprise, les organisations syndicales...

C'est pourquoi, et c'est encore plus vrai depuis la loi sur le télétravail, il est indispensable que le télétravail fasse l'objet d'un avenant « télétravail » au contrat de travail de chaque télétravailleuse ou télétravailleur, si possible dans le cadre d'un accord collectif d'entreprise.

L'avenant « télétravail » au contrat salarial est obligatoire, mais peut être signé sans accord collectif.

Dans le cadre d'un télétravail occasionnel, si vous n'avez pas signé d'avenant, la CFDT Cadres vous invite le cas échéant, à informer en amont par écrit votre hiérarchie (manager et RH).



SOMMAIRE

Négocier et organiser le télétravail

Introduction CFTD Cadres : le télétravail, une opportunité à saisir.	4
Rappel des 3 textes officiels sur le télétravail en France	6
Les risques du « télétravail noir » pour l'entreprise et le salarié	7
CHAPITRE 1 - Les 7 originalités du télétravail... qui le distinguent des autres organisations du travail	11
CHAPITRE 2 - 9 fiches pédagogiques pour analyser et négocier le télétravail	19
FICHE 1 - Généralités sur le télétravail	20
FICHE 2 - Présentation des lois sur le télétravail secteur privé : loi du 22 mars 2012 - secteur public : loi du 12 mars 2012	24
FICHE 3 - Les principes définis par l'Accord National Interprofessionnel (ANI) sur le télétravail du 19 juillet 2005 (arrêté d'extension du 30 mai 2006)	26
FICHE 4 - Négocier le télétravail au niveau de la branche professionnelle	29
FICHE 5 - Négocier au niveau de l'entreprise : les accords d'entreprise sur le télétravail	31
FICHE 6 - Négocier au niveau individuel : le contrat (ou l'avenant) relatif au télétravail	35
FICHE 7 - Conseils aux salarié(e)s qui désirent télétravailler : les 12 conditions de la réussite du télétravail	37
FICHE 8 - Télétravail : 12 conseils pour organiser son espace et son temps de travail à domicile	46
FICHE 9 - Conseils aux entreprises qui veulent lancer le projet télétravail. Les 12 conditions de réussite du télétravail : quelles bonnes pratiques ?	64
Bibliographie et documentation	73
Quelques documents et sites sur le télétravail	
Annexe	77



OUI au télétravail négocié !

OUI au télétravail contractuel !

**OUI au télétravail géré
de manière professionnelle**

NON au « télétravail noir » !

NON au télétravail imposé et subi !

Chapitre

1

**Les 7 originalités
du télétravail...
qui le distinguent
des autres organisations
du travail**

Né dans les années 1970, ce n'est plus une « nouvelle » organisation du travail : pourquoi le télétravail ne s'est-il pas développé à la même vitesse que les autres organisations du travail ?



Le télétravail n'est plus aujourd'hui une « nouvelle » organisation du travail puisque les premières expériences françaises datent de la fin des années 1970. En effet, c'est le rapport officiel écrit en 1978 par Simon Nora et Alain Minc sur « L'informatisation de la France » qui a présenté le télétravail comme étant une possibilité offerte par ce que l'on appelait alors la télématique³.

Or, nous continuons de parler encore aujourd'hui de « nouvelle » organisation du travail car elle est restée relativement marginale alors que depuis cette époque de nombreuses autres organisations du travail sont apparues. C'est ainsi, sans que la liste soit exhaustive, qu'ont été mises en place les méthodes de qualité totale (1980), de gestion à flux tendus et de zéro stock (1985), de gestion intégrée liée à l'utilisation des ERP/PGI (1990-logiciels de gestion intégrée), de multiplication d'indicateurs chiffrés permettant le benchmarking (1995), messagerie électronique (1998), de gestion par objectifs (2000), d'organisation des bureaux en open space (2000), de connexion permanente à l'entreprise par les outils portables (2002), d'organisation commerciale Web.2 pour répondre aux exigences du commerce électronique (2005)... Toutes ces méthodes se sont développées et le plus souvent généralisées d'abord dans le secteur privé puis dans le secteur public en une dizaine d'années.

Ce qui n'est pas le cas du télétravail. Tout en évitant de rabâcher l'inutile et faux « La France est en retard... », il est intéressant d'essayer de comprendre le décalage entre la vitesse de diffusion de ces évolutions organisationnelles et celle du télétravail en analysant les 7 spécificités du télétravail :

- Le télétravail exige un bon niveau de confiance entre l'entreprise et le télétravailleur salarié ;
- La rentabilité économique directe est très difficile à mesurer ;
- Les liens entre l'amélioration des conditions de travail et la productivité sont difficiles à mesurer ;
- Le télétravail est une organisation que l'entreprise ne peut imposer : négociations pratiquement obligatoires ;
- Les directions d'entreprises, peu convaincues, ne sont pas « moteurs » ;
- Les salariés, demandeurs mais peu exigeants, ne sont pas « moteurs » ;
- Les pouvoirs publics sont actifs mais peu efficaces.

1- Le télétravail exige un bon niveau de confiance entre l'entreprise et le télétravailleur salarié : conjuguer lien de subordination et autonomie n'est pas facile

Le télétravail a toujours été porteur d'espoirs (une grande partie des salariés rêvent de télétravailler à domicile) mais aussi, et surtout, de soupçons.

Soupçons de la part de l'entreprise : le télétravailleur que je ne vois pas travaille-t-il vraiment ? Travaille-t-il pour l'entreprise ?

Soupçons de la part des salariés : le télétravail n'est-il pas l'occasion de faire travailler le salarié plus longtemps et d'utiliser son logement pour diminuer les coûts de locaux de l'entreprise ? Le télétravail n'est-il pas une manière de casser les solidarités entre salariés ?

Pour comprendre ces soupçons, il faut se rappeler que les rapports sociaux français reposent sur un contrat salarial « au temps » qui a remplacé depuis 1840 l'injuste contrat « à la tâche ». Le salarié étant rémunéré pour un certain nombre d'heures ou de jours de travail, le temps de travail est devenu l'indicateur principal des rapports sociaux. Ce n'est pas anormal dans les activités de la société industrielle puisque fatigue du salarié et volume de production sont proportionnels au temps.

³ « L'informatisation de la société : Rapport à Monsieur le Président de la République ». MINC Alain et NORA Simon. Paris : Documentation française et Seuil (Points Politique Po92), 1978.

Par contre, dans les activités qui relèvent de la société de l'information, ni le stress ni la production ne sont directement proportionnels au temps. D'autre part, se multiplient en dehors du télétravail les activités « à distance » hors les murs de l'entreprise, pour lesquelles la mesure et le contrôle de ce temps de travail est beaucoup plus difficile (activités commerciales, maintenance chez le client...). Nous sommes ainsi passés d'une mesure objective du temps à une tentative de mesure de la charge de travail, notion beaucoup plus subjective.

Ce sont ces difficultés de mesure et de contrôle qui induisent le soupçon entreprise/salarié.

Les articles du Code du travail issus de la loi sur le télétravail de 2012⁴ permettent de lever une grande partie des soupçons en exigeant que le télétravail fasse l'objet d'un contrat indiquant les modalités détaillées. Ce contrat est aussi la preuve de l'existence d'un double volontariat : volontariat de l'entreprise, volontariat du salarié. Le télétravail ne peut être imposé ni à l'entreprise, ni au salarié.

Mais quelle que soit la précision et la qualité du contrat de télétravail, conjuguer lien de subordination (le télétravailleur reste évidemment un salarié) et autonomie du télétravailleur à domicile n'est pas facile. Seule la confiance réciproque permet de gérer les ambiguïtés et contradictions d'un contrat qui n'est jamais assez complet pour donner une solution purement juridique à tous les problèmes soulevés par le travail à domicile, et force est de constater qu'elle n'est pas généralisée dans notre pays.

Évidemment ni la confiance, ni le double volontariat ne sont exigés pour la mise en place des autres organisations du travail, imposées par l'entreprise, que ce soit la taylorisation, la qualité totale, le flux tendu ou les *open spaces* !

Nous verrons dans ce guide que la confiance peut reposer sur la négociation d'un accord collectif d'entreprise sur le télétravail et sur la négociation de contrats individuels qui seront à la fois des contrats au sens juridique et des contrats de confiance.

2 - La rentabilité économique directe du télétravail est très difficile à mesurer

Plus que pour les autres innovations organisationnelles, la rentabilité économique du télétravail est difficile à chiffrer : pas de gains financiers ou de gains de temps extraordinaires pour l'entreprise. Il est plus facile de calculer le ROI (retour sur investissement) d'un logiciel de gestion de stocks dont le fournisseur fait miroiter des baisses de 10 ou 20% des frais financiers.

Les discours pro-télétravail mettent l'accent sur des gains auxquels les dirigeants sont peu sensibles tant ils paraissent virtuels :

- **Gains sur les locaux** : extrêmement faibles car le télétravail en France est presque toujours à temps partiel (1 ou 2 jours par semaine) et il faut prévoir l'éventualité de la réversibilité du télétravail. La majorité des gains obtenus par la réorganisation des locaux (bureaux partagés, open space...) peuvent s'obtenir sans télétravail ;

Pour la CFDT Cadres, le télétravail est justement un excellent « révélateur » de situations managériales problématiques : on notera bien souvent que le manque de confiance du manager envers le salarié n'est pas né avec le télétravail mais existait bien avant, sans qu'il soit toujours formulé de manière explicite. Profiter de la mise en place du télétravail peut s'avérer être un excellent moyen pour faire remonter ces problèmes à condition d'en avoir la volonté.

- **Gains sur l'absentéisme** : eux-aussi sont liés à beaucoup d'autres facteurs d'ambiance... s'ils existent ;
- **Gains liés à l'amélioration de l'image de marque** : le télétravail est un marqueur de modernité dans les comparaisons internationales entre les états. C'est aussi un élément attractif pour recruter en milieu concurrentiel de jeunes talents très demandeurs de cette nouvelle forme de travail.

Par contre les dépenses sont réelles car la loi prévoit que toutes les dépenses liées au télétravail soient prises en charge par l'entreprise :

- **Dépenses de matériels informatiques et de connexions supplémentaires** : faibles si les salariés sont déjà équipés au bureau d'un portable et d'une clé 3 ou 4G ; plus importantes s'il faut financer un micro-ordinateur et un abonnement internet ;
- **Dépenses d'installation** : 100 à 300 € par salarié (mais elles sont rarement prévues dans les accords) ;
- **Dépenses de participation aux frais du logement** (quelques euros par jour quand elles sont prévues dans les accords) ;
- **Dépenses de formation au télétravail** des managers et des télétravailleurs (2 heures à 2 jours par personne selon les accords) ;
- **Dépenses de gestion du télétravail** : prévoir un manager responsable « télétravail » pour l'entreprise.

Nous trouvons dans le modèle « IDEAL »⁵ d'accord sur le télétravail les ordres de grandeur de dépenses prévues pour chaque télétravailleur. Au total, ces dépenses sont en général modestes mais elles sont immédiatement ressenties et souvent exagérées par l'entreprise.

Gains non chiffrables et futurs contre dépenses réelles et immédiates : le risque, traditionnellement lié à toute innovation organisationnelle, n'est pas facile à mesurer. Aussi, les entreprises désireuses de mettre en place le télétravail dans une démarche d'économie rapide des coûts feront là un très mauvais calcul.

3 - Les liens entre l'amélioration des conditions de travail et la productivité sont difficiles à évaluer : « plus de qualité de vie/plus de productivité » ?

Les discours des « pro-télétravail » répètent en boucle : « *Le télétravail induit une hausse de la productivité de 20 à 30%* ». Ces affirmations reposent toujours sur des études effectuées dans des entreprises dont l'activité profite du développement du télétravail (constructeurs de matériels de communication, SSII, fournisseurs d'accès internet, concepteurs de télécentres...).

En réalité, le seul impact du télétravail sur lequel toutes les enquêtes sont d'accord, tous les chercheurs sont d'accord, toutes les entreprises et tous les salariés sont d'accord concerne les conditions de travail : un télétravail de un, deux - ou au maximum trois - jours par semaine est un facteur important d'amélioration des conditions de travail.

Nous verrons dans ce guide les raisons de cette amélioration : sentiment de liberté, moins de fatigue et de stress liés aux transports...

Les enquêtes OBERGO⁶ ont montré qu'une majorité de télétravailleuses et télétravailleurs vivaient le paradoxe « *Plus de temps et de charge de travail / plus de qualité de vie* » et que la plupart estimaient que leur productivité était meilleure.

5 Modèle OBERGO d'accord d'entreprise « IDEAL » sur le télétravail disponible sur le site de l'OBERGO <http://www.ergostressie.com/>. On y trouvera également une base de données regroupant les principaux accords d'entreprises sur le télétravail (accords téléchargeables gratuitement).

6 Les résultats de ces enquêtes sont téléchargeables sur le site de l'OBERGO <http://www.ergostressie.com/>.

De même, la plupart des managers qui ont dans leur service des télétravailleurs estiment que leur productivité est plus importante.

Mais il s'agit toujours d'estimation sur l'évolution de la productivité individuelle. Cette productivité est quasiment impossible à mesurer pour la plupart des télétravailleurs et c'est pour cela qu'il est difficile de prouver les effets du télétravail sur la productivité à tous les sceptiques, qu'ils soient direction d'entreprise ou managers.

4 - Le télétravail est une organisation que l'entreprise ne peut imposer : négociations pratiquement obligatoires pour assurer la co-gestion de la mise en place du télétravail

Traditionnellement l'employeur est totalement maître de ses choix d'organisation du travail. Seule lui est imposée, dans certains cas, la consultation des IRP (Institutions Représentatives du Personnel – CHSCT, comité d'entreprise ou délégués du personnel).

Quand la décision de réorganisation est prise, l'organisation du travail définie par l'entreprise est imposée à tous les salariés.

Ce n'est pas le cas pour le télétravail qui ne peut être imposé. L'Accord National Interprofessionnel sur le télétravail de 2005⁷ prévoit que le comité d'entreprise soit consulté avant toute mise en place du télétravail et que le télétravailleur doit être volontaire et doit signer un avenant télétravail à son contrat de travail. Le respect de ces trois contraintes, confirmées par la loi en 2012, exige la mise en place de modalités plus ou moins explicites de négociations.

En effet, cet avenant peut être conçu et discuté au cas par cas. Mais l'expérience prouve que pour éviter les conflits dus aux ambiguïtés juridiques, il est pratiquement obligatoire de négocier un accord collectif d'entreprise sur le télétravail du type de l'accord IDEAL proposé sur le site OBERGO.

Cette nécessité de négocier un accord pour co-organiser la mise en place du télétravail est une des spécificités importantes de cette organisation du travail. Mais certains peuvent être réticents à la mettre en place : manque de contrôle du télétravailleur, dissolution du lien social, risque de tous les abus possibles de la part de l'employeur...

5 - Les directions d'entreprises, sceptiques, sont trop peu convaincues par le télétravail pour en être le moteur : elles sous-estiment les dangers du « télétravail noir »

Pour qu'une innovation se développe il faut qu'elle ait l'appui total de la direction qui, une fois convaincue de son efficacité, nomme un responsable, fixe des objectifs et dégage des budgets. C'est la direction de l'entreprise qui est toujours le moteur et qui impose le développement de telle ou telle innovation. Ce schéma théorique a été suivi et continue de l'être pour la plupart des innovations organisationnelles dans la plupart des entreprises.

Sauf pour le télétravail car, à de rares exceptions près, les directions sont encore très peu souvent convaincues du bilan positif de cette organisation. Ce rejet, le plus souvent implicite, est d'abord dû à la crainte d'une baisse de productivité induite par le travail à domicile loin des contraintes hiérarchiques : seul serait productif le travail effectué dans un local professionnel sous les yeux du chef. Certes, dans les sondages, une grande majorité des patrons disent vouloir mettre en place le télétravail. Mais peu le font. D'autant plus que la décision, en mai 2013, de la PDG de YAHOO, entreprise archétype de la société technologique, d'interdire le télétravail a eu beaucoup d'impacts sur le monde patronal et justifié un rejet latent.

⁷ Accord National Interprofessionnelle sur le télétravail (ANI télétravail) du 19 juillet 2005 signé par toutes les organisations syndicales représentatives des salariés et des employeurs disponible sur le site de l'OBERGO

Si la direction de l'entreprise est rarement le moteur du télétravail, *a contrario* elle l'interdit rarement explicitement. Si bien que la hiérarchie n'a pas de consigne claire pour répondre aux demandes des salariés et en particulier des cadres. Le plus souvent elle adopte une solution simple, le rejet de toute demande. Parfois elle « accorde l'autorisation » ou elle « laisse faire » le salarié demandeur de travailler à son domicile de manière plus ou moins régulière. Mais cette autorisation est accordée à certains et refusée à d'autres. Refus ou acceptation, selon quels critères ? Le télétravail arbitraire devient source de conflits entre les salariés et la hiérarchie et source de jalousie entre les salariés.

Il est souvent aussi source de risques juridiques tant pour l'entreprise que pour le salarié quand la possibilité de télétravailler est acceptée de manière informelle sans contrat écrit. C'est le « télétravail noir ». Nous verrons que laisser se développer le télétravail noir est aujourd'hui très dangereux depuis la loi de 2012.

Cela explique pourquoi les entreprises françaises dans lesquelles se développe le télétravail sont celles dans lesquelles un accord « télétravail » a été signé avec les organisations syndicales et a été mis en place de manière explicite un « plan télétravail ». Elles peuvent alors diffuser des règles d'organisation explicites évitant que le télétravail soit ressenti comme une récompense dispensée de manière arbitraire.

Mais on peut être surpris que dans certains accords, comme l'accord AREVA⁸, il soit précisé que le télétravail ne sera jamais mis en place « à la demande de l'entreprise » mais seulement « à la demande du salarié » : c'est reconnaître que l'entreprise n'est pas persuadée de l'efficacité du télétravail...

6 - Télétravail et salarié(e)s : une demande sociale réelle mais peu virulente, peu militante car le télétravail n'est pas la priorité des revendications

Dans leurs réponses aux sondages, les salariés disent, encore plus que leurs patrons, être très favorables au télétravail. Mais peu en font la demande auprès de leur hiérarchie au moment de l'entretien annuel, et parmi celles et ceux qui sont syndiqués, peu demandent à leur organisation syndicale d'en faire une revendication prioritaire. Cela se comprend : il y a beaucoup de problèmes qui sont ressentis comme plus urgents : emploi, pouvoir d'achat, charge de travail...

On craignait dans les années 1980 que la majorité des salariés en télétravail soient des femmes sans qualification cherchant à concilier travail et garde des enfants en exécutant des travaux peu qualifiés de saisie ou de copie facilement contrôlables à distance par l'entreprise. Aujourd'hui on constate qu'il n'en est rien. Les premiers télétravailleurs ont été, et sont encore souvent des cadres, hommes ou femmes, dont les activités sont réalisables à domicile avec les moyens actuels de communication et de traitement à distance des informations. Ils cumulent les capacités d'autonomie professionnelle indispensable et d'autonomie de négociation avec la hiérarchie, nécessaire quand les règles du télétravail ne sont pas précisées dans un accord collectif d'entreprise.

Les organisations syndicales ont la réputation d'avoir freiné le télétravail, ce qui est faux. Dès 1980, la CFDT (« Contrôlons le télétravail » Titre d'un tract de 1980 !) analysait les impacts possibles du télétravail en insistant sur le nécessaire contrôle de cette organisation du travail mais sans idée de rejet. Quant aux autres organisations elles furent plus réticentes, surtout la CGT et la CGT-FO, jusqu'en 2005 où toutes les organisations syndicales de salariés (CFDT, CFE-CGC, CFTC, CGT, CGT-FO) signèrent, au niveau national, l'accord interprofessionnel sur le télétravail qui marqua le vrai lancement du télétravail en France.

8 « AREVA : Accord sur la Qualité de vie » du 31 mai 2012 téléchargeable sur le site de l'OBERGO <http://www.ergostressie.com/>.

Mais la demande syndicale va au rythme de la demande sociale : moins de 100 accords d'entreprise sur le télétravail ont été signés depuis 2005.

Le monde politique n'est guère plus rapide puisque, après l'échec de plusieurs projets de loi dont un en 2009, la première loi qui définit et réglemente le télétravail date de mars 2012. Tous les députés n'étaient pas d'accord sur la reconnaissance du télétravail. On peut citer, par exemple, la déclaration du député R. Muzeau (groupe communiste) le 9 juin 2009, justifiant son vote contre le projet d'article de loi sur le télétravail : « *Le télétravail, nouvelle mouture de l'exploitation des salariés* ».

Dans les entreprises, trois préoccupations majeures apparaissent dans les revendications :

- Faire respecter le Code du travail en particulier pour l'avenant télétravail au contrat de travail ;
- Permettre à tous les salariés qui le désirent de pouvoir télétravailler ;
- Permettre une auto-orientation de chaque salarié afin d'éviter que télétravaillent des salariés qui ne supporteraient pas le télétravail⁹.

7 - Télétravail et pouvoirs publics : une implication diversifiée mais peu efficace car elle s'appuie sur les impacts du télétravail « rêvé » et non du télétravail « réel »

Grande originalité pour une organisation du travail interne aux entreprises : son développement peut avoir de l'influence sur l'organisation générale de la société. Par exemple réduction de la consommation d'énergie et de production de CO₂, amélioration de la circulation, diminution des investissements nécessaires à la mobilité professionnelle, aménagement du territoire...

C'est pourquoi, dès le départ, le télétravail a été encouragé par les pouvoirs publics. Depuis 1977, tous les quatre à cinq ans, des rapports officiels, administratifs ou parlementaires sur le télétravail se succèdent régulièrement en insistant lourdement sur la nécessité, pour la France, de rattraper « le retard » par rapport à d'autres pays et tendent à montrer que les chefs d'entreprises, les managers et les salariés français sont les seuls à ne pas encore avoir compris tous les avantages de cette organisation miracle !

Très rapidement les pouvoirs publics ont créé des aides financières pour le développement du télétravail. Aides d'État dès 1990 pour la création de postes de télétravail, y compris pour la création d'emplois pour les handicapés moteur. Aides des collectivités locales (Conseils régionaux et généraux) pour la mise en place de centres collectifs ou télécentres.

Ces efforts ont été, et sont encore, diversifiés et importants. Mais ils sont encore très peu efficaces car les discours des pouvoirs publics sont beaucoup trop optimistes pour être crédibles. Par exemple, le rapport « Externalité des télécentres » de la Caisse des dépôts¹⁰ qui s'est toujours intéressée aux impacts de télétravail sur l'aménagement du territoire prévoit une importante relocalisation des télétravailleurs dans les télécentres en assurant qu'une commune ayant un télécentre verra sa population augmenter de 59 habitants et constatera la création de 9 emplois supplémentaires. Par ailleurs, il estime l'augmentation de la production individuelle d'un télétravailleur en télécentre à 13%. Mais il insiste très peu sur le fait que les salariés préfèrent travailler au bureau ou chez eux, mais rarement en télécentre ! Ce qui explique que les télécentres interentreprises actuels sont très peu utilisés par les salariés.

9 Voir chapitre 2 « Les conditions de réussite du télétravail ». On trouvera aussi un test d'auto-orientation GPS-Télétravail « *Serai-je vraiment à l'aise dans le télétravail à domicile ?* » sur le site de l'OBERGO <http://gps.teletravail.free.fr/>.

10 Rapport « Externalité des télécentres », publié en mai 2015 par la Caisse des dépôts.

Tous les rapports officiels sont très intéressants et n'ont qu'un défaut, mais il est d'importance : ce sont des hymnes au développement du télétravail promettant des avantages théoriques liés à un télétravail « rêvé » et reprennent sans nuance les arguments des pro-télétravail.

Cela explique pourquoi on ne peut que constater que ni les discours et rapports sur le télétravail rêvé, ni les subventions financières gouvernementales largement accordées aux entreprises dans les années 1980/1990, ni les actions des collectivités locales depuis les années 2000 pour développer les télécentres en particulier, n'ont eu de résultats très spectaculaires car les arguments présentés sont peu convaincants et l'analyse des vraies raisons du peu d'empressement de la société française pour le télétravail n'est pas assez approfondie.

Conclusion : OUI au télétravail contractuel, NON au « télétravail noir »

Les spécificités du télétravail ont ralenti sa diffusion dans les entreprises et les administrations. Mais la demande sociale de télétravail se répand et il est fort probable que son développement va s'accélérer.

Déjà la diffusion massive des outils de mobilité a pour conséquence qu'un nombre important de salariés sont devenus des « travailleurs mobiles » ou « nomades » sans que leur contrat de travail tienne compte de cette mobilité, si bien que c'est le « télétravail noir » qui tend à se développer.

Ce développement n'est pas sain car l'absence de tout contrat comporte des risques importants tant pour le salarié que pour l'entreprise.

Ces risques étaient « supportables » par les premiers télétravailleurs, peu nombreux, en majorité des cadres, très autonomes, très volontaires, acceptant plus ou moins la gestion par objectifs.

Cette situation n'est plus acceptable car il est probable que l'évolution de la gestion des entreprises (ex : gestion par objectifs...), l'évolution des technologies de communication (ex : technologies portables et mobiles...) et plus généralement l'évolution de la société (ex : tendance à l'individualisation...) vont induire un élargissement du télétravail vers des salariés et des salariées :

- de tous niveaux, cadres « au forfait jour » et non-cadres plus ou moins préparés au télétravail,
- occupant des fonctions plus ou moins « autonomes », et plus ou moins adaptées à la gestion par objectifs,
- plus ou moins « volontaires ». Les restructurations géographiques de plus en plus nombreuses ont pour conséquence qu'un certain nombre d'entreprises proposent, de plus en plus souvent, à leurs salariés le choix entre mutation géographique, licenciement ou... télétravail sur place.

C'est pourquoi il est temps de passer d'un « télétravail sauvage non-réglementé », accepté par un petit nombre, à un « télétravail négocié et contractualisé » pouvant concerner tout type de salariés et de salariées.

Chapitre **2**

**9 fiches pédagogiques
pour analyser
et négocier
le télétravail**

Généralités sur le télétravail

1.1 - Vers un télétravail varié, diffus, évolutif : quelques types de télétravail...

En France, 71% des salariés travaillaient sur écran en 2013¹¹ ; et un salarié sur 3 disposait d'un outil de mobilité lui permettant de se connecter à distance sur les réseaux de l'entreprise (micro-ordinateur portable + clé 3G, téléphone « intelligent » ou « smartphone », tablette...).

Mais « travailler à distance » ne veut pas dire « télétravailler »... Où commence, où finit le télétravail ? Personne ne peut apporter de réponses précises d'autant plus que se multiplient les outils de mobilité.

Pour le télétravail salarié la définition « officielle » française, qui figure dans le Code du travail depuis le 22 mars 2012, est la suivante :

« 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. » (Loi du 22 mars 2012 - voir fiche n° 2).

On voit que cette définition repose sur 3 caractéristiques :

- « *Le travail aurait pu être exécuté dans les locaux* » : c'est pour cela que les commerciaux ou les agents de maintenance ne sont, en général, pas considérés comme « télétravailleurs » ;
- « *Travail effectué hors des locaux de façon régulière* » : le salarié qui travaille chez lui de temps en temps n'est pas considéré comme « télétravailleur » ;
- « *Travail effectué en utilisant les technologies de l'information et de la communication* » : le salarié qui effectue de la couture ou de la garde d'enfants à la maison est « un travailleur à domicile » mais pas un « télétravailleur ».

Quel est l'enjeu de la définition ? Plus le « statut » de télétravailleur sera intéressant (remboursement de frais, protection juridique...), plus il sera sujet de négociations.

Dans la pratique on trouve de nombreuses utilisations du mot « télétravail » :

- Télétravail salarié à temps partiel (1 à 4 jours par semaine) ou à temps plein avec avenant au contrat de travail ou sans avenant (« télétravail gris ou noir »). Ce télétravail peut être exécuté à domicile ou en télécentre interentreprise. C'est le télétravail pris en considération par la loi et, en général, les accords d'entreprise. On l'appelle parfois le télétravail « pendulaire » car le salarié passe alternativement de son bureau à son domicile pour travailler ;
- Télétravail dans les bureaux de l'entreprise mais avec des collègues et une hiérarchie éloignés (par exemple, suite à un transfert des locaux

¹¹ Enquête 2013 « Conditions de travail » de la DARES (Centre de recherche du Ministère du Travail - DARES Analyse – juillet 2014 - n° 049).

de l'entreprise). Ce « télétravail » n'est pas pris en considération par la loi sur le télétravail ni par la plupart des accords d'entreprise car il est exécuté dans les locaux de l'entreprise ;

- Télétravail en télécentre propre à l'entreprise : le télécentre fait donc partie des bureaux de l'entreprise (même situation que la ligne précédente) ;
- Télétravail salarié à domicile de « débordement régulier » (en plus du travail normal au bureau) ;
- Télétravail salarié à domicile « occasionnel », par exemple pour tenir un délai urgent : effectué en général sans document écrit contractuel ;
- Télétravail « exceptionnel » (circonstances atmosphériques, grèves des transports, épidémie...) : effectué en général sans document écrit contractuel ;
- Télétravail effectué par les salariés itinérants « nomades », qui travaillent aussi bien au bureau que chez le client, le fournisseur, dans le train, dans l'hôtel, dans l'avion, dans l'aéroport... ou à domicile : effectué en général sans document écrit contractuel ;
- Télétravail non salarié : autoentrepreneur, professions libérales, TPE... ;
- « *Co-working* » : travail collaboratif et en réseau dans des « tiers lieux » (ni entreprise, ni domicile). Pour le moment, cette organisation concerne très peu de salariés. Par contre, elle est utilisée par des travailleurs indépendants qui recherchent des contacts avec d'autres professionnels du même type d'activités.

Nous verrons que dans la négociation des accords d'entreprise (fiche 5) la définition du télétravail et de ses limites sera un des points importants.

1.2 - Textes de base sur le télétravail...

Le télétravail figure dans le **Code du travail**, depuis que la « loi relative à la simplification du droit et à l'allègement des démarches administratives » adoptée le 29 février 2012 a été publiée le 22 mars 2012 au Journal officiel. Cette loi crée les articles L. 1222-9 à L.1222-11 qui traitent du télétravail dans le Code du travail (voir fiche 2).

Mais ces trois articles du Code du travail sont très courts et très succincts.

C'est pourquoi le texte de base concernant le télétravail salarié n'est pas une loi mais un accord national signé par les acteurs sociaux : il s'agit de l'**Accord National Interprofessionnel sur le télétravail (ANI télétravail)** qui a été signé le 19 juillet 2005 par les partenaires sociaux français, syndicats de salariés et syndicats d'employeurs et étendu à toutes les entreprises par l'arrêté d'extension du 30 mai 2006 (voir la présentation de cet accord en fiche n° 3).

C'est une adaptation au contexte français de l'accord signé par les partenaires sociaux européens (syndicats de salariés et syndicats d'employeurs) le 16 juillet 2002¹².

Cet accord national doit être complété par :

- **des accords de branche professionnelle** : depuis 2005, un seul accord de branche a été signé et concerne le secteur des télécoms (voir fiche 4) ;
- **des accords d'entreprise** : plus de 6 ans après l'ANI, quelques dizaines d'entreprises¹³ seulement ont signé un accord sur le télétravail (voir fiche 5).

Pour la fonction publique, l'article 133 de la loi 2012-347 du 12 mars 2012 reprend la définition du Code du travail et introduit la possibilité de télétravail pour les fonctionnaires¹⁴.

¹² Voir le texte intégral de cet accord européen commenté sur le site <http://www.ergostressie.com/>.

¹³ La base de données OBERGO regroupe un peu plus de 70 accords d'entreprises sur le télétravail (accords téléchargeables gratuitement - <http://www.ergostressie.com/>).

¹⁴ Mais le décret d'application n'était toujours pas publié en août 2014 !

1.3 - Quelques statistiques sur le télétravail en France

Peu de statistiques fiables sur le sujet. La plupart des rapports officiels citent les chiffres suivants : en 2009, il y aurait eu de 7 à 12% de télétravailleurs parmi les salariés en France¹⁵.

Le rapport « externalité des télécentres » de la Caisse des dépôts¹⁶ estime à 12% le pourcentage de télétravailleurs en France en 2014.

Mais les chiffres semblent moins élevés quand on analyse la réalité.

1.3.1 Nombre de télétravailleurs dans le secteur privé

Il est encore très difficile de connaître le chiffre de télétravailleurs dans les entreprises privées.

En recoupant certaines sources on peut estimer :

- Renault (50 000 salariés en France) : 1 550 télétravailleurs en avril 2014 soit 3% ;
- PSA Citroën (70 000 salariés en France) : 1 000 télétravailleurs en juillet 2014 soit 1,5% ;
- Michelin : 50 à 100 en 2012 (sur 8 000).

Les chiffres de télétravailleurs sont plus élevés dans certaines entreprises très technologiques ou de conseils (chiffres 2012) :

- Alcatel-Lucent France (3 700 télétravailleurs sur 9 000 salariés dont 80% d'ingénieurs) ;
- France Télécom : 3 000 (sur 100 000) ;
- Accenture : 350 (sur 3 500) ;
- 1 400 chez ATOS Origin ;
- 600 chez Nextira One.

1.3.2 Secteur parapublic ou public

Dans la fonction publique, le développement du télétravail semble peu important. Il est analysé dans le rapport du 15 juillet 2011 « Perspectives de développement du télétravail dans la fonction publique » écrit par le Conseil général de l'industrie, de l'énergie et des technologies (CGIET).¹⁷

Ce rapport propose un état des lieux des pratiques de télétravail dans la fonction publique, et en partie dans le secteur parapublic. Au total il ne recense que quelques centaines de télétravailleurs : « *dans le secteur public, le télétravail est une pratique encore embryonnaire avec des expériences positives et variées. On recense une vingtaine d'expérimentations formalisées et quelques centaines de télétravailleurs identifiés.* »

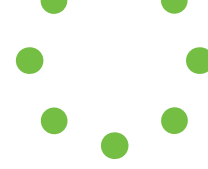
Exemples donnés par le rapport du CGIET :

- * **Fonction publique d'État** (900 000 agents hors enseignants) 1/2700 agents ;
- * **Fonction publique hospitalière** (1 300 000 agents) : 1/70000 agents ;
- * **Fonction publique territoriale** (1 700 000 agents) ;
 - CR Auvergne : 18 agents télétravailleurs ;
 - CG Cantal : 15 agents télétravailleurs (dont 10 en télécentre) ;

¹⁵ « Le développement du télétravail dans la société numérique de demain » - CAS (Centre d'Analyse Stratégique) - Documentation française – 2009.

¹⁶ Rapport « Externalité des télécentres », publié en mars 2014 par la Caisse des dépôts.

¹⁷ Source Rapport du Conseil général de l'industrie, de l'énergie et des technologies (CGIET) « Perspectives de développement du télétravail dans la fonction publique » (juillet 2011 - Téléchargeable sur ergostressie.com).



- CG Côte d'Or : 12 agents télétravailleurs ;
- CG Hérault : 20 agents télétravailleurs ;
- CG Finistère : 80 agents télétravailleurs,
- CG Orne : 10 agents télétravailleurs ;
- Mairie de Paris : 12 agents de télécentre en télétravail ;

*** Secteur parapublic**

- Banque de France (accord de 2009) : 75 télétravailleurs sur 450 éligibles ;
- Caisse des dépôts - Bordeaux (accord de 2003) : 55 télétravailleurs sur 500 éligibles ;
- CNAF (accord 2009) : 21 télétravailleurs sur 400 éligibles ;
- La Poste : 50 télétravailleurs.

Que ce soit dans le secteur privé, le secteur parapublic ou le secteur public, on est loin des 12% de télétravailleurs (tous secteurs confondus) annoncés dans les rapports et discours officiels. On peut en conclure que le statut de la plupart des télétravailleurs est le « télétravail noir » sans contrat régularisant leur situation.

Comme nous l'avons déjà vu, télétravailler sans contrat présente trop de risques pour le salarié et l'entreprise : il est temps de passer du « télétravail gris » au « télétravail contractuel et négocié ».

Nécessité de connaître le nombre de télétravailleurs

Connaître le nombre exact de télétravailleurs est indispensable pour suivre l'évolution de cette organisation du travail. La précision des statistiques devrait s'améliorer dans les prochaines années sous la pression des IRP (institutions représentatives du personnel).

D'une part, l'application de l'Accord National Interprofessionnel de 2005 sur le télétravail devrait permettre de mieux connaître le nombre de télétravailleurs. En effet l'article 11 prévoit : « *Les télétravailleurs sont identifiés comme tels sur le registre unique du personnel* » (voir fiche 3). Ce registre est consultable par les IRP.

D'autre part, la plupart des accords d'entreprises sur le télétravail (voir fiche 5) précisent qu'un rapport de suivi du télétravail doit être publié chaque année et communiqué aux IRP (voir fiche 5).

Présentation des lois sur le télétravail

Secteur privé :

loi du 22 mars 2012

Secteur public :

loi du 12 mars 2012

2.1 Secteur privé : la loi sur le télétravail du 22 mars 2012

Une loi était nécessaire afin de donner enfin un statut juridique incontestable au télétravail en l'inscrivant dans le Code du travail. Ceci a permis de rassurer les entreprises et les salariés qui souhaitent mettre en place ce type d'organisation du travail.

C'est dans l'article 46 de la « loi relative à la simplification du droit et à l'allègement des démarches administratives » adoptée par le parlement le 29 février 2012 qu'a été défini le télétravail salarié. Cette loi crée, dans le Code du travail, les articles L. 1222-9 à L.1222-11 qui traitent du télétravail.

Cette loi s'inspire de l'Accord National Interprofessionnel sur le télétravail (ANI télétravail) qui a été signé le 19 juillet 2005, soit sept ans avant la loi (voir la présentation de cet accord en fiche n° 3).

Elle reprend la plupart des principes de l'ANI télétravail :

- Le télétravail doit être régulier ;
- Le télétravail doit être volontaire (principe de VOLONTARIAT) ;
- Le télétravail doit faire l'objet d'un contrat (principe de CONTRACTUALISATION) ;
- L'employeur doit prendre en charge tous les coûts des équipements et ceux découlant directement de l'exercice du télétravail (principe de PRISE EN CHARGE DES COÛTS) ;
- L'employeur doit donner priorité au télétravailleur pour occuper un poste sans télétravail si celui-ci ne veut plus télétravailler (principe de RÉVERSIBILITÉ).

De plus, elle envisage le télétravail en cas de « circonstances exceptionnelles » dont l'ANI ne parlait pas.

Par contre, le texte de la loi est beaucoup moins précis que celui de l'accord national de 2005 sur un certain nombre de protections concernant le télétravailleur :

- Il ne prend pas en compte explicitement les travailleurs « nomades ».
- Il n'aborde ni les problèmes de période d'adaptation, ni les problèmes de santé, ni les problèmes de formation, ni les problèmes de charge de travail...
- Il ne parle pas des droits collectifs : en particulier n'est pas mentionnée la nécessité d'informer et de consulter le comité d'entreprise comme le prévoit l'accord national.
- Il faut regretter surtout que cette loi ne reprenne pas une disposition très importante de l'accord : « *Les télétravailleurs sont identifiés comme tels sur le registre unique du personnel* ». Pourtant seule cette identification permet une totale transparence sur l'importance du télétravail dans l'entreprise et de faire diminuer le télétravail « sauvage » ou « gris » (c'est-à-dire non explicitement reconnu par un contrat ou un avenant) au profit du télétravail négocié.

2.1 Secteur public : la loi sur le télétravail dans la fonction publique

Les fonctionnaires et les agents non titulaires des 3 fonctions publiques (État, territoriale, hospitalière) peuvent exercer leurs fonctions dans le cadre du télétravail depuis la publication de la loi n° 2012-347 du 12 mars 2012 relative à l'accès à l'emploi titulaire et à l'amélioration des conditions d'emploi des agents contractuels dans la fonction publique :

Article 133 de la loi n° 2012-347

Les fonctionnaires relevant de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires peuvent exercer leurs fonctions dans le cadre du télétravail tel qu'il est défini au premier alinéa de l'article L 1222-9 du Code du travail.

L'exercice des fonctions en télétravail est accordé à la demande du fonctionnaire et après accord du chef de service. Il peut y être mis fin à tout moment, sous réserve d'un délai de prévenance.

Les fonctionnaires télétravailleurs bénéficient des droits prévus par la législation et la réglementation applicables aux agents exerçant leurs fonctions dans les locaux de leur employeur public.

Le présent article est applicable aux agents publics non fonctionnaires et aux magistrats.

Un décret en Conseil d'État fixe, après concertation avec les organisations syndicales représentatives de la fonction publique, les conditions d'application du présent article, notamment en ce qui concerne les modalités d'organisation du télétravail¹⁸.

2.3 La jurisprudence en matière de télétravail

Le télétravail est une « nouvelle » organisation du travail. Au fur et à mesure de son développement dans les entreprises elle fera l'objet d'une jurisprudence croissante¹⁹.

Déjà de nombreux exemples existent.

On peut citer, à titre d'exemple, le principe dégagé par la cour de cassation dans un arrêt du 7 avril 2010 concernant le remboursement des frais : « *L'occupation, à la demande de l'employeur, du domicile du salarié à des fins professionnelles constitue une immixtion dans la vie privée de celui-ci et n'entre pas dans l'économie générale du contrat de travail ; que si le salarié, qui n'est tenu ni d'accepter de travailler à son domicile, ni d'y installer ses dossiers et ses instruments de travail, accède à la demande de son employeur, ce dernier doit l'indemniser de cette sujétion particulière...* »

Ou l'arrêt de la cour de cassation du 13 février 2013 qui a remis en cause la réversibilité automatique à la demande de l'entreprise : le télétravail autorisé à son salarié depuis de nombreuses années ne peut être remis en cause unilatéralement par l'employeur. Il s'agit dans cet arrêt d'un commercial qui, depuis 1994, télétravaillait en partie depuis son domicile, en accord avec son employeur. Du jour au lendemain, sa société a remis en cause cette possibilité de travail à distance, lui imposant de revenir dans les locaux de l'entreprise. La cour de cassation a estimé que le fait pour l'employeur de lui imposer de travailler désormais au siège de la société constituait une modification du contrat de travail que le salarié était en droit de refuser.

¹⁸ Ce décret n'était toujours pas publié en août 2014.

¹⁹ Voir les nombreux articles sur ce sujet de Jean-Emmanuel Ray, professeur à l'École de Droit de Paris – Sorbonne, dans la revue « Droit social ».

Les principes définis par l'Accord National Interprofessionnel (ANI) sur le télétravail du 19 juillet 2005 (arrêté d'extension du 30 mai 2006)

Texte de base concernant le télétravail salarié, l'**Accord National Interprofessionnel sur le télétravail (ANI télétravail)** a été signé le 19 juillet 2005 par les partenaires sociaux français, syndicats de salariés et syndicats d'employeurs, et étendu à toutes les entreprises par l'arrêté d'extension du 30 mai 2006.

L'arrêté d'extension a pour effet de rendre obligatoires les dispositions de l'accord à l'ensemble des entreprises dont l'activité est comprise dans les secteurs professionnels où les signataires patronaux (MEDEF, UPA et la CGPME) sont représentés.

Le « hors champ », c'est-à-dire les secteurs dont les employeurs ne sont pas adhérents au MEDEF, à l'UPA ou à la CGPME (agriculture, économie sociale, presse, audiovisuel, spectacle vivant...), n'est donc pas soumis à cet accord. Des accords d'entreprise peuvent néanmoins être négociés dans ces secteurs.

L'ANI télétravail est une adaptation au contexte français de l'accord signé par les partenaires sociaux européens (syndicats de salariés et syndicats d'employeurs) le 16 juillet 2002.

Les grands principes définis dans cet accord sont applicables au secteur privé, donc aux accords dans les entreprises privées, mais ils ont aussi été repris par la loi (voir fiche 2) et inspirent donc tous les accords ou conventions des secteurs parapublic et public.

3.1 Définition : 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 également pu être réalisé dans les locaux de l'employeur, est effectué hors de ces locaux de façon régulière.

Cette définition du télétravail permet d'englober différentes formes de télétravail régulier répondant à un large éventail de situations et de pratiques sujettes à des évolutions rapides.

Elle inclut les salariés « nomades » mais le fait de travailler à l'extérieur des locaux de l'entreprise ne suffit pas à conférer à un salarié la qualité de télétravailleur.

Le caractère régulier exigé par la définition n'implique pas que le travail doit être réalisé en totalité hors de l'entreprise, et n'exclut donc pas les formes alternant travail dans l'entreprise et travail hors de l'entreprise » (Accord national - Article 1).

L'accord national définit le télétravail de manière un peu plus large et un peu plus précise que l'accord européen et que la loi : en particulier il inclut les travailleurs « nomades ». il reste des ambiguïtés que les accords de branche et d'entreprise doivent lever : que veut dire de « façon régulière » ? Qu'est-ce qu'un travailleur « nomade » ?

3.2 Définition : qu'est-ce qu'un télétravailleur ?

« On entend par télétravailleur, au sens du présent accord, toute personne salariée de l'entreprise qui effectue, soit dès l'embauche, soit ultérieurement, du télétravail tel que défini ci-dessus ou dans des conditions adaptées par un accord de branche ou d'entreprise en fonction de la réalité de leur champ et précisant les catégories de salariés concernés » (Accord national - Article 1).

3.3 Principe de VOLONTARIAT

« Le télétravail revêt un caractère volontaire pour le salarié et l'employeur concernés. (...) »

Si un salarié exprime le désir d'opter pour un télétravail, l'employeur peut, après examen, accepter ou refuser cette demande. (...) »

Le passage au télétravail, en tant que tel, parce qu'il modifie uniquement la manière dont le travail est effectué, n'affecte pas la qualité de salarié du télétravailleur. Le refus d'un salarié d'accepter un poste de télétravailleur n'est pas, en soi, un motif de rupture de son contrat de travail. » (Accord national - Article 21).

Nul ne peut se voir imposer le télétravail : il est à craindre que ce principe ne soit pas toujours respecté dans l'avenir notamment en cas de déplacement géographique de l'entreprise ou de réductions des espaces de travail.

D'autre part, le télétravail ne doit pas affecter la qualité de salarié du télétravailleur.

3.4 Principe de TRANSPARENCE : obligation de consulter le comité d'entreprise et d'identification des télétravailleurs sur le registre du personnel

« Le comité d'entreprise ou, à défaut, les délégués du personnel dans les entreprises qui en sont dotées sont informés et consultés sur l'introduction du télétravail et les éventuelles modifications qui lui seraient apportées. »

Les télétravailleurs sont identifiés comme tels sur le registre unique du personnel. » (Accord national - Article 11) (voir fiche 5).

Parce qu'il impacte les conditions de travail, le télétravail devrait également, selon nous, faire l'objet d'une information/consultation du CHSCT.

3.5 Principe de CONTRACTUALISATION : nécessité d'un contrat écrit

Comme l'indique l'accord national français, la situation de télétravail doit faire l'objet d'un texte écrit : ce texte est soit le contrat de travail pour les salariés embauchés comme télétravailleurs, soit un avenant au contrat de travail antérieur pour les salariés devenant télétravailleurs (voir fiche 6).

« Le télétravail peut faire partie des conditions d'embauche du salarié ou être mis en place, par la suite, sur la base du volontariat. Dans ce cas, il doit faire l'objet d'un avenant au contrat de travail.

(...)

Dans tous les cas, l'employeur fournit par écrit au télétravailleur l'ensemble des informations relatives aux conditions d'exécution du travail y compris les informations spécifiques à la pratique du télétravail telles que le rattachement hiérarchique, les modalités d'évaluation de la charge de travail, les modalités de compte rendu et de liaison avec l'entreprise, ainsi que celles relatives aux équipements, à leurs règles d'utilisation, à leur coût et aux assurances, etc. » (Accord national - Article 2).

3.6 Principe de PRISE EN CHARGE DES ÉQUIPEMENTS ET DES FRAIS

« Sous réserve, lorsque le télétravail s'exerce à domicile, de la conformité des installations électriques et des lieux de travail, l'employeur fournit, installe et entretient les équipements nécessaires au télétravail. Si, exceptionnellement, le télétravailleur utilise son propre équipement, l'employeur en assure l'adaptation et l'entretien.

L'employeur prend en charge, dans tous les cas, les coûts directement engendrés par ce travail, en particulier ceux liés aux communications. » (Accord national - Article 7)

3.7 Principe de RÉVERSIBILITÉ

« Si le télétravail ne fait pas partie des conditions d'embauche, l'employeur et le salarié peuvent, à l'initiative de l'un ou de l'autre, convenir par accord d'y mettre fin et d'organiser le retour du salarié dans les locaux de l'entreprise. Les modalités de cette réversibilité sont établies par accord individuel et/ou collectif.

Si le télétravail fait partie des conditions d'embauche, le salarié peut ultérieurement postuler à tout emploi vacant, s'exerçant dans les locaux de l'entreprise et correspondant à sa qualification. Il bénéficie d'une priorité d'accès à ce poste. » (Accord national - Article 6).

N'oublions pas que tous les salariés ne sont pas faits pour le télétravail : il peut arriver qu'après une période d'expérimentation, le salarié constate que cette organisation ne lui convient pas. Ce principe de réversibilité, s'il protège l'entreprise, est aussi là pour garantir au salarié des conditions de retour satisfaisantes dans les locaux de l'entreprise.

Conclusion : À la lecture de ces principes, on voit qu'un grand nombre de précisions doivent être apportées dans les accords d'entreprises, et parfois dans le contrat de travail (texte intégral de cet accord en annexe 2).

Accord national ou accord d'entreprise ?

Un accord national est nécessaire, mais il n'est pas suffisant étant donné la diversité des situations : c'est pourquoi il est indispensable de négocier des accords d'entreprise (voir fiche 5).

Négocier le télétravail au niveau de la branche professionnelle

Fiche 4

4.1 Rappel sur l'articulation des rapports sociaux en France

L'articulation des rapports sociaux français repose sur l'articulation entre 5 niveaux :

- **La loi** (voir fiche 2) ;
- **L'accord National Interprofessionnel (ANI)** (voir fiche 3) : il est à remarquer que, dans le cas du télétravail, cet accord a précédé la loi de 7 ans ! Autre originalité : l'ANI télétravail a été précédé d'un accord européen négocié par les partenaires sociaux européens. Ce texte européen est un « accord volontaire » à ne pas confondre avec une directive !
- **Les accords de branche** : ces accords devraient compléter et préciser l'accord national interprofessionnel ;
- **Les accords d'entreprise** : ces accords devraient compléter et préciser l'accord national interprofessionnel et les accords de branche (voir fiche 5) ;
- **Le contrat de travail individuel** (voir fiche 6).

Remarque importante sur la loi :

La loi sur le télétravail fait aussi une allusion très discrète aux accords collectifs : « À défaut d'accord collectif applicable, le contrat de travail ou son avenant précise les modalités de contrôle du temps de travail. ». Mais elle n'incite pas à, ni n'interdit de, signer des accords collectifs sur le télétravail (voir fiche 2).

4.2 Pourquoi négocier des accords collectifs de branche sur le télétravail ?

L'accord interprofessionnel prévoit explicitement que des accords collectifs de branche et d'entreprise peuvent être conclus.

Article 4 - Conditions d'emploi

Les télétravailleurs bénéficient des mêmes droits et avantages légaux et conventionnels que ceux applicables aux salariés en situation comparable travaillant dans les locaux de l'entreprise. Cependant, pour tenir compte des particularités du télétravail, des accords spécifiques complémentaires collectifs et/ou individuels peuvent être conclus.

Article 12 - Application

(...) Il ne peut également être dérogé au principe de réversibilité et d'insertion posé par l'article 3 ci-dessus, ni au 1^{er} alinéa de l'article 7, dont les modalités de mise en œuvre peuvent être adaptées par accord collectif en fonction des caractéristiques de la branche ou de l'entreprise.

(Extraits de l'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005)

4.3 Un seul accord de branche sur le télétravail...

Depuis juillet 2005 un seul accord de branche a été signé : accord du secteur télécom du 6 octobre 2006²⁰.

Dans le cas du télétravail, il est probable que les accords d'entreprise sont mieux adaptés que les accords de branche pour tenir compte des particularités spécifiques des activités et métiers.



Négociier au niveau de l'entreprise : les accords d'entreprise sur le télétravail

Fiche 5

5.1 Pourquoi négocier des accords collectifs d'entreprise sur le télétravail ?

Il faut s'appuyer sur l'Accord National Interprofessionnel (ANI) pour négocier des accords d'entreprise sur le télétravail même en l'absence d'accord de branche car l'ANI aborde explicitement les thèmes liés à l'information et à la négociation au niveau de l'entreprise :

- en rendant obligatoire la consultation du CE avant toute organisation en télétravail ;
- en rendant obligatoire l'identification des télétravailleurs sur le registre du personnel ;
- en envisageant l'utilisation des intranets syndicaux ;
- en envisageant des négociations d'un accord d'entreprise sur le télétravail.

5.1.1 Obligation de consultation du comité d'entreprise

Article 11 - Droits collectifs

(...) Le Comité d'entreprise ou, à défaut, les délégués du personnel dans les entreprises qui en sont dotées sont informés et consultés sur l'introduction du télétravail et les éventuelles modifications qui lui seraient apportées.

(Extrait de l'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005)

Cette obligation s'applique dès l'introduction du télétravail : cela veut dire que la consultation doit avoir lieu dès le premier télétravailleur. Cet article est donc plus contraignant que l'article L 432-2 du Code du travail qui prévoit que « *Le Comité d'entreprise est informé et consulté, préalablement à tout projet important d'introduction de nouvelles technologies...* ». **Pour le télétravail, tout projet est considéré comme important.**

Cette consultation peut être l'occasion de demander la négociation d'un accord d'entreprise sur le télétravail (voir ci-après 5.1.4) et d'un accord d'entreprise sur l'intranet syndical (voir 5.1.3)

Même si l'ANI ne le prévoit pas, il nous paraît nécessaire que le CHSCT soit informé et consulté sur l'introduction du télétravail dans l'entreprise, comme il l'est pour tout projet impactant les conditions de travail.

Remarque importante sur la loi :

Comme nous l'avons vu dans la fiche 3, la loi sur le télétravail fait une allusion très discrète aux accords collectifs : « À défaut d'accord collectif applicable, le contrat de travail ou son avenant précise les modalités de contrôle du temps de travail ». Mais elle n'incite pas à, ni n'interdit de, signer des collectifs sur le télétravail (voir fiche 2).

Par contre, elle ne parle pas de la consultation du Comité d'entreprise.

5.1.2 Obligation d'identifier les télétravailleurs sur le registre unique du personnel

Article 11 - Droits collectifs

Les télétravailleurs sont identifiés comme tels sur le registre unique du personnel.

(Extrait de l'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005)

Cette disposition est très importante car cette identification permet aux IRP (Institutions Représentatives du Personnel) et aux syndicats de :

- Compter le nombre de télétravailleurs ;
- Vérifier que certains salariés ont bien signé un contrat ou un avenant au contrat de travail tenant compte de leur situation de télétravailleur ;
- Suivre l'évolution des télétravailleurs pour contrôler que certains salariés n'ont pas été contraints d'accepter un contrat commercial de sous-traitant après une période de télétravail salarié.

Remarque importante sur la loi :

La loi sur le télétravail n'envisage pas cette obligation d'identifier les télétravailleurs (voir fiche 2) : c'est une lacune importante.

5.1.3 Négociation d'un accord d'entreprise sur l'intranet syndical

Article 11 - Droits collectifs

Les télétravailleurs ont les mêmes droits collectifs que les salariés qui travaillent dans les locaux de l'entreprise, notamment en ce qui concerne leurs relations avec les représentants du personnel et l'accès aux informations syndicales, y compris par les intranets syndicaux dans les mêmes conditions que les autres salariés.

(Extrait de l'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005)

Le seul texte législatif spécifique, pour le moment, concernant l'utilisation de l'intranet par les organisations syndicales est l'article 52 de la loi n° 2004-391 du 4 mai 2004 qui a complété l'article L 412-8 du Code du travail.

Code du travail : article L 412-8

Un accord d'entreprise peut autoriser la mise à disposition des publications et tracts de nature syndicale, soit sur un site syndical mis en place sur l'intranet de l'entreprise, soit par diffusion sur la messagerie électronique de l'entreprise. Dans ce dernier cas, cette diffusion doit être compatible avec les exigences de bon fonctionnement du réseau informatique de l'entreprise et ne pas entraver l'accomplissement du travail. L'accord d'entreprise définit les modalités de cette mise à disposition ou de ce mode de diffusion, en précisant notamment les conditions d'accès des organisations syndicales et les règles techniques visant à préserver la liberté de choix des salariés d'accepter ou de refuser un message.

(Extrait de l'article L 412-8 du Code du travail)

Il faut saisir l'occasion de la consultation du Comité d'entreprise pour demander une négociation sur l'intranet syndical en particulier et plus généralement sur la communication syndicale dans l'entreprise.

5.1.4 Négociation d'un accord d'entreprise sur le télétravail

Article 4 - Conditions d'emploi

Les télétravailleurs bénéficient des mêmes droits et avantages légaux et conventionnels que ceux applicables aux salariés en situation comparable travaillant dans les locaux de l'entreprise. Cependant, pour tenir compte des particularités du télétravail, des accords spécifiques complémentaires collectifs et/ou individuels peuvent être conclus.

Article 12 - Application

(...) Il ne peut également être dérogé au principe de réversibilité et d'insertion posé par l'article 3 ci-dessus, ni au 1er alinéa de l'article 7, dont les modalités de mise en œuvre peuvent être adaptées par accord collectif en fonction des caractéristiques de la branche ou de l'entreprise.

(Extraits de l'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005)

L'accord interprofessionnel fait allusion aux accords collectifs de branche et d'entreprise : il faut s'appuyer sur cet accord national pour négocier des accords d'entreprise sur le télétravail même en l'absence d'accord de branche.

5.2 Les différents types d'accords d'entreprise, de conventions ou de chartes

Ces accords sont assez semblables sur la forme :

- Ils sont tous assez longs (5 à 15 pages avec ou sans annexe) ;
- Ils reprennent, en les détaillant et en les adaptant aux réalités de l'entreprise, les thèmes de l'Accord National Interprofessionnel du 15 juillet 2005.

Mais différents sur le fond :

- Certains distinguent nettement, notamment sur le plan financier, le télétravail réalisé à la demande de l'entreprise et celui qui est demandé par le salarié ;
- Certains semblent réserver le télétravail à un petit nombre de salariés choisis par l'entreprise, d'autres semblent plus ouverts.

En analysant en détail 35 de ces textes nous avons pu trouver :

- 27 accords d'entreprises (signés par les organisations syndicales) : ce sont des accords spécifiques au télétravail ;
- 4 textes spécifiques au télétravail extraits d'accords plus généraux sur la gestion des emplois ;
- 2 chartes spécifiques au télétravail (secteur privé et semi-public) ;
- 1 convention spécifique au télétravail (secteur public) ;
- 1 règlement spécifique au télétravail (secteur semi-public).

Vous trouverez l'ensemble de ces accords sur le site de l'OBERGO.

Il n'y a pas de recensement officiel des accords sur le télétravail, mais l'OBERGO a pu dresser, avec l'aide de la CFDT Cadres, une liste de quelques dizaines de textes déjà signés, sachant qu'il existe 1 500 entreprises de plus de 300 personnes en France.

5.3 Projet OBERGO d'accord collectif d'entreprise « IDEAL » relatif au télétravail synthèse des accords déjà signés

Ce projet d'accord « IDEAL » disponible sur le site de l'OBERGO est la synthèse de 35 accords parmi la cinquantaine déjà signés : il est constitué UNIQUEMENT de textes extraits de ces accords.

L'intérêt principal du document est de recenser l'ensemble des thèmes qui ont été abordés dans ces accords.

C'est donc une AIDE À LA NÉGOCIATION car tous ces thèmes seront abordés peu ou prou dans les accords futurs.

Ce projet est constitué de 11 grands « Titres » répartis en une soixantaine d'articles : pour chaque thème, nous avons sélectionné les textes qui nous paraissaient les plus clairs et les plus susceptibles de lever les ambiguïtés juridiques dans les rapports télétravailleur/entreprise, toujours nombreuses quand on parle de télétravail.

Comme le rappellent de nombreux accords, le télétravail est un « contrat de confiance » : il n'en reste pas moins que les règles doivent être les plus claires possibles.

Amélioration et adaptation du modèle « IDEAL »

Ce « modèle » est une compilation des accords déjà signés et donne une liste à peu près exhaustive des points à aborder.

Mais, il peut, et doit, évidemment être amélioré et adapté en fonction des situations particulières de chaque entreprise.

Négociier au niveau individuel : le contrat (ou l'avenant) relatif au télétravail

6.1 Obligation d'un avenant « télétravail » au contrat de travail

Quand un salarié exerce son activité en télétravail un avenant à son contrat de travail est OBLIGATOIRE (voir fiche 2 qui présente la loi sur le télétravail).

« Art. L 1222-9.

« 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. »

(Extrait du Code du travail modifié par la loi sur le télétravail)

L'article 2 de l'Accord National Interprofessionnel (ANI) du 19 juillet 2005 rendait déjà ce contrat ou cet avenant au contrat obligatoire (voir fiche 3).

Par contre un accord d'entreprise sur le télétravail n'est pas obligatoire. On peut donc envisager un avenant individuel dans le cadre d'un accord collectif d'entreprise ou un avenant individuel signé malgré l'absence d'accord collectif.

6.2 Que doit comporter un avenant « télétravail » au contrat de travail ?

Le Code du travail fixe peu d'obligations :

« Art. L 1222-9.

« 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.

« À défaut d'accord collectif applicable, le contrat de travail ou son avenant précise les modalités de contrôle du temps de travail.

« Art. L 1222-10 - Outre ses obligations de droit commun vis-à-vis de ses salariés, l'employeur est tenu, à l'égard du salarié en télétravail :

« De fixer, en concertation avec lui, les plages horaires durant lesquelles il peut habituellement le contacter. »

(Extraits du Code du travail modifié par la loi sur le télétravail)

6.3 Projet OBERGO d'avenant individuel « IDEAL » relatif au télétravail synthèse des accords déjà signés

Comme le modèle d'accord collectif sur le télétravail déjà proposé par l'OBERGO (voir fiche 5), le projet d'avenant individuel « IDEAL » sur le

télétravail (voir le texte intégral sur le site de l'OBERGO) est la synthèse de textes extraits des accords d'entreprise comportant des annexes détaillant des modèles de contrat individuels.

L'intérêt principal du document ci-après est de recenser l'ensemble des thèmes qui ont été abordés dans ces modèles de contrat.

C'est donc une AIDE A LA NÉGOCIATION DES CONTRATS INDIVIDUELS car tous ces thèmes seront abordés peu ou prou dans les contrats futurs. Pour chaque thème, nous avons sélectionné les textes qui nous paraissaient les plus clairs et les plus susceptibles de lever les ambiguïtés juridiques dans les rapports télétravailleur/entreprise, toujours nombreuses quand on parle de télétravail.

Comme le rappellent de nombreux accords, le télétravail est un « contrat de confiance » : il n'en reste pas moins que les règles doivent être les plus claires possibles.

Ce « modèle » est une compilation des accords déjà signés et donne une liste à peu près exhaustive des points à aborder.

Mais il peut et doit, évidemment, être amélioré et adapté en fonction des situations particulières de chaque entreprise.

Conseils aux salarié(e)s qui désirent télétravailler : les 12 conditions de la réussite du télétravail

7.1 Le télétravail ne convient pas à tous les salarié(e)s : il faut se méfier des illusions induites par le télétravail rêvé

L'OBERGO a déjà réalisé, avec le soutien de la CFDT Cadres, des enquêtes sur les conditions de travail des télétravailleuses et télétravailleurs : enquêtes annuelles OBERGO 2009/2010²¹, 2011/2012²² et 2013²³.

L'une des remarques qu'expriment le plus souvent les salariés pratiquant le télétravail est que la réussite de cette organisation exige un certain nombre de conditions :

- Des profils de salariés très spécifiques ;
- Des rapports sociaux salarié/entreprise reposant sur la confiance ;
- Des métiers et des emplois très spécifiques.

Or, les situations dans lesquelles toutes ces conditions sont réunies sont peu fréquentes. Ce sont souvent celles des télétravailleuses et télétravailleurs actuels, souvent des cadres volontaires à 100% dans des entreprises non défavorables au télétravail.

Mais ces situations risquent d'être beaucoup moins répandues chez les salariés, cadres ou non, qui désirent télétravailler :

- Par désir personnel ;
- Pour échapper aux mauvaises conditions de transports ou aux mauvaises conditions de travail du type *open space* ;
- Ou à qui l'entreprise proposera de télétravailler (souvent à l'occasion d'un déménagement de l'entreprise ou de la fermeture d'une agence).

En partant des analyses exprimées par les télétravailleuses et télétravailleurs ayant participé à ces enquêtes, nous avons dressé cette liste des conditions de la réussite du télétravail afin d'aider les salariés à être lucides sur les limites du télétravail et à ne pas être abusés par la présentation séduisante de la « suppression des trajets domicile/bureau » ou de la « liberté des horaires » passant sous silence les contraintes.

21 « Télétravail rêvé, rejeté, réel ? Halte aux illusions dangereuses ! » - Rapport de Yves Lasfargue et Sylvie Fauconnier. Ce rapport présente les résultats de l'enquête OBERGO 2009/2010, réalisée avec le soutien de la CFDT Cadres, sur les conditions de vie au travail et hors travail des télétravailleuses et télétravailleurs (téléchargeable sur <http://www.ergostressie.com>). Test interactif OBERGO d'auto-orientation « Serai-je à l'aise dans le télétravail ? » disponible sur <http://gps.teletravail.free.fr/>.

22 « Les conditions de réussite du télétravail » - Rapport de Yves Lasfargue et Sylvie Fauconnier. Ce rapport présente les résultats de l'enquête OBERGO 2011/2012, réalisée avec le soutien de la CFDT Cadres, sur les conditions de vie au travail et hors travail des télétravailleuses et télétravailleurs (téléchargeable sur <http://www.ergostressie.com>).

23 « Télétravail : 12 conseils pour organiser son espace et son temps de travail à domicile » Rapport de Yves Lasfargue et Sylvie Fauconnier. Ce rapport présente les résultats de l'enquête OBERGO 2013, réalisée avec le soutien de la CFDT Cadres, sur les conditions de vie au travail et hors travail des télétravailleuses et télétravailleurs (téléchargeable sur <http://www.ergostressie.com>).

7.2 Les 12 conditions de réussite du télétravail : qui peut télétravailler avec plaisir ?

Chaque salarié(e) désirant télétravailler doit faire l'effort d'« auto-évaluer » sa situation afin d'avoir des éléments de réponse aux deux questions suivantes : Suis-je « fait(e) » pour le télétravail ? Aurais-je du plaisir à télétravailler ?

On trouvera un test d'auto-orientation GPS-Télétravail « Serai-je vraiment à l'aise dans le télétravail à domicile ? » sur le site de l'OBERGO <http://www.ergostressie.com/>.

Conditions liées aux caractéristiques du salarié

1 - Aimer travailler seul(e), loin du collectif de travail, et supporter l'absence physique de collègues et de hiérarchie

Le salarié en télétravail à domicile doit pouvoir travailler seul(e) une partie du temps. Ce qui est plaisir pour les uns (ne pas être interrompu, ne pas être « gêné »...) peut être insupportable pour d'autres.

Témoignage²⁴ : « *C'est agréable, c'est un plaisir de télétravailler, d'être indépendant, on n'a pas besoin d'exister seulement au sein d'un groupe, moi-même j'apprécie beaucoup l'indépendance.* » (Femme, 41 ans, 2 enfants, gestionnaire de comptes informatiques)

« *Je suis plus dans la quiétude que dans l'open space, et donc j'ai une meilleure concentration, ce qui est nécessaire car j'ai besoin d'avoir des informations financières précises et donc besoin de silence.* » (Femme, 41 ans, 2 enfants, gestionnaire de comptes informatiques)

« *Pour faire du télétravail il ne faut pas être dépressif car les 3 premiers mois sont un peu difficiles surtout si c'est l'hiver, car la solitude fait partie du télétravail et on perd un peu le lien avec l'extérieur.* » (Homme, 33 ans, cadre informatique, 1 enfant, télétravail 3 jours par semaine)

2 - Disposer d'une triple aptitude à l'autonomie proche de celle de la profession libérale ou du travailleur indépendant :

Aptitude à l'autonomie est l'une des conditions de réussite du télétravail parmi les plus importantes :

- Aptitude à l'autonomie professionnelle concernant l'exercice du métier ;
- Aptitude à gérer ses propres horaires de travail et de repos ;
- Aptitude à l'autonomie technique concernant l'utilisation permanente des TIC.

Aptitude à l'autonomie professionnelle concernant l'exercice du métier

« *En télétravail il faut savoir plus se débrouiller seule ; on ne peut pas se « servir » de l'expérience des autres autour, on ne fait appel à eux que dans le cadre d'un échange établi.* » (Femme, 41 ans, 2 enfants, gestionnaire de comptes informatiques)

« *Il faut une base métier solide pour être indépendant car c'est un mode normal de travail à distance, avec ses collègues et les autres pays fournisseurs.* » (Femme, 37 ans, 2 enfants, acheteur)

Aptitude à gérer ses propres horaires de travail et de repos

« *Quand je sens que je fatigue, je fais une pause, je m'aère l'esprit, voire des achats, puis je reprends plus concentré, moins stressé ;*

²⁴ Les témoignages sont ceux recueillis lors des entretiens oraux très approfondis par Sylvie Fauconnier ou dans les commentaires écrits au questionnaire en ligne lors de l'enquête OBERGO 2011/2012.

avec le télétravail, on peut se ressourcer quand on veut ; je peux partir et aménager mon temps de travail comme je le souhaite. » (Homme, - de 30 ans, ingénieur d'études, télétravail à plein temps)

« Je peux régler un certain nombre de choses depuis la maison, comme recevoir le courrier, les livraisons, gagner du temps pour mes enfants, les amener chez le médecin ; j'ai de la souplesse dans la gestion de mon temps. » (Homme, plus de 50 ans, enfants, chef de projet)

« C'est plus souple et plus facile grâce aux portables, clés USB et toutes les nouvelles technologies, mais en contrepartie, cela favorise le côté « clandestin ou flou » du télétravail, notamment chez les cadres supérieurs (dans le train, chez soi, en « débordement d'horaires », etc.). » (Homme, 51 ans, 2 enfants, inspecteur compagnie d'assurances)

Aptitude à l'autonomie technique concernant l'utilisation permanente des TIC.

« Un aspect très souvent sous-estimé : un télétravailleur est seul face à des questions informatiques, de gestion de réseau wifi, d'interruption de téléphone, de pannes de scan... Il est sa propre « fonction maintenance » au quotidien. » (Femme, 50 ans, cadre supérieur recherche)

« Pour télétravailler ensemble, il faut une phase d'apprentissage des nouvelles technologies pour arriver à communiquer d'une façon informelle avec les autres ; ça peut être compliqué car certains ont du mal à s'adapter ; il faut aussi un apprentissage pour piloter des équipes à distance, voire à l'étranger ce qui rajoute des contraintes. » (Homme, 38 ans, 2 enfants, consultant informatique)

« Avoir un très bon niveau d'autonomie, connaissance de l'entreprise, des systèmes informatiques et autres, avoir et maintenir un bon réseau de contact sous peine d'être satellisé. Il faut savoir se débrouiller en cas de problème. À déconseiller à des personnes débutantes dans leur job ou dans leur entreprise. » (Femme, 53 ans, cadre administratif, télétravail depuis plus de 4 ans)

Ces conditions n'ont pas pour but de « réserver le télétravail à certains » ou d'« exclure certains du télétravail » : elles ont pour but d'aider le salarié désireux de télétravailler à être LUCIDE sur les difficultés à surmonter...

3 – Être déjà bien intégré(e) aux réseaux professionnels internes de l'entreprise... pour diminuer le risque d'isolement

L'un des risques du télétravail est la diminution des liens avec l'entreprise et le développement de l'isolement. Certes, 70% des télétravailleurs pensent que le télétravail n'a pas d'effet sur les relations avec les collègues, mais 18% pensent que le télétravail a un effet défavorable et 12% seulement un effet favorable.

Cela veut dire que si le télétravail ne détériore pas les liens, il en crée très peu.

L'une des réponses à ce risque est que le salarié dispose de liens forts avant de télétravailler : liens avec les collègues, liens avec la hiérarchie, liens avec les autres services. Cela veut dire qu'il doit être bien intégré dans l'entreprise avant de télétravailler.

C'est pourquoi certains accords d'entreprise prévoient une ancienneté minimale pour que le salarié soit éligible au télétravail (en général 1 ou 2 ans). C'est une bonne chose. Ce qui explique que peu de télétravailleurs de moins de 30 ans apparaissent dans notre échantillon (3%)... même si les « jeunes » sont plus habitués aux contacts à distance.

« C'est difficile de commencer tout de suite en télétravail, qu'on soit jeune, en âge, dans le métier ou dans l'entreprise ; il faut d'abord se construire des habitudes et un réseau de travail efficaces. » (Femme, 37 ans, 2 enfants, acheteur)

« L'expérience et l'âge permettent de mieux maîtriser le monde réel et virtuel ; une expérience longue et multiple est plus favorable au télétravail, on a ainsi une meilleure connaissance du fonctionnement de l'entreprise et des réseaux. » (Homme, 47 ans, directeur de projets applicatifs)

« Cela va dépendre de l'interlocuteur, il faut d'abord nouer des relations en live et comprendre comment les autres travaillent avant de travailler avec eux à distance ; sinon c'est impossible car cela nécessite une certaine rigueur dans les échanges, dans ce mode collaboratif ; il ne faut pas d'indiscipline car c'est difficile à traiter à distance. » (Homme, 38 ans, 2 enfants, consultant informatique)

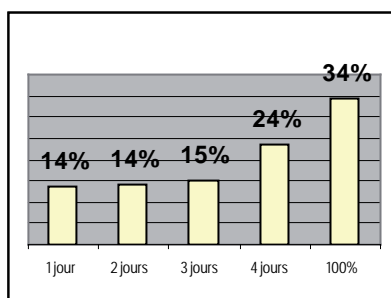
« Dans ma génération, on va aller plus facilement vers les autres, par médias interposés, pour résoudre un problème ; pour nous, la téléconférence est égale au présentiel. » (Homme, - de 30 ans, ingénieur d'études, télétravail à plein temps)

4 – Être conscient(e) de la nécessité du télétravail à temps partiel (ne pas dépasser 3 jours par semaine)... pour diminuer le risque d'isolement

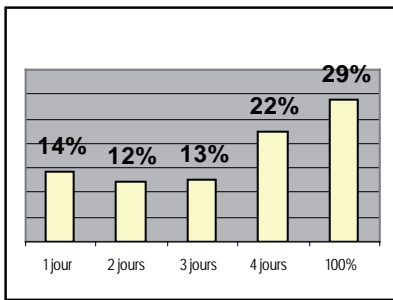
L'évolution des relations avec les collègues se détériore quand le télétravail dépasse 3 jours par semaine comme le montre l'enquête OBERGO 2011/2012 :

- 1 jour/semaine : 14% pensent que l'évolution des relations avec les collègues est défavorable.
- 2 jours/semaine : 14% pensent que l'évolution des relations avec les collègues est défavorable.
- 3 jours/semaine : 15% pensent que l'évolution des relations avec les collègues est défavorable.
- 4 jours /semaine : 24% pensent que l'évolution des relations avec les collègues est défavorable.
- 100% du temps : 34% pensent que l'évolution des relations avec les collègues est défavorable.

Fort influence du nombre de jours de télétravail par semaine sur l'évolution...

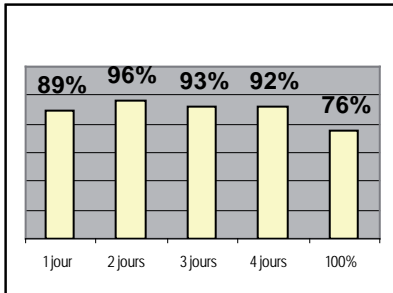


...des relations avec les collègues
% d'opinions négatives



... des relations avec les managers

% d'opinions négatives



... de la qualité de vie

% d'opinions positives

« Au début de l'encadrement, il est essentiel de ne passer qu'une journée en télétravail car c'est très compliqué à manager sinon. » (Homme, 38 ans, 2 enfants, consultant informatique)

« Je suis contente d'être en télétravail ces jours-là ; par contre ce serait difficile et désagréable d'être tout le temps en télétravail, car on est coupé du monde. » (Femme, 44 ans, enfants, secrétaire de direction)

« Si l'équipe est complètement en télétravail, cela entraîne une grosse perte de temps, c'est une difficulté de ne pas avoir de rapports humains qui sont nécessaires pour surmonter des difficultés à s'en sortir tout seul. » (Homme, 58 ans, consultant télématique routière)

« Quand on a des sujets à travailler ensemble et à interagir, on a intérêt à avoir des rencontres régulières sur site ; les modifications à faire : mieux se connaître et mieux programmer les rencontres ; l'open space procure un mode de discussion plus libre et spontanée que chez soi. » (Femme, 37 ans, 2 enfants, acheteur)

« Je ne suis pas toujours à 100% avec le reste de l'équipe du bureau, je perds de l'information, il y a un effort à faire de part et d'autre pour rester au même niveau d'information, la limite du télétravail est un contact physique nécessaire. » (Homme, 58 ans, consultant télématique routière)

La CFDT Cadres recommande de ne pas négocier plus de 3 jours par semaine en télétravail ou 50% du temps de travail pour les personnes à temps partiel.

Il faut être très attentif au maintien du lien social tout en reconnaissant que l'utilisation massive des TIC et des réseaux sociaux fait évoluer la notion de « collectif » de salariés

5 - Faire partie d'une famille « télétravail-compatible »

Ce n'est pas le salarié seul qui télétravaille, c'est toute la famille qui télétravaille.

Cela veut dire que le conjoint, mais aussi les enfants selon les âges, vont vivre les impacts positifs ou négatifs du télétravail : il faut donc que l'ensemble de la famille accepte cette situation et cette acceptation peut évoluer selon les moments et selon l'âge des enfants en particulier.

« Tout le monde n'est pas fait pour le télétravail, certains n'y arrivent pas, par crainte d'être envahi chez soi par le travail. Il y a 2 dérives : une difficulté de concentration (l'environnement familial ne suit pas, il faut qu'il sache que vous êtes en train de télétravailler) et mettre le plus de limites possibles (s'astreindre à une discipline pour ne pas déborder ni d'un côté, ni de l'autre). » (Homme, 51 ans, 2 enfants, inspecteur compagnie d'assurances)

« En période de travail intense on peut être pollué par les « soucis » familiaux ; et d'un autre côté c'est difficile aussi pour eux (les enfants), car quand ils rentrent de l'école ils ont fini leur journée, c'est un temps de détente, mais pour moi pas forcément ; donc je ne mange pas toujours avec eux et c'est mal vécu. » (Homme, 40 ans, 3 enfants, chef de projet avant-vente)

Il faut sans cesse rappeler que le télétravail concerne beaucoup la famille...

6 - Habiter un logement « télétravail-compatible »

Le télétravail à domicile exige que le domicile soit adapté aux contraintes du télétravail. Souvent, seul le matériel informatique est fourni par l'entreprise.

Surface suffisante : 1 espace réservé ou si possible 1 pièce réservée.

Installation de qualité suffisante : ambiance (température, ventilation, ...), installation électrique répondant aux normes de sécurité.

Mobilier suffisant : chaise, table, armoire de rangement, kit ergonomique...

Connexion aux réseaux rapides : ADSL, fibre optique, connexion 3G...

Environnement adapté (bruits extérieurs, voisins...).

Parfois une partie des frais liés au logement est prise en charge par l'entreprise²⁵.

Ces conditions de logement n'ont pas pour but de « réserver le télétravail à ceux qui ont de grands appartements » : elles ont pour but d'aider le salarié désireux de télétravailler à être LUCIDE sur les difficultés à surmonter... Télétravailler dans sa cuisine est possible mais rapidement insoutenable !

« Je n'ai pas changé de résidence, mais j'ai une pièce et un bureau dédié, que j'ai aménagé, où je peux laisser mes affaires, même en cours, et une maison silencieuse ; il faut avoir un lieu de télétravail, c'est un confort appréciable. » (Femme, 41 ans, 2 enfants, gestionnaire de comptes informatiques)

« J'ai déménagé grâce au télétravail et j'ai pu m'installer dans un endroit plus agréable en IDF. » (Homme, 47 ans, directeur de projets applicatifs)

7 - Accepter l'idée de vivre le paradoxe « plus de temps et de charge de travail/ plus de qualité de vie »

Ce paradoxe est l'une des conclusions des enquêtes OBERGO. Il peut en choquer certains et tous les salariés ne sont pas prêts à l'admettre et à le vivre. D'ailleurs l'enquête OBERGO montre qu'une partie des télétravailleurs ne vit aucun dépassement d'horaire. Mais cette partie est encore minoritaire...

« Mon temps de travail est plus long, mais masqué car la qualité est plus grande que si j'étais au bureau ; 2h en plus, c'est une partie du temps gagné sur les transports et je ne perds pas de temps en pauses avec les collègues. » (Homme, 38 ans, 2 enfants, consultant informatique)

On ne peut que constater l'existence de ce paradoxe. Mais cela n'exclut pas la lutte pour une maîtrise du temps et de la charge de travail.

« Ma charge de travail, bien que plus importante, ne m'est pas ressentie négativement ; jamais je ne me plains d'avoir trop travaillé, le ressenti chez soi est différent du bureau. » (Femme, 41 ans, 2 enfants, gestionnaire de comptes informatiques)

« C'est un choix qui me convient, bien que la charge ressentie soit plus importante. » (Homme, plus de 50 ans, enfants, chef de projet)

« On ne sait pas toujours bien gérer son temps et s'arrêter, on a l'impression sinon de « voler son patron » et du coup on se met la barre un peu plus haut qu'au bureau et on s'impose des objectifs plus importants. » (Homme, 58 ans, consultant télématique routière)

25 En s'appuyant sur 35 accords d'entreprise déjà signés, l'OBERGO a mis au point un « Modèle d'accord d'entreprise IDEAL sur le télétravail » : on trouvera dans ce modèle des comparaisons des prises en charge prévues par certains accords (voir fiche 5).

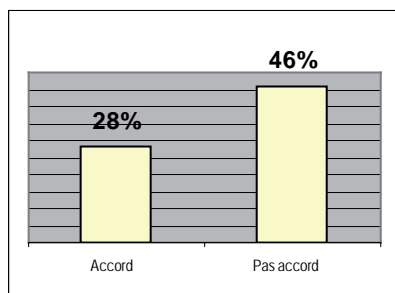
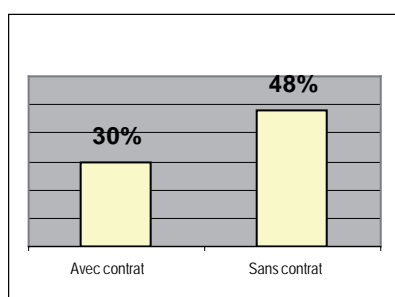
8 - Avoir négocié et signé un contrat écrit de salarié en télétravail²⁶

Il faut absolument que le salarié ait signé un avenant « télétravail » à son contrat de travail sinon il fait, souvent sans le savoir, du « télétravail au noir ». Il vaut mieux que cet avenant soit signé dans le cadre d'un accord d'entreprise sur le télétravail, mais l'accord d'entreprise n'est pas obligatoire.

Par contre, l'avenant écrit est obligatoire et protège le salarié en fixant avec précision les modalités du télétravail : plages de disponibilité, matériel fourni par l'entreprise, remboursements des frais par l'entreprise, disposition en cas d'accident du travail...

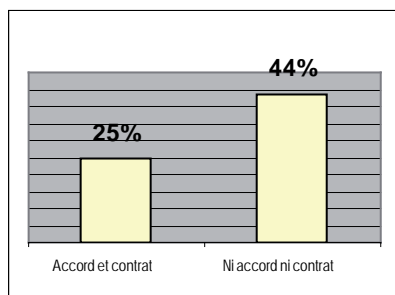
En cas d'absence de contrat ou d'accord, une proportion importante de salariés estiment que les coûts personnels liés au télétravail sont plus importants que dans l'organisation traditionnelle comme le montre l'enquête OBERGO 2011/2012 :

Forte influence des accords et contrats sur l'évolution...



... des coûts personnels liés à l'activité professionnelle

% d'opinions négatives



« J'ai un avenant à mon contrat de travail qui reconnaît les jours télétravaillés et je dois déclarer ces jours (pour assurances, sécurité, etc.). » (Homme, plus de 50 ans, enfants, chef de projet)

« Dans mon entreprise, le télétravail est « statué », sur la base du volontariat ; j'ai un avenant à mon contrat de travail, en accord avec mon manager, pour télétravailler chez moi 3 jours par semaine ; cet accord est « réversible » et validé par la RH. C'est un « code » avec des droits et des obligations, très clairs, comprenant un forfait annuel pour mon électricité et mon chauffage, plus une connexion ADSL, le tout payé par l'entreprise. » (Femme, 41 ans, 2 enfants, gestionnaire de comptes informatiques)

« C'est formulé clairement dans mon contrat de travail, je n'ai pas de temps minimal à passer au bureau, c'est très souple pour des raisons de service et cela a été décidé d'un commun accord (en moyenne je passe 2 à 3 jours/semaine en télétravail). » (Homme, 58 ans, consultant télématique routière)

9 - Avoir un rapport de confiance très grand avec l'entreprise et le management

Le télétravail repose sur des rapports de confiance salarié/entreprise permettant l'acceptation et la négociation des ambiguïtés du contrat salarié pour gérer la contradiction subordination/liberté :

- ambiguïtés sur le non-contrôle du temps de travail, qui est pourtant l'une des bases du droit du travail français (en particulier quasi nécessité du forfait/jour sauf pour certains métiers du type téléopérateurs) ;
- ambiguïtés sur la gestion par objectifs : obligation de résultats et non de moyens, qui est pourtant la base du contrat salarial français.

Si la gestion de ces ambiguïtés est déjà le fait d'un certain nombre de cadres, la confiance réciproque salarié/entreprise est loin d'être toujours présente. C'est l'une des raisons principales pour lesquelles le télétravail est peu développé dans nos entreprises.

Pour la CFDT Cadres, profiter de la mise en place du télétravail peut s'avérer une excellente opportunité pour les salariés, les managers et les IRP d'identifier les lacunes dans l'organisation du travail et les problèmes de confiance entre les collaborateurs préexistants à la mise en place du télétravail.

Il est en effet impossible de mettre en place le télétravail sans évaluer et éventuellement changer l'organisation du travail au sein de l'entreprise ou du service.

« Cet arrangement de travail flexible n'est pas proposé à tout le monde, il faut qu'il y ait une relation de confiance et un degré de maturité et d'autonomie, réclamés par le management. » (Homme, 40 ans, 3 enfants, chef de projet avant-vente)

« Dans ce type de job, il existe une grande confiance, en télétravail, car l'informatique suit et c'est syndicalement reconnu et pas clandestin. » (Homme, 51 ans, 2 enfants, inspecteur compagnie d'assurances)

« Selon la plus ou moins grande réticence du manager, le télétravail est possible dans certaines équipes plus que dans d'autres. » (Homme, 42 ans, 3 enfants, développeur informatique)

10 - Occuper un emploi « télétravaillable »

Tous les emplois ne sont pas éligibles au télétravail :

- Le travail doit pouvoir être exécuté techniquement à distance à domicile ;
- La présence physique du salarié n'est pas obligatoire pour la bonne marche de l'entreprise (problème en particulier des TPE - Très Petites Entreprises).

Si les métiers techniquement réalisables à distance sont de plus en plus nombreux, le nombre de métiers « télétravaillables » n'en est pas moins limité.

« C'est bien à condition de savoir être autonome dans son travail et d'avoir une fonction télétravaillable. » (Homme, 50 ans, ingénieur Informaticien)

« On pourrait adapter le télétravail à beaucoup plus de métiers qu'on croit ; ça me tient à cœur car je visite beaucoup d'entreprises et je vois des tas de jobs pouvant être télétravaillables ou au moins partiellement. Or on ne le préconise pas assez, ni les employeurs, ni les médecins, ni les syndicats, surtout car la culture fait que le manager doit « voir » et avoir ses troupes sous ses yeux. » (Homme, 51 ans, 2 enfants, inspecteur compagnie d'assurances)

11 - Exercer un métier intéressant

Accepter de supporter « plus de temps de travail » ne peut être envisagé que si le travail est intéressant et est source de plaisir.

« Le plaisir de mon métier est le même, mais en télétravail, je n'ai pas bougé de ma pièce en téléphonant au monde entier ; ce voyage immobile est extraordinaire ; le plaisir d'être en contact avec le monde est encore plus grand avec un environnement très agréable et magnifique (montagne) et bien installée dans ma maison. » (Femme, 37 ans, 2 enfants, acheteur)

12 - Avoir une fonction bénéficiant d'un fort degré d'« autonomie »

Il faut que la fonction exercée bénéficie d'un fort degré d'autonomie dans l'organisation et puisse être gérée selon les modalités de la « gestion par objectifs ».

« Je suis complètement autonome et je vois mon manager 2 fois par an, ce qu'il souhaite c'est avoir le moins de problèmes possible. » (Homme, plus de 50 ans, enfants, chef de projet)

« La hiérarchie est d'accord, si le client est content ; c'est dans le contrat de télétravail, j'ai une liberté totale, une autonomie complète, tant que ça marche et qu'il y a des résultats, il n'y a pas de problème. » (Homme, 38 ans, 2 enfants, consultant Informatique)

« La société est américaine, mon manager italien, donc c'est le résultat qui compte et je m'organise comme je veux. » (Femme, 44 ans, enfants, analyste financier avant-vente)

La CFDT Cadres recommande aux négociateurs de bien identifier en amont les emplois « télétravaillables » : l'entreprise pourra avoir la volonté de réduire le périmètre des fonctions concernées pour éviter de repenser l'organisation du travail.

Aux négociateurs de trouver les moyens de lever certains freins en partant de la réalité du travail des salariés concernés par le refus et arriver éventuellement à une solution leur permettant de finalement y accéder.

Pour la CFDT Cadres, il convient de bien dissocier autonomie du salarié et besoin de contrôle du manager : un salarié travaillant en parfaite autonomie peut se retrouver sous la responsabilité d'un manager souhaitant tout contrôler et, de ce fait, peu enclin à accorder du télétravail au salarié pourtant parfaitement « télétravail – compatible ».

Télétravail : 12 conseils pour organiser son espace et son temps de travail à domicile

En s'appuyant sur l'enquête 2013 et les 2 autres enquêtes annuelles déjà réalisées en 2010 et 2012 sur les conditions de vie et de travail des télétravailleuses et des télétravailleurs, l'OBERGO a mis en évidence : « 12 conseils pour organiser son espace et son temps de travail à domicile ».

On trouvera pour chaque point :

- Les remarques et conseils des télétravailleuses et télétravailleurs interrogés dans les trois enquêtes OBERGO ;
- Les dispositions prévues dans le Code du travail²⁷ ou dans l'ANI télétravail²⁸, ou dans certains accords télétravail d'entreprises ;
- Les conseils de l'OBERGO.

Aménagement matériel du poste de travail

1. Comment choisir son espace de travail à domicile ?
2. Comment gérer les risques électriques, chimiques et incendie de son espace de travail à domicile ?
3. Comment gérer le matériel, l'organisation et l'ergonomie du poste de travail à domicile ?
4. Comment gérer les contrôles de conformité de l'installation du poste de travail à domicile ?
5. Comment gérer les problèmes d'assurances liés au travail à domicile ?
6. Comment gérer les problèmes de lutte contre la cybercriminalité et de protection de la vie privée ?
7. Comment gérer les problèmes de santé liés au télétravail ?

Organisation du travail à domicile et de la vie familiale

8. Comment organiser ses horaires de travail à domicile, les pauses et les repas ?
9. Comment gérer la vie de famille et assurer l'équilibre vie professionnelle/vie privée ?
10. Comment gérer le risque d'isolement professionnel ?
11. Comment gérer le risque d'isolement social ?

Prise en charge par l'entreprise des coûts supplémentaires liés au télétravail

12. Comment gérer les coûts supplémentaires liés au télétravail à domicile ?

²⁷ Articles L.122-9, L.122-10 et L.122-11 du Code du travail créés par la loi du 22 mars 2012.
²⁸ ANI télétravail : Accord National Interprofessionnel sur le télétravail signé le 19 juillet 2005.

AMÉNAGEMENT MATÉRIEL DU POSTE DE TRAVAIL

1. COMMENT CHOISIR SON ESPACE DE TRAVAIL À DOMICILE ?

Ce qu'en pensent les télétravailleuses et télétravailleurs (enquêtes OBERGO)

Dans les enquêtes OBERGO, la plupart des télétravailleuses et des télétravailleurs insistent sur la nécessité d'avoir un espace dédié (1 pièce ou 1 partie de pièce) au télétravail. Avoir un espace particulier, bien délimité, est devenu un impératif pour mieux se concentrer et retrouver les conditions professionnelles du bureau dans l'entreprise ; c'est aussi parfois une exigence de l'employeur et l'entourage doit le comprendre...

Ce que prévoient le Code du travail et les accords sur le télétravail

Le Code du travail (articles L. 1222-9 à L.1222-11 qui traitent spécifiquement du télétravail) n'aborde pas la question de l'espace de télétravail.

L'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005 sur le télétravail (ANI télétravail) n'aborde les problèmes du lieu de travail que par le biais de la conformité dans son article 7 : « *Sous réserve, lorsque le télétravail s'exerce à domicile, de la conformité des installations électriques et des lieux de travail, l'employeur fournit, installe et entretient les équipements nécessaires au télétravail.* »

Les accords d'entreprise sont souvent assez discrets sur la définition de cet espace.

« Il est entendu que le télétravailleur disposera d'un espace de travail dans son domicile exempt de toute distraction pendant la période de travail. » (Accord ORACLE)

« L'employé volontaire au télétravail doit attester sur l'honneur que son environnement de travail est constitué d'une pièce pouvant être utilisée au travail au sein du domicile. » (Accord Groupama)

Par contre, les recommandations sont parfois plus précises dans l'avenant « télétravail » du contrat.

Conseils de l'OBERGO

Même si les techniciens mettent en avant le développement du « bureau virtuel », le travail continue de s'exercer, y compris à domicile, sur un bureau « réel » : un certain niveau de confort dans les conditions de travail exige de disposer d'un espace dédié (1 pièce ou 1 partie de pièce).

Pour choisir cet espace, il faut tenir compte des facteurs suivants²⁹ :

- **une surface minimale** : il doit permettre l'installation d'une table de bureau dédiée au télétravail. Le travail sur la table de cuisine n'est guère possible... Sur cette table-bureau doivent pouvoir être facilement installés : le matériel informatique (plus ou moins portable et mobile) et les dossiers professionnels, sans qu'il soit nécessaire de mettre de côté les documents personnels et familiaux. Il est recommandé d'avoir aussi la place pour installer une armoire afin de ranger les fournitures et documents professionnels ;
- **un espace bien éclairé** (lumière naturelle + éclairage artificiel adapté) ;
- **un espace correctement climatisé** en toutes saisons ;
- **un espace le plus calme possible** : attention aux bruits extérieurs (circulation, passage de trains ou de trams, cours d'école...), aux odeurs (cuisine, restaurant, artisan...) et aux diverses perturbations pouvant intervenir en cours de journée (c'est-à-dire aux

²⁹ On trouvera les principales caractéristiques d'un bureau « professionnel dans les locaux de l'employeur » dans la brochure téléchargeable « L'aménagement des bureaux » de l'INRS (Institut National de Recherche et de Sécurité).

moments pendant lesquels on est absent du domicile... sauf en cas de télétravail) ?

- **un espace doté de circulations faciles** afin de limiter les risques de chute (escalier en mauvais état...);

Cette nécessité de disposer d'un espace dédié est évidemment plus facile à satisfaire dans les maisons individuelles que dans les appartements, en particulier en région parisienne.

2. COMMENT GÉRER LES RISQUES ÉLECTRIQUES, CHIMIQUES ET INCENDIE DE SON ESPACE DE TRAVAIL À DOMICILE ?

Ce que prévoient le Code du travail et les accords sur le télétravail

Le Code du travail (articles L. 1222-9 à L.1222-11 qui traitent spécifiquement du télétravail) ne parle pas explicitement des problèmes de sécurité de l'espace de télétravail à domicile.

L'Accord National Interprofessionnel sur le télétravail du 19 juillet 2005 (ANI télétravail) n'aborde les problèmes de sécurité que par le biais de la conformité dans son article 7 : « *Sous réserve, lorsque le télétravail s'exerce à domicile, de la conformité des installations électriques et des lieux de travail, l'employeur fournit, installe et entretient les équipements nécessaires au télétravail.* »

Les accords d'entreprise mettent aussi en avant les problèmes de sécurité électrique.

Exemples d'accords :

« *Un diagnostic électrique réalisé par une entreprise agréée sera pris en charge par l'entreprise sur devis.* » (France Télécom)

« *Les coûts du diagnostic électrique sont pris en charge par l'entreprise. le salarié qui souhaite pouvoir pratiquer le télétravail à domicile et qui n'a pas une installation électrique conforme peut accéder au prêt pass travaux mis en place dans le cadre du 1% logement pour effectuer cette mise en conformité.* » (Renault)

« *Si le salarié le souhaite, un diagnostic électrique préalable au commencement du télétravail, effectué sur la base d'une liste d'entreprises agréées par le groupe fournie au salarié, sera pris en charge par l'entreprise sur devis.* » (ATOS)

Par contre, les recommandations sont parfois plus précises dans l'avenant « télétravail » du contrat.

Conseils de l'OBBERGO

Pour assurer la sécurité dans l'espace de travail à domicile, il faut tout faire pour limiter les risques :

- **électriques** : installation électrique conforme aux normes ?
- **chimiques** : présence d'amiante dans les murs ou les plafonds...? Pollutions diverses venant de l'extérieur ?
- **incendie** : extincteurs facilement accessibles? Présence de détecteurs de fumées ?

Les télétravailleuses et télétravailleurs doivent analyser et suivre les contraintes fixées dans l'avenant télétravail à leur contrat de travail concernant la gestion des risques.

Les contrôles de conformité peuvent être faits par des organismes agréés, par le CHSCT, par l'employeur : dans tous les cas les contrôleurs ne peuvent entrer dans le domicile qu'après accord explicite du salarié. (Voiron n°5)

3. COMMENT GÉRER LE MATÉRIEL, L'ORGANISATION ET L'ERGONOMIE DU POSTE DE TRAVAIL A DOMICILE ?

Ce qu'en pensent les télétravailleuses et télétravailleurs (enquêtes OBERGO)

Dans les entretiens, les télétravailleuses et télétravailleurs insistent sur la nécessité de professionnalisation de l'organisation du poste de travail, en particulier en accordant de l'attention à un meilleur équipement en matériel de communication.

Ce que prévoient le Code du travail et les accords sur le télétravail

Le Code du travail (articles L. 1222-9 à L.1222-11 qui traitent spécifiquement du télétravail) ne parle pas explicitement des problèmes d'organisation de l'espace de télétravail à domicile.

L'Accord National Interprofessionnel sur le télétravail du 19 juillet 2005 (ANI télétravail) aborde les problèmes de fourniture de matériels dans son article 7 : « *Sous réserve, lorsque le télétravail s'exerce à domicile, de la conformité des installations électriques et des lieux de travail, l'employeur fournit, installe et entretient les équipements nécessaires au télétravail.* »

Il aborde aussi dans son article 8 le problème de l'ergonomie : « *L'employeur informe le télétravailleur de la politique de l'entreprise en matière de santé et de sécurité au travail, en particulier, des règles relatives à l'utilisation des écrans de visualisation. Le télétravailleur est tenu de respecter et d'appliquer correctement ces politiques de sécurité.* »

Les accords d'entreprise abordent tous les problèmes de fourniture de matériels, et parfois d'ergonomie. En général en mettant en avant les problèmes de sécurité électrique.

Liste du matériel prévu dans l'accord ORACLE :

« Au titre du télétravail à domicile, chaque télétravailleur disposera d'un équipement adapté fourni par ORACLE. Il disposera également de l'accès à distance à ses applications de travail et d'une solution de téléphonie (voix sur IP, téléphone portable si en conformité avec les règles d'attribution des téléphones portables décidées par l'entreprise).

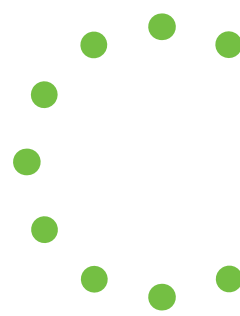
Équipements fournis par ORACLE :

- *micro-ordinateur PC portable et sa station d'accueil ;*
- *clavier, souris ;*
- *grand écran ;*
- *imprimante multifonctions ;*
- *casque audio + micro ;*
- *adaptateur USB pour la téléphonie.*

En fonction des rôles et responsabilités des collaborateurs en télétravail, d'autres outils / matériels peuvent être fournis à la demande du management. les consommables sont à prendre dans les bureaux ORACLE. » (accord ORACLE)

Liste du mobilier prévu dans l'accord France Télécom :

- *bureau ;*
- *siège ;*
- *lampe de bureau (le cas échéant) ;*
- *repose-pieds (le cas échéant) ».*



« Le télétravailleur peut demander les conseils en ergonomie auprès de son établissement et peut également demander une visite d'inspection du CHSCT » (Accord France Télécom)

Gestion des pannes et incidents informatiques

« En application de l'avenant au contrat de travail, le télétravailleur à domicile prend soin des équipements qui lui sont confiés et informe immédiatement Renault en cas de panne, mauvais fonctionnement, détérioration, perte ou vol du matériel mis à disposition. Il bénéficie d'un support technique renforcé. En cas d'incident technique l'empêchant d'effectuer normalement son activité, il doit en informer immédiatement son responsable hiérarchique qui prend alors les mesures appropriées pour assurer la bonne organisation de l'activité ». (Accord Renault)

« En aucun cas un télétravailleur pendant une période d'indisponibilité pour cause de problèmes techniques ne se verra imposé de congés (CP, RTT...). » (Accord AREVA)

Conseils de l'OBERGO

Gestion du matériel informatique

Le matériel fourni par l'entreprise doit être très complet (y compris mobilier annexe si vous le désirez³⁰) et permettre toutes les fonctions nécessaires à vos activités professionnelles (y compris vidéo conférence si nécessaire). Le télétravail exige une connexion rapide et fiable aux réseaux téléphoniques : cela n'est pas toujours facile à obtenir dans certaines zones en particulier quand cette connexion est assurée par une clé 3G ou 4G.

Pour le matériel informatique, il est impératif de ne pas « mélanger » les types d'utilisations professionnelles/privées :

- Les activités professionnelles doivent s'effectuer sur du matériel informatique fourni par l'entreprise et contrôlable en grande partie par elle (fichiers, messages...);
- Les activités personnelles doivent être effectuées sur du matériel personnel indépendant de tout contrôle de l'entreprise.

Seule cette discipline, trop peu respectée, donne l'assurance que l'entreprise ne contrôle pas vos activités et communications personnelles...

Organisation du poste de travail

Il faut aussi essayer d'organiser le poste de travail selon les règles ergonomiques³¹ utilisées dans l'entreprise afin d'obtenir le maximum de confort et ne pas hésiter à demander l'aide du CHSCT et du médecin du travail.

Gestion des pannes et incidents

Les modalités de gestion des pannes et incidents (matériel ou système de communication) doivent être précises : qui prévenir ? Dans quel délai ? Que faire ? ...

30 Beaucoup de télétravailleuses et télétravailleurs préfèrent le mobilier personnel et ne tiennent pas à voir apparaître un bureau ou une armoire « professionnelle » près de leur lit !

31 On trouvera des conseils sur l'ergonomie du poste de travail sur écran dans la brochure téléchargeable « Le travail sur écran en 50 questions » de l'INRS (Institut National de Recherche et de Sécurité).

4. COMMENT GÉRER LES CONTRÔLES DE CONFORMITÉ DE L'INSTALLATION DU POSTE DE TRAVAIL A DOMICILE ?

Ce que prévoient le Code du travail et les accords sur le télétravail

Le Code du travail (articles L. 1222-9 à L.1222-11 qui traitent spécifiquement du télétravail) ne parle pas explicitement des problèmes de contrôle de conformité de l'espace de télétravail à domicile.

L'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005 sur le télétravail (ANI télétravail) aborde dans son article 8 le problème du contrôle : *« Afin de vérifier la bonne application des dispositions applicables en matière de santé et de sécurité au travail, l'employeur, les représentants du personnel compétents en matière d'hygiène et de sécurité (CHSCT ou délégués du personnel dans les entreprises qui en sont dotées) et les autorités administratives compétentes ont accès au lieu du télétravail suivant les modalités prévues par les dispositions légales et conventionnelles en vigueur. Si le télétravailleur exerce son activité à son domicile, cet accès est subordonné à une notification à l'intéressé qui doit préalablement donner son accord. Le télétravailleur est autorisé à demander une visite d'inspection. »*

Souvent les accords d'entreprise prévoient deux types de modalités de contrôle :

- Pour les règles relatives aux installations électriques : le salarié doit fournir un certificat établi par un organisme agréé (cela veut dire que le salarié doit laisser pénétrer cet organisme dans son domicile) ;
- Pour les autres règles (hygiène, ergonomie...) : le salarié peut être amené à fournir une attestation sur l'honneur.

« L'entreprise doit pouvoir s'assurer que les locaux utilisés respectent les règles relatives à l'hygiène, la sécurité et les conditions de travail. »
(Accord France Télécom)

« Puisque le télétravailleur exerce son activité à son domicile, l'accès du responsable hiérarchique, des représentants du personnel compétents en matière d'hygiène et de sécurité (CHSCT ou délégués du personnel) et des autorités administratives compétentes est subordonné à une notification à l'intéressé qui doit préalablement donner son accord. » (Accord Renault)

Dans la réalité, très rares sont les contrôles à domicile car les entreprises se contentent d'une déclaration sur l'honneur.

Conseils de l'OBERGO

Les télétravailleuses et télétravailleurs doivent analyser en détail et suivre les contraintes imposées par leur contrat de télétravail concernant le contrôle de l'installation du poste de travail à domicile.

Les contrôles de conformité peuvent être faits par des organismes agréés, par le CHSCT, par l'employeur : dans tous les cas les contrôleurs ne peuvent entrer dans le domicile qu'après accord explicite du salarié.

Ce qui veut dire que les télétravailleuses et télétravailleurs doivent se poser la question : suis-je prêt à faire entrer un « contrôleur » dans mon domicile pour vérifier la conformité de mes installations ?

5. COMMENT GÉRER LES PROBLÈMES D'ASSURANCES LIÉS AU TRAVAIL À DOMICILE ?

Ce que prévoient le Code du travail et les accords sur le télétravail

Le Code du travail (articles L. 1222-9 à L.1222-11 qui traitent spécifiquement du télétravail) ne parle pas explicitement des problèmes d'assurances liés au télétravail à domicile.

De même, l'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005 sur le télétravail (ANI télétravail) n'aborde pas ce problème.

Par contre tous les accords d'entreprise prévoient des modalités précises.

« L'employé qui opte pour le télétravail doit déclarer sa nouvelle situation auprès de sa compagnie d'assurances.

Il devra informer sa compagnie d'assurances qu'il exerce à son domicile une activité de bureau sans accueil de public à raison de X jours par semaine et que sa multirisque habitation doit couvrir sa présence pendant ces journées de travail.

Le matériel fourni par HP pour l'exercice du télétravail n'entre pas dans la couverture de l'assurance de l'employé car il serait remplacé par HP le cas échéant.

Le salarié doit fournir à HP une attestation en conséquence avant la signature de l'avenant à son contrat de travail. Elle devra être renouvelée chaque année.

HP remboursera les éventuels surcoûts d'assurances multirisques habitation engendrés par le travail à domicile sur présentation d'une facture acquittée de sa compagnie d'assurances. » (Accord Hewlett Packard)

« Le personnel doit fournir à l'entreprise une attestation provenant de son assureur, au titre de son assurance multirisque habitation, indiquant que ce dernier a pris acte du fait que le personnel exerce une activité professionnelle à son domicile.

Le matériel mis à disposition par le Groupe doit être couvert pour les risques de dommages et vol, notamment du matériel informatique, par la police multirisques habitation du télétravailleur.

Si cette dernière ne comporte pas de clause couvrant pour ces risques le matériel professionnel, le télétravailleur doit demander une extension de garantie dans ce sens. Tous les surcoûts de prime d'assurance liés, tant à l'activité qu'au matériel, sont pris en charge par l'employeur. » (Accord France Télécom)

Conseils de l'OBERGO

Les télétravailleuses et télétravailleurs doivent analyser en détail et suivre les contraintes imposées par leur contrat de télétravail concernant les problèmes d'assurances.

Dans tous les cas, le salarié doit informer son assurance du fait qu'il exerce des activités professionnelles à domicile.

De plus, le salarié doit négocier dans son contrat de télétravail, si le problème n'est pas réglé par l'accord d'entreprise, la réponse à deux questions :

- Le matériel fourni par l'entreprise est-il assuré par le salarié ou par l'entreprise ?
- Qui prend en charge le financement d'un éventuel surcoût des assurances ?

6 – COMMENT GÉRER LES PROBLÈMES DE LUTTE CONTRE LA CYBERCRIMINALITÉ ET DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ?

Ce que prévoient le Code du travail et les accords sur le télétravail

L'article L. 1222-10 aborde ainsi les problèmes concernant les règles d'utilisation des matériels informatiques : « Outre ses obligations de droit commun vis-à-vis de ses salariés, l'employeur est tenu, à l'égard du salarié en télétravail (...), 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. »

L'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005 sur le télétravail (ANI télétravail) est beaucoup plus précis et détaillé dans ses articles 5 et 6 :

« Article 5 - Protection des données

Il incombe à l'employeur de prendre, dans le respect des prescriptions de la CNIL, les mesures qui s'imposent pour assurer la protection des données utilisées et traitées par le télétravailleur à des fins professionnelles.

L'employeur informe le télétravailleur des dispositions légales et des règles propres à l'entreprise relatives à la protection de ces données et à leur confidentialité. Il l'informe également :

- *de toute restriction à l'usage des équipements ou outils informatiques comme l'Internet et, en particulier, de l'interdiction de rassembler et de diffuser des matériels illicites via l'Internet ;*
- *des sanctions en cas de non-respect des règles applicables.*

Il incombe au télétravailleur de se conformer à ces règles.

Article 6 - Vie privée

L'employeur est tenu de respecter la vie privée du télétravailleur. A cet effet, il fixe, en concertation avec le salarié, les plages horaires durant lesquelles il peut le contacter. Si un moyen de surveillance est mis en place, il doit être pertinent et proportionné à l'objectif poursuivi et le télétravailleur doit en être informé. La mise en place, par l'employeur, de tels moyens doit faire l'objet d'une information et d'une consultation préalable du comité d'entreprise ou, à défaut, des délégués du personnel dans les entreprises qui en sont dotées. »

Les accords d'entreprise reprennent en général les termes de l'ANI en le détaillant. : « Le télétravailleur à domicile doit respecter les standards d'utilisation du matériel informatique fixés par Renault dans le cadre des règles en vigueur dans l'entreprise (notamment la charte du bon usage des outils informatiques). Il doit préserver la confidentialité des accès et des données, éviter toute utilisation abusive ou frauduleuse des outils mis à sa disposition et respecter l'obligation de discrétion ou de confidentialité sur les procédés et les méthodes de réalisation et de commercialisation des produits et services de l'entreprise qui pourraient être portés à sa connaissance dans l'exercice de son activité. » (Accord Renault)

« Le télétravailleur a droit au respect de sa vie privée. L'employeur doit garantir le respect de la vie privée du télétravailleur à domicile. Dans ce but, l'avenant au contrat de travail fixe les plages horaires durant lesquelles le télétravailleur à domicile doit être joignable. » (Accord Renault)

Les conseils de l'OBERGO

Les télétravailleuses et télétravailleurs doivent analyser en détail et suivre les contraintes imposées par leur contrat de télétravail concernant le suivi des règles de sécurité informatique : en particulier les membres de la famille ou de l'entourage ne doivent pas utiliser le matériel de l'entreprise.

Ils doivent aussi s'assurer qu'aucun moyen de contrôle de l'activité ne soit mis en place par l'entreprise sans qu'ils en soient informés.

Ce système de contrôle doit être justifié par l'entreprise et respecter les prescriptions de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés). Il doit aussi faire l'objet d'une consultation du Comité d'entreprise.

7 – COMMENT GÉRER LES PROBLÈMES DE SANTÉ LIÉS AU TÉLÉTRAVAIL ?

Ce que prévoient le Code du travail et les accords sur le télétravail

Le Code du travail (articles L. 1222-9 à L.1222-11 qui traitent spécifiquement du télétravail) ne parle pas explicitement des problèmes de santé liés au télétravail à domicile.

L'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005 sur le télétravail (ANI télétravail) aborde dans son article 8 le problème de la santé : « *Les dispositions légales et conventionnelles relatives à la santé et la sécurité au travail sont applicables aux télétravailleurs. L'employeur doit veiller à leur strict respect. L'employeur informe le télétravailleur de la politique de l'entreprise en matière de santé et de sécurité au travail, en particulier des règles relatives à l'utilisation des écrans de visualisation. Le télétravailleur est tenu de respecter et d'appliquer correctement ces politiques de sécurité.* »

Certains accords d'entreprise développent largement les problèmes de santé et d'accident du travail.

« Santé, sécurité et suivi médical

Les dispositions légales et conventionnelles relatives à la santé et la sécurité au travail sont applicables aux télétravailleurs et devront être strictement respectées par le responsable hiérarchique et l'employé télétravailleur.

Le télétravailleur bénéficiera de la même couverture sociale en matière d'accident du travail, maladie, décès et prévoyance que les salariés travaillant sur un site HP.

Chaque télétravailleur sera informé lors de la signature de son avenant de la politique de l'entreprise en matière de santé et de sécurité au travail et en particulier des règles relatives à l'organisation du poste de travail (guide d'ergonomie du poste de travail). Le télétravailleur est tenu de respecter et d'appliquer ces politiques de sécurité. Le non-respect des règles par l'employé peut entraîner l'arrêt du télétravail dans le cadre du processus de réversibilité décrit au 2.4.2.

Les demandes de télétravail supérieures à 3 jours par semaine feront l'objet d'un avis préalable du médecin du travail dans le cadre d'une visite médicale spécifique.

Les personnes en télétravail optant pour un télétravail de 4 jours bénéficieront d'une visite médicale annuelle.

Ces visites médicales auront lieu dans les locaux de la médecine du travail du site de rattachement administratif de l'employé. Dans le

cadre du projet de fermeture d'agences, les déplacements entre la résidence principale et le lieu de la médecine du travail seront pris en charge et remboursés sur note de frais.

Dans les autres cadres du télétravail, les visites médicales seront organisées dans la mesure du possible les jours où la personne est présente sur site HP. Des visites de postes postérieures à l'installation pourront être faites à la demande du salarié par les infirmières du travail par le biais de support techniques à distance (photos, vidéos...).

Présomption d'accident de travail

Au sens de la législation actuellement en vigueur sur les accidents du travail, il n'existe pas de présomption du caractère professionnel de l'accident, lorsqu'il a lieu en dehors du temps de travail et/ou en dehors d'un site HP.

L'employé fournira en revanche tous les éléments nécessaires à HP qui effectuera la déclaration d'accident de travail. En cas d'accident pendant les jours de travail à domicile prévus par l'avenant au contrat de travail, le lien professionnel sera présumé. » (Accord Hewlett Packard)

Certains accords d'entreprise mettent en valeur le caractère particulier de l'espace de travail à domicile : c'est à la fois un lieu de travail et un espace privé.

« Considérant le caractère privé et donc inviolable du domicile de télétravailleur, certaines obligations légales en matières d'hygiène et de sécurité n'y sont pas toutes transposables à l'identique. Il peut s'agir à titre d'exemple de l'interdiction de fumer, de mise à disposition d'un vestiaire, de l'affichage d'un plan d'évacuation, du respect des couloirs d'accès dédiés aux secours... » (Accord Logica)

Conseils de l'OBERGO

Les télétravailleuses et télétravailleurs doivent accorder la même attention aux problèmes de santé qu'ils soient « en travail au bureau » ou « en télétravail à domicile » :

- gestion des risques électriques, chimiques et incendies (voir question n° 2) et gestion des risques liés à une mauvaise ergonomie du poste de travail (question n° 3) ;
- gestion des RPS (Risques Psycho-Sociaux) liés aux temps et à la charge de travail (question n° 8) ;
- gestion du suivi médical qui doit être identique à celui des autres salariés.

8 – COMMENT ORGANISER SES HORAIRES DE TRAVAIL A DOMICILE, LES PAUSES ET LES REPAS ?

Ce qu'en pensent les télétravailleuses et télétravailleurs (enquêtes OBERGO)

Dans l'enquête OBERGO 2013, une partie très importante des télétravailleuses et télétravailleurs pensent que le temps de travail est plus élevé avec le télétravail :

- 52% pensent que le télétravail augmente leur temps de travail (domicile + bureau) et 25% que la charge de travail ressentie a augmenté avec le télétravail ;

- 33% pensent que le télétravail ne change pas leur temps de travail (domicile + bureau) et 51% que la charge de travail ressentie n'a pas changé ;
- 15% pensent que le télétravail a diminué le temps de travail (domicile + bureau) et 24% que la charge de travail ressentie a diminué.

C'est dire que le problème de la gestion et de l'organisation du temps de travail à domicile est primordial.

Nécessité de rigueur dans la gestion du début et de la fin du télétravail

« Le télétravail demande une discipline aussi bien pour débuter sa journée de travail à des heures « normales », mais aussi pour la terminer à des heures raisonnables : l'outil de travail étant toujours à disposition, il est parfois « difficile » de s'arrêter. Heureusement la vie de famille (surtout avec enfants) est là pour recadrer tout cela. » (Homme, 2 enfants, enquête par questionnaire)

Nécessité de gérer des heures de pause et de repas pour éviter le « burn out » et les problèmes de santé

« Les outils informatiques me permettent plein de choses et j'ai tendance à ne pas savoir me limiter comme je le ferai au bureau, je travaille souvent en débordement le soir ; je travaille beaucoup plus, peut-être le double du temps ; ce qui a affecté ma santé, j'ai fait un « burn out » ; mais l'expérience ne m'a pas suffi et je continue à avoir du mal à me limiter. » (Homme, ingénieur qualité informatique, 2 jours/mois en moyenne)

Éviter la culpabilisation qui pousse à auto-augmenter son temps et sa charge de travail

« Il y a une composante de culpabilité et donc je ne m'accorde que peu de temps pour moi-même. Comme je fais tout, de façon facile, car j'ai plus de maturité maintenant sur ce sujet, il y a un effet d'entraînement : j'en fais de plus en plus et je culpabilise quand même quand je m'arrête. Je reste persuadée que c'est mal accepté en France car, malgré mes résultats, je n'ai pas fait d'émules. Le système d'informations permet tout, mais les hommes (par rapport aux femmes) surtout n'ont pas envie de travailler chez eux. En France, c'est très mal perçu (« elle ne fait rien »), surtout pour les cadres supérieurs : différence culturelle avec les pays anglo-saxons. » (Femme, 39 ans, 3 enfants, juriste)

Ce que prévoient le Code du travail et les accords sur le télétravail

Sur les problèmes de temps de travail, l'article L1222-09 du Code du travail précise : *« À défaut d'accord collectif applicable, le contrat de travail ou son avenant précise les modalités de contrôle du temps de travail. »*

L'article L.1222-10 définit les modalités de détermination de ce que l'on appelle « la plage de disponibilité » : *« Outre ses obligations de droit commun vis-à-vis de ses salariés, l'employeur est tenu à l'égard du salarié en télétravail (...) de fixer, en concertation avec lui, les plages horaires durant lesquelles il peut habituellement le contacter et impose un entretien annuel sur la charge de travail (...) d'organiser chaque année un entretien qui porte notamment sur les conditions d'activité du salarié et sa charge de travail. »*

L'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005 sur le télétravail (ANI télétravail) aborde le problème de l'organisation du travail dans son article 9 : *« Le télétravailleur gère l'organisation de son temps de travail dans le cadre de la législation, des conventions collectives et règles d'entreprise applicables.*

La charge de travail, les normes de production et les critères de résultats exigés du télétravailleur doivent être équivalents à ceux des salariés en situation comparable travaillant dans les locaux de l'employeur. Des points de

repères moyens identiques à ceux utilisés dans l'entreprise sont donnés au télétravailleur. La charge de travail et les délais d'exécution, évalués suivant les mêmes méthodes que celles utilisées pour les travaux exécutés dans les locaux de l'entreprise, doivent, en particulier, permettre au télétravailleur de respecter la législation relative à la durée du travail et tout spécialement la durée maximale du travail et les temps de repos. »

L'Accord National Interprofessionnel du 19 juin 2013 sur la qualité de vie au travail (ANI QVT) aborde la question de la déconnexion des TIC qui touche entre autres les télétravailleurs. « Les entreprises rechercheront, après avoir recueilli le point de vue des salariés sur l'usage des TIC dans l'entreprise, les moyens de concilier vie personnelle et vie professionnelle en tenant compte des exigences propres aux caractéristiques de l'entreprise et des fonctions exercées, par l'institution par exemple, de temps de déconnexion, comme cela se pratique déjà dans certaines entreprises. »

Par contre les accords, et surtout les contrats individuels, abordent tous ces problèmes en déterminant des « plages de disponibilité » et en rappelant la législation sur le temps de travail.³²

« Hewlett-Packard veillera au respect de l'amplitude maximale de la journée de travail.

À ce titre, l'avenant au contrat de travail précisera les plages horaires d'accessibilité pendant lesquelles le télétravailleur pourra être joint par l'entreprise. Ces plages horaires pourront être fixées au sein d'une amplitude maximale de 8 h à 20 h, dans le respect de la durée maximale journalière / hebdomadaire du temps travail. Les temps de repas et temps de pause sont inclus dans ces plages horaires. » (Accord Hewlett Packard)

Conseils de la CFDT Cadres

S'il n'y a pas d'accord d'entreprise, négocier avec son employeur l'usage des TIC dans le cadre du télétravail : cette négociation doit permettre une régulation individuelle dans l'usage des TIC (droit à la déconnexion mais aussi devoir de déconnexion) et de gérer la surcharge des informations à traiter (hiérarchisation, qualité des décisions...).

Conseils de l'OBBERGO

La gestion du temps de télétravail à domicile est évidemment l'une des questions les plus importantes pour les télétravailleuses et les télétravailleurs.

Quelques points sur lesquels il faut être attentif :

- Être rigoureux pour fixer une heure du début du travail à domicile. Quels sont les horaires où l'on doit être absolument joignable (plage de disponibilité contractuelle) ?
- Penser aux pauses et repas. Heure de fin ? Travail le week-end ? La nuit (respect de la législation ?) ? Équilibre vie professionnelle/vie familiale ? (voir n° 9)
- Vérifier régulièrement lors des entretiens avec la hiérarchie et les collègues le niveau de la charge de travail imposée par l'entreprise (voir aussi conseil n° 10).

³² Pour plus de détails sur le temps et la charge de travail : « Modèle d'accord IDÉAL télétravail » en annexe de ce guide et « Modèle de contrat télétravail IDÉAL » de l'OBBERGO (téléchargeables sur <http://www.ergostressie.com>).

9 – COMMENT GÉRER LA VIE DE FAMILLE ET ASSURER L'ÉQUILIBRE VIE PROFESSIONNELLE/VIE PRIVÉE ?

Ce qu'en pensent les télétravailleuses et télétravailleurs (enquêtes OBERGO)

Dans l'enquête OBERGO 2013, une partie importante des télétravailleuses et télétravailleurs pensent que le télétravail est positif pour la vie familiale et l'équilibre vie professionnelle/vie privée :

- 78% pensent que le temps consacré à la vie familiale et à l'entourage est plus élevé avec le télétravail (7% pensent le contraire et 15% sans changement).
- 41% pensent que le temps consacré aux activités locales est plus élevé avec le télétravail (5% pensent le contraire et 53% sans changement).
- 58% pensent que le temps consacré aux activités personnelles est plus élevé avec le télétravail (7% pensent le contraire et 35% sans changement).
- Au total, 90% pensent que la répartition des « temps professionnels/sociaux/familiaux et personnels » est meilleure avec le télétravail (6% pensent le contraire et 4% sans changement).

Mais les témoignages montrent que cet équilibre n'est pas toujours facile à garder...

« J'ai une demi-pièce sur un palier, aménagée par moi-même (pas d'aide ou de consigne de l'employeur) avec bureau, fauteuil, place pour le micro portable ; elle n'est pas fermée, mais mes enfants sont assez grands pour comprendre et ne pas me déranger ; c'est un point important, il faut un entourage qui le sache et le maîtrise, il ne doit pas me parler, ni m'interrompre ; je suis là physiquement, mais c'est tout ; télétravailler par exemple le mercredi, le jour où les enfants sont là, est à déconseiller. » (Homme, 52 ans, souscripteur en risques techniques en assurances, 1 jour et demi/semaine en télétravail)

« Je peux mieux concilier ma vie professionnelle et ma vie familiale, gagner du temps de transport et mieux organiser mon travail, loin des perturbations « extérieures » venant de l'entreprise. » (Femme, 48 ans, directeur de projet informatique, 3 jours/semaine)

« En tant que mère de famille, c'est vraiment bien, car cela enlève tout sentiment de « culpabilité » en cas d'enfants malades par exemple ou autres questions personnelles (culpabilité des 2 côtés : ne pas être là ou de devoir prendre un congé) ; en télétravail, je suis présente, même si pas forcément disponible. » (Femme, 46 ans, gestionnaire d'assurances, 3 jours/semaine)

« Les plages familiales et professionnelles sont très séparées et clivées entre semaine et week-end – vacances : sacralisation du week-end et des vacances, avec interdiction de me joindre à ce moment-là (sauf cas extrêmes). Je fais une coupure nette entre ma vie professionnelle et ma vie familiale. C'est indispensable vu mon rythme de travail dans la semaine, car je suis consciente des dangers : maladies, santé, famille, sérénité... »

Ce que prévoient le Code du travail et les accords sur le télétravail

Ni le Code du travail (articles L. 1222-9 à L.1222-11 qui traitent spécifiquement du télétravail) ni l'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005 sur le télétravail (ANI télétravail) n'abordent ce problème. Les accords d'entreprises abordent rarement le problème de la famille du salarié en télétravail.

« Le responsable hiérarchique s'assure que les plages horaires de travail sont comparables à celles d'un salarié travaillant dans les locaux de l'entreprise et qu'en conséquence l'équilibre global vie professionnelle – vie privée est respecté. » (Accord Hewlett Packard)

Conseils de l'OBERGO

La gestion de l'équilibre des temps dépend des objectifs de vie que chacune et chacun se fixe... et de l'environnement familial : elle se pose différemment pour un célibataire sans enfant à la maison et pour des parents d'enfants en bas âge...

En tous cas les témoignages des télétravailleuses et télétravailleurs sont unanimes :

« C'EST TOUTE LA FAMILLE QUI TÉLÉTRAVAILLE ».

Il faut que chacune et chacun accepte les contraintes et les règles induites par cette situation.

Quelques questions à se poser (seul ou en famille) :

- Les temps professionnels réellement travaillés correspondent-ils à mon contrat de travail ?
- Les temps consacrés à ma famille et mon entourage me conviennent-ils ? Conviennent-ils à ma famille et à mon entourage ?
- Les temps sociaux non-professionnels me conviennent-ils ?
- Le temps personnels me conviennent-ils ?

10 – COMMENT GÉRER LE RISQUE D'ISOLEMENT PROFESSIONNEL ?

Ce qu'en pensent les télétravailleuses et télétravailleurs (enquêtes OBERGO)

Dans l'enquête OBERGO 2013, une partie importante des télétravailleuses et télétravailleurs pensent que le lien professionnel évolue peu avec le télétravail :

- 66% pensent que le télétravail ne change pas les relations avec les collègues, et 17% pensent que le télétravail change ces relations en négatif.
- 72% pensent que le télétravail ne change pas les relations avec les managers, et 14% pensent que le télétravail change ces relations en négatif.
- 72% pensent que le télétravail ne change pas les relations avec les subordonnés, et 13% pensent que le télétravail change ces relations en négatif.

« Télétravail à manier avec précaution car 1 jour c'est transparent, mais au-delà ça touche les relations avec les collègues et l'activité, il faut alors faire un effort pour récupérer les « petites » informations ou échanges qu'on perd en télétravail ; une désocialisation est possible, il faut être vigilant. » (Homme, 58 ans, études et suivis prospectifs et stratégiques)

« Mon management me laisse libre mais ne s'intéresse pas trop à ce que je fais, je ne suis informée du contenu de la réunion de service que par mes collègues, pas par lui et je n'ai pas été invitée par exemple au repas de fin d'année. » (Femme, 59 ans, secrétaire de direction, 5 jours/semaine)

« Attention à l'isolement. Il est important de maintenir les contacts avec le superviseur (appels téléphoniques réguliers pour faire le point sur les actions en cours) et aussi avec les collègues. Important aussi de se voir en « vrai » régulièrement. »

« J'ai appris sur le tas des « bonnes pratiques », comme : ne jamais donner son numéro fixe personnel (seulement à quelques personnes), appeler plutôt qu'être appelée, avoir un calendrier partagé et bien géré, bloquer des plages de temps pour ne pas être dérangée, imposer et s'imposer des limites sans carcans trop forts ; et j'ai commencé par m'habituer à contacter les gens à distance de mon bureau, avant de passer au télétravail. » (Femme, 37 ans, 2 enfants, acheteur dans informatique)

« J'encadre des personnes à distance et à l'étranger également, et je suis dans ce cas obligée de formaliser plus les choses et de dédier plus d'écoute. » (Femme, 37 ans, 2 enfants, acheteur dans informatique)

« Comme on a les même outils, les même infos qu'au bureau, on considère que le télétravail est sans difficultés, mais finalement même la Visio est un média assez pauvre ; on expérimente sans comprendre les mécanismes relationnels fondamentaux, on ne fait que la promotion de la technologie au détriment de la richesse des échanges humains ; c'est un mode de travail plein d'avenir, mais qui pose plein de questions. » (Homme, directeur qualité-environnement informatique, 4 à 5 jours/semaine)

Ce que prévoient le Code du travail et les accords sur le télétravail

L'article L.1222-09 du Code du travail impose un entretien annuel :
« D'organiser chaque année un entretien qui porte notamment sur les conditions d'activité du salarié et sa charge de travail. »

L'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005 sur le télétravail (ANI télétravail) aborde le problème de prévention de l'isolement dans son article 9 :

« L'employeur s'assure que des mesures sont prises pour prévenir l'isolement du télétravailleur par rapport aux autres salariés de l'entreprise. A cet effet, le télétravailleur doit pouvoir rencontrer régulièrement sa hiérarchie. Il est souhaitable que l'employeur désigne, dans cette perspective, un référent. Le télétravailleur doit également avoir la possibilité de rencontrer régulièrement ses collègues et avoir accès aux informations et aux activités sociales de l'entreprise. Il bénéficie des mêmes entretiens professionnels que les autres salariés de l'entreprise. Il est soumis aux mêmes politiques d'évaluation que ces autres salariés. »

Les accords d'entreprise, et surtout les contrats individuels, abordent tous ces problèmes³³.

Maintien du lien social

Le manager et l'employé en télétravail organisent des réunions téléphoniques régulières afin de préserver le lien social et éviter l'isolement, la DRH recommandant un entretien bimensuel minimum.

Le télétravailleur et son manager ont la possibilité d'opter pour tous moyens techniques qui visent à maintenir le lien social avec le reste de l'équipe sur site HP en France (ex : webcam, virtual classroom...).

L'accord préalable des parties est nécessaire pour l'utilisation de la

³³ Pour plus de détails sur le temps et la charge de travail : « Modèle d'accord IDÉAL télétravail » en annexe de ce guide et « Modèle de contrat télétravail IDÉAL » de l'OBERGO (téléchargeables sur <http://www.ergostressie.com>).

Webcam. La mise en place de ces moyens techniques doit se faire en conformité avec les règles de sécurité informatique en vigueur dans l'entreprise.

Les employés en télétravail doivent assister aux réunions pour lesquelles leur présence physique est requise par leur management. Dans la mesure du possible, ces réunions seront planifiées suffisamment à l'avance pour permettre au télétravailleur d'organiser son déplacement.

Les employés en télétravail devront donner le même niveau de visibilité sur leur activité qu'un employé travaillant sur site. » (Accord Hewlett Packard)

Conseils de l'OBERGO

Le risque d'isolement professionnel est souvent invoqué par celles et ceux qui ne télétravaillent pas : il semble être moins préoccupant pour les télétravailleuses et télétravailleurs.

Toutefois il faut être très attentif à ce risque toujours présent, mais pas toujours visible :

- Limiter le nombre de jours de télétravail : les enquêtes OBERGO ont montré que la sensation d'isolement augmentait à partir de 3 jours par semaine de télétravail à domicile ;
- Faire l'effort d'utiliser régulièrement les moyens de communication à distance malgré le désir de « télétravailler sans interruption et sans dérangement » ;
- Veiller à ce que vous puissiez participer à toutes les réunions (y compris les « pots » et les repas de fin d'année) qui vous concernent ;
- Programmer des entretiens téléphoniques hebdomadaires et des entretiens en face à face réguliers avec la hiérarchie et vos collègues ;
- Veiller à recevoir TOUTES les informations collectives diffusées à tous les salariés par l'entreprise ;
- Quand vous êtes présents dans les locaux de l'entreprise, privilégier les rencontres au travail de fond plus facile à faire en télétravail. Télétravailleur, c'est le lieu qui détermine votre activité et non le contraire.

La CFDT Cadres préconise 3 jours maximum (ou 50% du temps de travail pour les salariés à temps partiel) par semaine de télétravail à domicile.

11 – COMMENT GÉRER LE RISQUE D'ISOLEMENT SOCIAL ?

Ce qu'en pensent les télétravailleuses et télétravailleurs (enquêtes OBERGO)

Dans l'enquête OBERGO 2013 concernant les liens sociaux hors-professionnels, les avis sont très variés :

- 53% pensent que le télétravail ne modifie pas le temps consacré aux activités locales (vie associative, voisins...) et 41% que le télétravail a augmenté ce temps.
- 35% pensent que le télétravail ne modifie pas le temps consacré aux activités personnelles (jogging, hobby...) et 58% que le télétravail a augmenté ce temps.

« Il faut bien différencier l'isolement social de l'isolement professionnel, car ce dernier on peut l'avoir aussi au sein de l'entreprise ; de mon côté, je ne suis pas isolée socialement car j'ai ma famille et beaucoup de relations sur place, de voisinages... » (Femme, 46 ans, gestionnaire d'assurances, 3 jours/semaine)

« Je suis plus disponible pour avoir des activités personnelles, principalement à cause du gain de transport et les petits décalages possibles, les 2 heures de transport gagnées par jour, je les gagne pour moi (meilleure répartition vie professionnelle-vie privée). » (Homme, 50 ans, administrateur système, 4 jours/semaine)

Ce que prévoient le Code du travail et les accords sur le télétravail

Le Code du travail et les accords n'abordent pas explicitement des problèmes d'isolement social.

Conseils de l'OBERGO

Le risque d'isolement social lié au télétravail semble faible.

Les discours « pro-télétravail » insistent sur la possibilité laissée aux télétravailleuses et télétravailleurs d'augmenter leurs activités sociales hors famille : en réalité cette possibilité n'est utilisée que par certaines et certains.

Il n'en reste pas moins que le salarié en télétravail doit être attentif à ne pas planifier son temps de travail dans les horaires traditionnellement propices aux rencontres sociales : soirées, samedi et dimanche.

12 – COMMENT GÉRER LES COÛTS SUPPLÉMENTAIRES LIÉS AU TÉLÉTRAVAIL A DOMICILE ?

Ce qu'en pensent les télétravailleuses et télétravailleurs (enquêtes OBERGO)

Dans l'enquête OBERGO 2013 concernant les coûts liés au télétravail, les avis se répartissent en 3 groupes:

- 41% pensent que le télétravail ne change rien à l'évolution de leurs coûts personnels professionnels.
- 29% pensent que le télétravail induit des coûts personnels supplémentaires.
- 30% pensent que le télétravail induit une évolution favorable à leurs coûts professionnels.

Ce qui semble apparaître des entretiens effectués à l'occasion de cette enquête 2013, c'est que les entreprises prennent de plus en plus en charge les frais globaux des télétravailleurs, autres que les frais informatiques ; certaines vont même jusqu'à des forfait annuels.

Pour respecter les contraintes de l'administration fiscale et de des organismes sociaux (lutte contre les avantages en nature indus et non déclarés), les défraiements par journées télétravaillées vont probablement se généraliser. Par un arrêt rendu le 28 mai 2014, la Cour de cassation confirme le principe selon lequel les frais professionnels liés à l'utilisation des TIC sont pris en charge par l'employeur uniquement sur la base de dépenses réelles.

L'évaluation forfaitaire des frais de cette nature expose l'employeur au paiement de cotisations sociales sur les défraiements versés à ses salariés.

« Ma bureautique complète est prise en charge par l'entreprise : ordinateur, modem, prise en charge d'une partie du forfait téléphonique et Internet personnel ; de plus l'entreprise m'a acheté une imprimante

et un scanner ; comme je travaille sur des logiciels communs, j'ai un accès à domicile facilité, avec un service informatique performant qui m'a connectée comme au bureau. » (Femme, 59 ans, secrétaire de direction, 5 jours/semaine)

Ce que prévoient le Code du travail et les accords sur le télétravail

L'article L. 1222-10 du Code du travail précise : « *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 (...).* »

L'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005 sur le télétravail (ANI télétravail) précise dans son article 7 : « *L'employeur prend en charge, dans tous les cas, les coûts directement engendrés par ce travail, en particulier ceux liés aux communications.* »

Par contre les accords d'entreprise abordent tous les remboursements de manière très diversifiée comme l'attestent les témoignages recueillis dans l'enquête OBERGO.

Conseils de l'OBERGO

Le montant des remboursements ne doit pas être le fruit d'une négociation individuelle mais l'application d'un accord collectif.

La prise en charge financière doit être telle que le télétravailleur n'ait pas à payer des dépenses supplémentaires liées au télétravail. Cette prise en charge concerne les frais d'installation, les frais de fonctionnement du système informatique et du système de communication, les frais liés au domicile (chauffage, électricité...).

On constate que les pratiques et les niveaux de prise en charge sont différents d'une entreprise à l'autre. En particulier pour « séduire » les salariés, certaines entreprises proposent des niveaux de prise en charge supérieurs quand le télétravail est effectué à leur demande.

Il est probable que :

- la jurisprudence de la Cour de cassation fera évoluer la prise en charge financière du télétravail par l'employeur³⁴ ;
- l'administration des impôts et la Sécurité sociale fixeront des limites au-delà desquelles les remboursements deviendront des avantages en nature imposables et soumis aux charges sociales³⁵ ;
- Afin de ne pas apparaître comme des « avantages en nature » ou du « salaire non déclaré », les remboursements ne seront plus des forfaits fixes, mais de plus en plus des montants calculés selon le nombre de jours exacts de télétravail réalisés et selon les coûts réels.

C'est pourquoi il est de plus en plus nécessaire pour l'entreprise de contractualiser le télétravail et de professionnaliser la gestion des remboursements des frais liés au télétravail.

³⁴ Voir l'arrêt rendu le 28 mai 2014 sur l'impossibilité de rembourser forfaitairement les frais professionnels liés à l'usage des TIC.

³⁵ Voir le dossier n° 31 de « Liaisons sociales quotidien » du 13 février 2013 intitulé : « Avantages en nature issus des NTIC : quand sont-ils soumis à cotisation et comment les évaluer ? »

Conseils aux entreprises qui veulent lancer le projet télétravail.

Les 12 conditions de réussite du télétravail : quelles bonnes pratiques ?

En répondant aux sondages, les responsables d'entreprises sont très favorables au développement du télétravail.

Dans la réalité ce développement est relativement faible puisque plus de 6 ans après l'Accord National Interprofessionnel (ANI) sur le télétravail du 19 juillet 2005, 40 à 50 entreprises seulement ont signé un accord sur le télétravail (voir fiche 5).

En complément des « 12 conditions de réussite du télétravail pour le salarié » (voir fiche 7), nous avons dressé une liste des « bonnes pratiques » mises en valeur par les télétravailleuses et télétravailleurs ayant participé à l'enquête.

Ces « bonnes pratiques » sont souvent communes avec celles qui concernent la mise en place de n'importe quelle nouvelle organisation.

Mais la mise en place de cette nouvelle organisation du travail doit tenir compte des SPÉCIFICITÉS du télétravail : difficultés pour calculer la RENTABILITÉ, nécessité de CONFIANCE réciproque, risque de disparition du LIEN SOCIAL, double VOLONTARIAT, RÉVERSIBILITÉ, CONTRACTUALISATION.

- C'est une organisation du travail pour laquelle le calcul de **RENTABILITÉ** économique est délicat (condition n° 1) ;
- C'est une organisation du travail qui exige de la **CONFIANCE** réciproque (condition n° 2) ;
- C'est une organisation du travail qui risque de faire décroître le lien social (conditions n° 3 et n° 8) ;
- C'est une organisation du travail qui exige que le **SALARIÉ** soit **VOLONTAIRE** : c'est dire qu'il faut une adhésion au projet de la part du salarié qui sera facilitée par l'existence d'un accord collectif et d'un **CONTRAT** individuel (conditions n° 6 et 12) prévoyant la **RÉVERSIBILITÉ** ;
- C'est une organisation qui exige que l'**ENTREPRISE** et le **MANAGEMENT** soient **VOLONTAIRES** : c'est dire qu'il faut une adhésion de tout le management au projet (conditions n° 4, 5, 7 et 12) ;
- C'est une organisation qui doit prévenir le risque d'**ARBITRAIRE** dans le choix des salariés (conditions n° 10, 11 et 12) ;

1 – L'ENTREPRISE DOIT ÊTRE PLEINEMENT CONVAINCUE QUE L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET HORS TRAVAIL DES SALARIÉS EST UNE SOURCE D'AUGMENTATION DE LA PRODUCTIVITÉ

Pour le moment peu d'entreprises sont assez convaincues de l'intérêt du télétravail pour le considérer comme une organisation économiquement intéressante : l'impression donnée par certains accords d'entreprise, et la pratique quotidienne, est que le télétravail est une concession accordée à certains salariés pour leur « faire plaisir ».

Il est vrai qu'il n'existe pas encore de méthode de calcul du RSI (Retour sur Investissement) du télétravail et les discours des prophètes du télétravail sont trop excessifs pour être crédibles en promettant tout à la fois :

- **Amélioration de la rentabilité et de la compétitivité de l'entreprise**
 - * Par une meilleure productivité des salariés ;
 - * Par la diminution des coûts de locaux ;
 - * Par la diminution des coûts liés à la gestion du stress ;
 - * Par la diminution des coûts d'absentéisme...
- **Amélioration des conditions de travail des salariés**
 - * Par la réduction des temps de trajet domicile/bureau ;
 - * Par une meilleure conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle ;
 - * Par la diminution du stress...
- **Amélioration de l'empreinte carbone de l'entreprise (réduction des émissions de gaz à effet de serre) ;**
- **Amélioration de la vie de la société**
 - * Emploi des populations exclues du marché du travail ;
 - * Moins de bouchons sur les routes ;
 - * Moins de difficultés dans les transports en commun ;
 - * Meilleur aménagement du territoire ;
 - * Maintien des emplois dans les zones rurales ;
 - * Réduction des impacts sanitaires de la pollution dans les centres urbains...
- **Amélioration de l'image de marque de l'entreprise ;**
 - * Prise en compte des bases du « développement durable » (Action sur l'environnement...);
 - * Prise en compte des bases de la lutte contre les RPS (Risques Psycho-Sociaux) ;
 - * Prise en compte des bases de la RSE (Responsabilité Sociale de l'entreprise).

Tout ceci est évidemment trop beau pour être vrai et chaque entreprise doit faire ses propres estimations des avantages et inconvénients du télétravail en choisissant ses objectifs.

Ce que montrent les enquêtes OBERGO, c'est que le télétravail est source :

- d'amélioration de la qualité de vie dans le travail et hors travail de la majorité des télétravailleurs qui ont choisi cette organisation ;
- d'amélioration de la qualité du travail accompli en télétravail.

En milieu concurrentiel, le télétravail proposé aux salariés de l'entreprise peut être un formidable « plus » à vendre en recrutement aux jeunes à la recherche d'un véritable équilibre « vie pro - vie perso » quand ils rejoignent une entreprise.

Evidemment cela ne suffit pas à être certain du RSI du télétravail : tant que l'entreprise n'est pas persuadée que cette nouvelle organisation est intéressante et pour elle et pour les salariés, il vaut mieux qu'elle ne lance pas le projet « télétravail ».

« Mon entreprise considère le télétravail à la fois comme un progrès de la qualité de vie des salariés et comme une vitrine d'entreprise dans le secteur des télécommunications. » (Homme, 50 ans, cadre supérieur, recherche)

« L'entreprise gagne en temps de travail et aussi sur son image, ainsi que sur le confort et le « bonheur » des salariés. » (Homme, 42 ans, 3 enfants, développeur Informatique)

« C'est gagnant-gagnant, pour l'entreprise moins de locaux et moins de dispersion dans le travail. » (Homme, 47 ans, directeur de projets applicatifs)

« Moins d'empreinte au niveau des transports et ça minimise les risques d'accident de voiture. » (Homme, 50 ans, ingénieur informaticien)

2 - ADMETTRE QUE CETTE ORGANISATION DU TRAVAIL REPOSE SUR LA CONFIANCE RÉCIPROQUE ENTREPRISE/SALARIÉ(E)

Cette nécessité de confiance réciproque est constamment rappelée par les intéressés, qu'ils soient télétravailleurs ou managers de télétravailleurs.

Elle est d'ailleurs souvent rappelée dans les accords d'entreprise sur le télétravail. Mais même dans ces cas-là, on peut aussi y lire qu'un certain nombre de mesures de contrôle sont mises en place, ce qui prouve que, même dans ces entreprises plus « ouvertes », la confiance n'est pas accordée aussi facilement aux télétravailleurs.

C'est évidemment le principal obstacle à la réussite du télétravail : la confiance dans les rapports sociaux est peu répandue et demande du temps.

« Cela a mis un peu de temps à se mettre en place, j'étais le premier à le faire dans ma société ; mon manager me fait maintenant confiance, ainsi qu'aux autres, et lui-même en fait aussi de temps en temps, j'ai essaimé. » (Homme, 42 ans, 3 enfants, développeur informatique)

« Le télétravail n'est pas dans la logique du management à la française ; il ne favorise pas le « flicage », mais si on est correctement encadré, il n'y a pas de problème ; c'est par ailleurs un bon révélateur des problèmes, dont de management. » (Homme, - de 30 ans, ingénieur d'études, télétravail à plein temps)

3 – PRENDRE LES MOYENS DE MAINTENIR LE LIEN SOCIAL : NÉCESSITÉ DU TÉLÉTRAVAIL À TEMPS PARTIEL (NE PAS DÉPASSER 3 JOURS PAR SEMAINE)

Cette condition de réussite est la même que celle qui concerne les salariés (conditions de réussite n° 4).

Cela veut dire qu'il faut privilégier le télétravail à temps partiel ne dépassant pas 3 jours par semaine (ou 50% du temps de travail pour les temps partiels).

« Si l'équipe est complètement en télétravail, cela entraîne une grosse perte de temps, c'est une difficulté de ne pas avoir de rapports humains qui sont nécessaires pour surmonter des difficultés à s'en sortir tout seul. » (Homme, 58 ans, consultant télématique routière)

« Quand on a des sujets à travailler ensemble et à interagir, on a intérêt à avoir des rencontres régulières sur site ; les modifications à faire : mieux se connaître et mieux programmer les rencontres ; l'open space procure un mode de discussion plus libre et spontanée que chez soi. » (Femme, 37 ans, 2 enfants, acheteur)

4 - GÉRER LA MISE EN PLACE DE CETTE NOUVELLE ORGANISATION

La mise en place de cette nouvelle organisation doit être gérée comme celle des autres changements : il faut organiser un projet avec une équipe projet avec des moyens et des objectifs précis et... limités.

« Ça marche bien si c'est favorisé par l'entreprise, si c'est encadré avec des règles claires, si le comportement de l'entreprise est sincère et honnête, dans ce cas il n'y a pas de problème. » (Homme, 47 ans, directeur de projets applicatifs)

« Il faut beaucoup plus de rigueur pour arriver à établir la confiance professionnelle et asseoir sa légitimité qu'au bureau, il faut plus se rencontrer en cas de conflits ou d'incompréhension, c'est une dynamique différente. » (Homme, 40 ans, 3 enfants, chef de projet avant-vente)

« Il faut exiger une équipe hiérarchique motivée par cette nouvelle activité et non des responsables désignés, simplement volontaires parce qu'une opportunité se présente et que cela fait bien sur une carte de visite ! » (Homme, 57 ans, agent de maîtrise, télétravail depuis plus de 4 ans à 100%)

Pour la CFDT Cadres, mettre en place cette nouvelle organisation c'est d'abord réfléchir à l'organisation du travail dans l'entreprise. Sans cette réflexion préalable, les chances de réussite seront moins grandes.

5 - INFORMER ET CONVAINCRE TOUTE LA LIGNE HIÉRARCHIQUE SUR LES RAISONS ET OBJECTIFS DU CHANGEMENT

La mise en place du télétravail doit être un projet d'entreprise connu et compris par tous.

Il est très étonnant d'entendre dire que les « managers intermédiaires » ou les « petits chefs » s'opposent au télétravail et sont les véritables freins au développement du télétravail : leurs réticences ne sont que le reflet, le plus souvent, du fait que la direction de l'entreprise est peu convaincue de l'intérêt du télétravail.

« Il existe des différences importantes entre les situations des télétravailleurs, cela va de « l'enviable » au « pourrissement » de la vie de certains (jusqu'à la mise au placard) ; le pivot c'est le management, s'il est bon c'est le bonheur, s'il est mauvais c'est l'enfer ! » (Homme, - de 30 ans, ingénieur d'études, télétravail à plein temps)

« Il serait nécessaire d'améliorer l'image du télétravailleur ; le management ne propose pas spontanément ce mode de travail, il faut aller soi-même chercher l'information ; il faudrait promouvoir le télétravail et faire changer les mentalités à ce sujet (du type « alors demain tu es en congés ? » ou « je te dérange pas demain, tu es en télétravail »). » (Femme, 44 ans, enfants, secrétaire de direction)

« Le télétravail ne doit pas être vécu comme une contrainte mais comme une liberté d'organiser son travail. Il nécessite un niveau important de maturité du management qui doit fixer des objectifs raisonnables en faisant abstraction du lieu de travail et de l'emprise qu'il a sur ses subordonnés. En gros je me sens à l'aise car je suis dans une entreprise américaine qui est très pragmatique sur ce sujet. Je ne suis pas certain que l'on trouve la même attitude dans des entreprises franco françaises. » (Homme, 58 ans, télétravail depuis 1 an)

« Il faut absolument que les cadres supérieurs pensent aussi à ceux qui sont en télétravail et communiquent davantage avec eux. Ce qui malheureusement n'est pas souvent le cas et le télétravailleur est souvent exclu des nouveaux projets. » (Femme, 45 ans, employée)

6 - NÉGOCIER UN ACCORD D'ENTREPRISE SUR LE TÉLÉTRAVAIL

Si elle respecte les modalités prévues par l'Accord National Interprofessionnel (ANI) sur le télétravail de 2005, l'entreprise peut lancer un projet de télétravail (après information et consultation du Comité d'entreprise) sans signer d'accord d'entreprise spécifique.

Négocier le télétravail c'est aussi négocier le bon usage des TIC. La CFDT Cadres revendique plus généralement que toute négociation dans l'entreprise prenne en compte, en lien avec le sujet traité, l'usage des technologies de l'information. Cela permet notamment de négocier au plus proche du terrain l'usage des messageries et des intranets d'entreprise, les limites à respecter dans les échanges hors horaires normaux de travail - particulièrement pour les messages provenant de la hiérarchie - prévenir des dangers de l'infobésité et de l'urgence à traiter les informations. Cette négociation doit permettre une régulation individuelle dans l'usage des TIC (droit à la déconnexion mais aussi devoir de déconnexion) et de gérer la surcharge des informations à traiter (hiérarchisation, qualité des décisions...).

En fait, il est beaucoup plus intéressant qu'elle signe un accord d'entreprise avec les organisations syndicales afin d'adapter et surtout de préciser les modalités de l'accord national. Cela lui permet d'éviter l'arbitraire en mettant au point un « avenant télétravail » au contrat de travail valable pour toute l'entreprise ; règles d'éligibilité des salariés et des emplois au télétravail, motifs d'acceptation et de refus, modalités de participation financière aux frais du télétravail à domicile... Ne pas oublier non plus d'encadrer le télétravail occasionnel qui ne fait malheureusement pas toujours l'objet d'un avenant.

En effet un accord d'entreprise n'est pas obligatoire mais un avenant individuel est obligatoire pour chaque télétravailleur³⁶.

En laissant télétravailler des salariés n'ayant pas signé d'avenant « télétravail », l'entreprise prend de grands risques juridiques : accidents du travail, travail dissimulé, dépassement d'horaires...

« Il est indispensable de négocier un accord de télétravail avant de l'appliquer dans une entreprise car de nouvelles règles de fonctionnement sont indispensables dans le cas du télétravail (respect de la vie privée, contrôle du temps de travail, disponibilité du salarié, conditions de sécurité, respect des conditions collectives et du Code du travail, utilisation de matériel spécifique, etc.). » (Homme, 50 ans, cadre supérieur, recherche)

7 - CONCEVOIR ET METTRE EN PLACE DE NOUVELLES MÉTHODES DE MANAGEMENT ET DE NOUVELLES PROCÉDURES

La gestion à distance exige à la fois de nouvelles méthodes de management et de nouvelles procédures :

- Méthode de management à distance permettant de maintenir le lien social : gestion par objectif, règles de répartition des jours de télétravail dans un même service et de fixation des plages de

disponibilité, rendez-vous téléphoniques, utilisation de la webcam, téléconférence...

- Nouvelles procédures : transmission des données, règles de fixation des réunions, règles de confidentialité, règles de sécurité informatique et de lutte contre la cybercriminalité...

³⁶ Voir « Modèle d'accord d'entreprise IDEAL sur le télétravail » (annexe 3) et un « Modèle d'avenant IDEAL sur le télétravail » (annexe 4) déjà cités.

Ces méthodes et procédures sont parfois bien connues des services ayant l'habitude de travailler à distance (services commerciaux par exemple) mais souvent ignorées des autres services.

« La culture numérique est collaborative, c'est un esprit d'équipe à distance et ce n'est pas souvent pris en compte, or ce serait un atout pour le télétravail. » (Femme, 48 ans, consultante RH Interne)

« Nécessité de visioconférences ou web conférences, ainsi que de missions et objectifs précis, sinon c'est moralement difficile, surtout quand on est à plein temps en télétravail, celui qui n'est pas là a tort, risques psychosociologiques. » (Femme, 48 ans, consultante RH Interne)

« C'est la fin de la génération « tout individuel », c'est la vie en réseau qui prime ; le type de lien qui est en train de s'imposer, y compris dans les entreprises, c'est un travail en réseau sélectif, connecté, mais avec les « siens », car sans réseau on ne va pas très loin ; c'est une nouvelle pratique collaborative, d'un nouveau style, et si le boulot est fait peu importe ! » (Homme, - de 30 ans, ingénieur d'études, télétravail à plein temps)

« Les relations avec mes collègues me manquent, encadrement et collègues ; pour télétravailler ensemble, il faut une phase d'apprentissage des nouvelles technologies pour arriver à communiquer d'une façon informelle avec les autres ; ça peut être compliqué, car certains ont du mal à s'adapter ; il faut aussi un apprentissage pour piloter des équipes à distance, voire à l'étranger ce qui rajoute des contraintes. » (Homme, 38 ans, 2 enfants, consultant informatique)

8 - Mettre en place des formations

La réussite de tout changement exige des formations : pour le télétravail il s'agit de prévoir des formations pour tous - la ligne hiérarchique, les télétravailleurs et leurs collègues - et pas seulement sur les outils à utiliser.

« Le télétravail doit faire partie d'une action de formation, c'est intéressant pour les gens de connaître ce mode de travail (notamment d'un point de vue sécurité : transports, risque d'accident, etc.) ; pour cela, il faut s'approprier tous les outils numériques, formation et culture. » (Femme, 48 ans, consultante RH interne)

« J'ai eu une session de formation pour préparation au télétravail qui était très bien ; elle pointait du doigt les choses à surveiller, le changement de mode de vie que ça impliquait et comment trouver de nouvelles façons de fonctionner et des routines adaptées au télétravail. » (Homme, 47 ans, directeur de projets applicatifs)

« Il y a une formation dispensée : apprendre à travailler à distance et notamment apprendre à animer une équipe à distance (équipe virtuelle) et multiculturelle ; c'est nécessaire car il y a beaucoup à apprendre du côté culturel. » (Homme, 40 ans, 3 enfants, chef de projet avant-vente)

« Il faudrait aussi apprendre aux autres à travailler avec des télétravailleurs, pour ne pas les « oublier » dans la boucle d'informations et de communication. Il faut que ce soit quelque chose d'intégré dans l'entreprise. » (Femme, 44 ans, enfants, analyste financier avant-vente)

9 - RECONNAÎTRE LES PARTICULARITÉS DU « TRAVAIL NOMADE » ET DU « TÉLÉTRAVAIL OCCASIONNEL »

De plus en plus, le télétravail « traditionnel » envisagé dans la plupart des accords (1, 2, 3 ou parfois 4 jours par semaine de manière régulière à domicile) ne sera qu'un des aspects du télétravail.

Dans la pratique on trouve de nombreuses utilisations du mot « télétravail » pour les salariés sachant que 27% des salariés disposent d'un outil de mobilité (70% des cadres) :

- Télétravail dans les bureaux de l'entreprise mais avec des collègues et une hiérarchie éloignés (par exemple, suite à un transfert des locaux de l'entreprise) ;
- Télétravail en télécentre propre à l'entreprise : le télécentre fait donc partie des bureaux de l'entreprise (même situation que la ligne précédente) ;
- Télétravail en télécentre interentreprise : il est pris en considération par la loi et, explicitement, dans certains accords d'entreprise ;
- Télétravail salarié à domicile de « débordement régulier » (en plus du travail normal au bureau) ;
- Télétravail salarié à domicile « occasionnel », par exemple pour tenir un délai urgent : effectué en général sans document écrit contractuel ;
- Télétravail « exceptionnel » (circonstances atmosphériques, grèves des transports, épidémie...) : effectué en général sans document écrit contractuel ;
- Télétravail effectué par les salariés « nomades », qui travaillent aussi bien au bureau que chez le client, le fournisseur, dans le train, dans l'hôtel, dans l'avion, dans l'aéroport... ou à domicile effectué en général sans document écrit contractuel ;

L'entreprise doit traiter en priorité les problèmes soulevés par le « travail nomade » ou le « télétravail occasionnel » sinon vont se multiplier encore plus qu'aujourd'hui les situations ambiguës de « télétravail noir ».

10 - JUSTIFIER ET EXPLIQUER QUE LE TÉLÉTRAVAIL N'EST PAS ADAPTÉ À TOUS LES MÉTIERS

Le télétravail est séduisant et les demandes de télétravail seront de plus en plus nombreuses venant de la part des salariés. Toutes ne peuvent et ne doivent être satisfaites bien que la possibilité de « faire du télétravail » deviendra peu à peu ressenti comme un « droit » chez certains.

Les raisons d'un refus peuvent être nombreuses et, pour éviter tout sentiment d'arbitraire, doivent clairement être expliquées par l'entreprise.

Cela veut dire que :

- la liste des emplois « télétravaillables » doit être connue de tous. C'est ainsi que certains accords dressent la liste des critères « excluant » certains emplois ;
- les critères d'éligibilité d'un salarié au télétravail doivent aussi être connus (voir condition n° 11 ci-après) ;
- s'il existe des « quotas » de télétravailleurs à ne pas dépasser dans un même service, ces quotas doivent être publiés et déterminés à l'avance ;
- prévoir dans les accords un comité de suivi susceptible d'instruire les demandes des salariés n'ayant pas obtenu l'autorisation de leur manager de faire du télétravail.

« Il faut s'assurer que les missions peuvent vraiment être remplies à distance. Veiller à ce que cette possibilité résulte d'un consensus, ne génère pas de frustration dans l'encadrement ni de jalousie parmi les collègues afin d'être communément reconnue et acceptée. » (Homme, 47 ans, 3 enfants, cadre commercial, télétravail depuis 3 ans)

11 – AIDER LES SALARIÉS À COMPRENDRE QUE LE TÉLÉTRAVAIL N’EST PAS ADAPTÉ À TOUS LES SALARIÉS...

Le télétravail est séduisant et les demandes de télétravail seront de plus en plus nombreuses venant de la part des salariés. Cela est d’autant plus vrai quand les conditions de travail « au bureau » se détériorent : le développement de l’open space et des « bureaux flexibles partagés » induisent des demandes de télétravail dont le but est de permettre au salarié de fuir ces conditions de travail difficiles.

Toutes les demandes ne peuvent et ne doivent être satisfaites soit du fait du métier (voir condition n° 10), soit du fait du salarié.

Les raisons d’un refus peuvent être nombreuses et, pour éviter tout sentiment d’arbitraire, doivent clairement être expliquées par l’entreprise.

Cela veut dire que les critères d’éligibilité d’un salarié au télétravail doivent aussi être connus.

Cela veut dire aussi que l’entreprise doit aider le salarié à être lucide sur les « 12 conditions de réussite du télétravail » présentées dans le chapitre précédent.

12 - ... MAIS RECONNAÎTRE QUE LE TÉLÉTRAVAIL N’EST NI UNE RÉCOMPENSE, NI UN PRIVILÈGE RÉSERVÉS À CERTAINS

Il faut se rappeler en permanence que le télétravail est une méthode d’organisation du travail : ce n’est pas un outil de récompense accordé à certain et refusé aux autres.

« Il manque une transparence de l’entreprise sur le télétravail, c’est un peu une faveur, une dérogation, qui n’est pas instituée. Ceci peut générer de la jalousie. » (Homme, 51 ans, 2 enfants, inspecteur compagnie d’assurances)

« Dans une entreprise comme la mienne, le télétravail est assez mal perçu. J’ai toutefois réussi à convaincre ma direction... mais au prix de « menaces » d’arrêter le télétravail à tout moment selon mon attitude au travail (officiellement, c’est en fonction de mes résultats, mais on me rappelle à tout instant que c’est plus mon attitude qui compte - ex : respect des horaires à 1mn près, plus grande implication dans les projets de l’entreprise). » (Femme, 28 ans, employée)

The background is a solid blue color. There are two large white circles. One is in the top right corner, and the other is in the bottom right corner, partially overlapping the text.

Bibliographie et documentation

Bibliographie et documentation

Quelques documents et sites sur le télétravail

Des rapports demandés par les pouvoirs publics

Depuis les années 1970 sont parus un certain nombre de rapports sur les téléactivités en France. Thèmes généraux répétés dans chaque rapport : le télétravail est encore peu développé en France, mais il va se développer, mais la France est en retard ...

1977 : « *L'informatisation de la société : Rapport à Monsieur le Président de la République* » - Rapport rédigé par Simon Nora et Alain Minc (Documentation française). Apparition du néologisme « télématique » et premières réflexions sur le télétravail.

1994 : « *Le télétravail en France - Situation actuelle, perspectives de développement et aspects juridiques* » - Rapport de Thierry Breton (Documentation française).

2003 : « *Travail, réseaux et territoires : repenser le télétravail ?* » - Rapport de la Caisse des dépôts (Documentation française) qui décrit très bien les différentes situations, possibilités et limites du télétravail en France.

2004 : « *Le télétravail en France* » du Forum des droits sur l'Internet. Rapport réalisé à la demande du ministère de l'emploi, auquel a participé Yves Lasfargue, directeur de l'OBERGO. Ce rapport aborde tous les problèmes sociaux posés par le télétravail et propose des solutions dont se sont largement inspirés les négociateurs de l'accord français.

2006 : « *Du télétravail au travail mobile : un enjeu de modernisation de l'économie française* » - Rapport parlementaire sur le télétravail³⁷ rédigé par le député Pierre Morel-A-L'Huissier (Documentation française).

2009 : « *Le développement du télétravail dans la société numérique de demain* » - CAS - Centre d'Analyse Stratégique (Documentation française).

2011 : « *Perspectives de développement du télétravail dans la fonction publique* » - Rapport du Conseil général de l'industrie, de l'énergie et des technologies (CGIET) qui propose un état des lieux des pratiques de télétravail dans la fonction publique et, ce qui est rare pour un rapport officiel, le fait avec beaucoup de lucidité.

2014 : « *Externalité des télécentres* », publié par la Caisse des dépôts – mars 2014.

Des rapports d'étude ou d'enquêtes

2010 : « *Le télétravail au service du développement durable* » - Syntec - 2010 (syndicat professionnel des employeurs SSII).

2010 : « *Télétravail rêvé, rejeté, réel ? Halte aux illusions dangereuses !* » - Yves Lasfargue et Sylvie Fauconnier - 2010. Ce

37

Rapport téléchargeable sur le site de l'Assemblée Nationale ou sur www.ergostressie.com.

rapport présente les résultats de l'enquête OBERGO 2009/2010 sur les conditions de vie au travail et hors travail des télétravailleuses et télétravailleurs (téléchargeable sur <http://www.ergostressie.com>).

2011 : « *État des lieux des pratiques de négociation sur le télétravail dans les entreprises en France* » - Document très intéressant de l'ORSE (Observatoire sur la Responsabilité Sociétale des entreprises) - 2011 - (téléchargeable sur <http://www.orse.org/>).

2011 : « *Travailler, se sociabiliser et collaborer « à distance »*. » - Rapport rédigé par Telecom ParisTech qui a assuré la direction scientifique de l'étude - Résultats préliminaires de l'étude WITE 2.0 qualitative réalisée par entretiens semi-directifs – 2011 - Téléchargeable sur <http://www.telecentres.fr/wp-content/uploads/2011/10/Rapport-etude-qualitative-WITE20-oct-2011.pdf>.

2012 : « *Le télétravail dans les grandes entreprises françaises. Comment la distance transforme nos modes* » - Synthèse remise au ministre chargé de l'industrie, de l'énergie et de l'économie numérique - mai 2012.

2012 : « *Les conditions de réussite du télétravail* » - Yves Lasfargue et Sylvie Fauconnier - 2012 - Ce rapport présente les résultats de l'enquête OBERGO 2011/2012 sur les conditions de vie au travail et hors travail des télétravailleuses et télétravailleurs (téléchargeable sur <http://www.ergostressie.com>).

2013 : « *Les territoires numériques de la France de demain* » - Rapport de Claudy Lebreton pour le ministère de l'égalité des Territoires et du Logement (téléchargeable sur <http://www.strategie.gouv.fr/blog/wp-content/uploads/2013/09/Territoires-et-num%C3%A9rique-Rapport-Lebreton.pdf>).

2013 : « *Télétravail : 12 conseils pour organiser son espace et son temps de travail à domicile* » - Yves Lasfargue et Sylvie Fauconnier - 2013 - Ce rapport présente les résultats de l'enquête OBERGO 2012/2013 sur les conditions de vie au travail et hors travail des télétravailleuses et télétravailleurs (téléchargeable sur <http://www.ergostressie.com>).

2014 : « *Externalité des télécentres* » - Caisse des dépôts (téléchargeable sur <http://www.valoffre.caissedesdepots.fr/IMG/pdf/Rapport-telecentres-26mars2014-web.pdf>).

2015 : « *Télétravail salarié : comment concilier liens de subordination et marges de liberté ?* » - Yves Lasfargue et Sylvie Fauconnier - Ce rapport présente les résultats de l'enquête 2015 sur les conditions de vie au travail et hors travail des télétravailleuses et télétravailleurs (téléchargeable sur <http://www.ergostressie.com/>).

Des livres

« *Travail à domicile, télétravail : Droits et obligations de l'entreprise et du salarié* » - Patrick Burnel - Editions Liaisons – **2012**.

« *Le télétravail en France* » - Nicole Turbé-Suetens et Pierre Morel-A-L'Huissier - Editions Pearson – **2010**.

« *Le travail à distance - Télétravail et nomadisme, leviers de transformation des entreprises* » - Patrick Storhayé, Patrick Bouvard – Editions Dunod – **2013**.

Des sites

La plupart des sites Web sur le télétravail parlent d'abord du télétravail pour auto-entrepreneurs ou professions libérales (offres de contrats...) **mais peu du télétravail salarié**.

www.aftt.asso.fr : site de l'AFTT Association Française du Télétravail et des Téléactivités.

www.zevillage.net.

www.distance-expert.eu.

Des propositions syndicales

La plupart des organisations syndicales ont pris position sur le télétravail.

Il faut citer en particulier :

« *15 propositions de la CFDT Cadres sur l'e-travail et le télétravail* » de décembre 2004 (téléchargeable sur <http://www.ergostressie.com>).

« *Opportunités numériques* » - Revue CFDT Cadres Numéros 448 & 449 – 2012.

« *Espaces de Travail* » - Revue CFDT Cadres numéro 457 – 2013.

« *Droits et devoirs de déconnexion* » - Plaquette CFDT Cadres <http://www.cadrescfdt.fr/sites/default/files/plaquette-droit-et-devoir-de-deconnexion.pdf>

« *Négocier et organiser le télétravail* »- Guide CFDT Cadres – 2015 (téléchargeable sur le site <http://www.cadrescfdt.fr/>).

Annexe

Projet OBERGO d'accord collectif d'entreprise « IDEAL » relatif au télétravail : synthèse des accords déjà signés

Objectif : Aide à la négociation de futurs accords

Ce projet est la synthèse de plusieurs dizaines d'accords déjà signés : il est constitué UNIQUEMENT de textes extraits de ces accords.

L'intérêt principal du document ci-après est de recenser l'ensemble des thèmes qui ont été abordés dans ces accords.

C'est donc une AIDE À LA NÉGOCIATION car tous ces thèmes seront abordés peu ou prou dans les accords futurs.

Pour chaque thème, nous avons sélectionné les textes qui nous paraissent les plus clairs et les plus susceptibles de lever les ambiguïtés juridiques dans les rapports télétravailleur/entreprise, toujours nombreuses quand on parle de télétravail.

Comme le rappellent de nombreux accords, le télétravail est un « contrat de confiance » : il n'en reste pas moins que les règles doivent être les plus claires possibles.

Sources : 68 accords, chartes, conventions ou règlements

Nous nous sommes appuyés sur 68 textes concernant le télétravail (voir page suivante la liste des accords utilisés) :

- Accords d'entreprises (signés par les organisations syndicales) : ce sont des accords spécifiques au télétravail.
- Textes spécifiques au télétravail extraits d'accords plus généraux sur la gestion des emplois.
- Chartes spécifiques au télétravail (secteur privé et semi-public)
- Une convention spécifique au télétravail (secteur public - Administration des Finances).
- Un règlement spécifique au télétravail (secteur semi-public) (IGN).

Après chaque paragraphe, la source principale du texte est indiquée entre parenthèses.

Sommaire

PRÉAMBULE	81
TITRE 1 : RAPPEL DES IDÉES PRINCIPALES DU CODE DU TRAVAIL ET DE L'ANI DU 19 JUILLET 2005	82
TITRE 2 : PÉRIMÈTRE DE L'ACCORD ET DÉFINITION DU TÉLÉTRAVAIL À DOMICILE	82
2 - 1 Périmètre de l'accord	82
2 - 2 Définition et durée du télétravail à domicile	82
TITRE 3 : CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ AU TÉLÉTRAVAIL	84
3 - 1 Conditions d'éligibilité du salarié au télétravail	84
3 - 2 Conditions d'éligibilité d'un poste ou d'une activité au télétravail ...	85
3 - 2 - 1 Exclusion de certains emplois et métiers	85
3 - 2 - 2 Proportion limite de télétravailleurs	86
TITRE 4 : LES PHASES DU TÉLÉTRAVAIL : DE LA DEMANDE À LA MISE EN ŒUVRE	87
4 - 1 Les modalités de validation de la candidature	87
4 - 1 - 1 Demande à l'initiative du salarié	87
4 - 1 - 2 Demande à l'initiative de l'entreprise	87
4 - 2 Avenant au contrat de travail	88
4 - 3 Les phases de la mise en place du télétravail	89
4 - 3 - 1 La période d'adaptation	89
4 - 3 - 2 Planification des jours de télétravail et suspension provisoire du télétravail	90
4 - 3 - 3 Réversibilité permanente	90
4 - 3 - 4 Changement de fonction ou de domicile	91
4 - 3 - 5 Départ de la Société	91
4 - 4 Contrat initial d'embauche en télétravail	91
TITRE 5 : ORGANISATION DU TÉLÉTRAVAIL	92
5 - 1 Formation au télétravail pour les salariés et managers	92
5 - 2 Organisation matérielle du poste de travail du télétravailleur à domicile	92
5 - 2 - 1 Conformité des installations et des lieux	92
5 - 2 - 2 Mise à disposition de l'équipement du télétravailleur par l'employeur	93
5 - 2 - 3 Restitution de l'équipement	94
5 - 3 Conditions de travail : temps et charge de travail	94
5 - 3 - 1 Temps de travail et plage de disponibilité	94
5 - 3 - 2 Temps d'astreinte	95
5 - 3 - 3 Charge de travail	96
.....	97
5 - 4 Évolution professionnelle et gestion de carrière	97
5 - 5 Maintien du lien social et rôle du management	98
5 - 6 Santé, sécurité et suivi médical	99

5 - 6 - 1	Couverture sociale, accident du travail et arrêt de travail	99
5 - 6 - 1 - 1	Présomption d'accident de travail	99
5 - 6 - 1 - 2	Arrêt de travail	99
5 - 7	Vie privée du salarié en télétravail à domicile	100
5 - 8	Confidentialité et gestion des incidents informatiques	100
5 - 8 - 1	Confidentialité et protection des données	100
5 - 8 - 2	Gestion des pannes et incidents informatiques	100
5 - 9	Assurance	102
TITRE 6 :	PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE DU TÉLÉTRAVAIL PAR L'EMPLOYEUR	102
6 - 1	Frais d'installation	103
6 - 2	Frais de fonctionnement technique	103
6 - 3	Frais liés à l'utilisation du logement pour des activités professionnelles	
6 - 4	Frais divers : repas, transports, habillement	103
6 - 4 - 1	Repas et tickets restaurants	104
6 - 4 - 2	Transports	105
6 - 4 - 3	Habillement	105
TITRE 7 :	ÉGALITÉ DE TRAITEMENT ET RESPECT DES DROITS ET AVANTAGES INDIVIDUELS ET COLLECTIFS	108
7- 1	Droits individuels	108
7 - 1 - 1	Formation et déroulement de carrière	108
7 - 1 - 2	Bureau dans l'entreprise	108
7 - 2	Droits collectifs	109
7 - 2 - 1	Relations avec les IRP (Instances Représentatives du Personnel) et élections	109
7 - 2 - 2	Identifications sur le registre du personnel	109
TITRE 8 :	SITUATIONS PARTICULIÈRES DE CERTAINS SALARIÉS	110
8 - 1	Pour les salariés handicapés et sur recommandations de la médecine du travail	110
8 - 2	Pour les salarié(e) s suite à un congé maternité et/ou adoption	110
8 - 3	Pour les salarié(e) s seniors	111
8- 4	Situations familiales particulières	111
TITRE 9 :	TÉLÉTRAVAIL OCCASIONNEL ET/OU EXCEPTIONNEL	112
9 – 1	Situations professionnelles inhabituelles ou d'urgence	112
9 – 2	Situations particulières de très courte durée (intempéries)	112
9 – 3	Situation liée à une pandémie	112
9 - 4	Situations familiales particulières	113
TITRE 10 :	RÔLE DES IRP (INSTANCES REPRÉSENTATIVES DU PERSONNEL) ET MODALITÉS DE SUIVI DE L'ACCORD	114
10 - 1	Rôle des IRP (Instances Représentatives du Personnel) dans le télétravail	114
10 - 2	Commission de suivi	114
10 - 3	Référent télétravail	115
10 - 4	Rubrique spécifique dans le Bilan social	115
TITRE 11 :	DURÉE DE L'ACCORD ET DISPOSITIONS GÉNÉRALES	116
	ANNEXES DE L'ACCORD	117

Variante : on trouve sur la liste de la page 2 les différents titres utilisés

PRÉAMBULE

La Direction et les partenaires sociaux ont souhaité, après qu'une étude ait été entreprise, permettre et encadrer la pratique du télétravail en donnant le statut de télétravailleur aux salariés volontaires et occupant des fonctions le permettant. (ORACLE)

Cet accord s'inscrit dans la lignée de l'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005 sur le télétravail et dans le respect de la loi du 22 mars 2012 sur le télétravail. Il a été conçu en portant une attention particulière à la santé et la sécurité des salariés ainsi qu'au maintien d'un lien propre à éviter tout isolement (SAGE).

La relation de télétravail repose naturellement sur l'autonomie du salarié et sur la confiance mutuelle entre le manager et le salarié.

Cet accord vise en particulier à garantir que le télétravail demeure une solution efficace et est réalisé dans l'intérêt mutuel des salariés et de la Société SA.INDUS-DOMICILE. (ORACLE)³⁹.

Il visera en particulier la conciliation vie professionnelle et familiale, la limitation des temps de trajets, la démarche de diversité et d'égalité professionnelle, l'accès et le maintien dans l'emploi des travailleurs en situation de handicap. (SAGE)

Les modalités de la mise en œuvre du télétravail à domicile reposent sur les principes généraux édictés par les accords européen et national cités plus haut. (RENAULT)

Variantes :

Certains préambules donnent le détail des raisons du télétravail :

- *Conciliation vie professionnelle et familiale et limitation des trajets : « Les évolutions du travail récentes en matière d'outils de communication à distance permettent d'envisager de nouveaux modes d'organisation du travail associant souplesse et réactivité pour un meilleur service aux clients externes et internes et assurant une compétitivité renforcée de l'entreprise tout en offrant aux salariés qui le souhaitent la possibilité de mieux concilier vie professionnelle et vie familiale ou de limiter leurs trajets en exerçant une partie de leur activité à domicile. » (RENAULT)*
- *Développement durable : « Soucieuses de respecter leurs engagements en matière de développement durable, les parties reconnaissent que le télétravail contribue ainsi à limiter les risques environnementaux. » (FRANCE TELECOM)*
- *« L'UES Capgemini affiche ouvertement sa volonté de réduire son empreinte carbone en réduisant ces mêmes trajets et déplacements de ses salariés. » (CAPGEMINI)*
- *Démarche diversité et égalité homme/femme : « Les parties entendent inscrire cet accord dans les actions déjà conduites en faveur de l'égalité entre hommes/femmes, de l'accès et du maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés et de la parentalité. » (FRANCE TELECOM)*

38 Nom fictif utilisé dans tout ce modèle d'accord.

39 Remarque sur les sources : la source indiquée concerne toutes les lignes et paragraphes depuis l'indication de la source précédente ; exemple : les deux paragraphes « La relation ... Société SA.INDUS-DOMICILE » sont entièrement extraits de la source (ORACLE).

- *Politique immobilière / réduction de la surface des locaux : « Compte tenu de l'évolution de l'entreprise et de ses marchés, des politiques immobilières du groupe. » (HEWLETT PACKARD)*
- *Accompagnement de déménagement ou de fermeture de sites. (HEWLETT PACKARD) (ALCATEL- LUCENT)*

TITRE 1 RAPPEL DES IDÉES PRINCIPALES DU CODE DU TRAVAIL ET DE L'ANI DU 19 JUILLET 2005

Quelle que soit l'origine de la demande de télétravail (demande explicite du salarié ou demande explicite de l'entreprise), celle-ci doit s'inscrire dans le respect des dispositions de la loi du 22 mars 2012 et de l'ANI (Accord National Interprofessionnel) du 19 juillet 2005, dont les idées principales sont reprises :

- Le télétravail revêt un caractère volontaire pour le salarié et l'employeur concernés.
- Si un salarié exprime le désir d'opter pour un télétravail, l'employeur peut après examen accepter ou refuser cette demande.
- Le refus d'un salarié d'accepter un poste de télétravailleur n'est pas en soi un motif de rupture de son contrat de travail.
- Le télétravail est réversible.
- L'employeur fournit, installe et entretient les équipements nécessaires au télétravail, sous réserve, lorsque le télétravail s'exerce à domicile, de la conformité des installations électriques et des lieux de travail.
- L'employeur prend en charge, dans tous les cas, les coûts directement engendrés par ce travail, en particulier ceux liés aux communications.
- L'égalité d'accès aux formations, mêmes droits et devoirs que les salariés sur site. (HEWLETT PACKARD)

TITRE 2 PÉRIMÈTRE DE L'ACCORD ET DÉFINITIONS⁴⁰

2 - 1 Périmètre de l'accord

Le présent accord est applicable au périmètre de la Société SA.INDUS-DOMICILE France. (ORACLE)

2 - 2 Définition et durée du télétravail à domicile

L'article L. 1222-9 du Code du travail définit ainsi le télétravail :
« ... 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. » (SAGE)

Chez SA.INDUS-DOMICILE, le télétravail à domicile ne pourra être exercé que pour un minimum de 1 jour par semaine et un maximum de 3 jours par semaine. (ACCENTURE)

⁴⁰ Contrairement aux textes des paragraphes, les titres et sous-titres sont de l'auteur et ne sont pas obligatoirement extraits d'accords : ils ont pour but de mettre en valeur les thèmes à aborder.

Points importants à négocier :

- Seul le télétravail à temps partiel (de 1 à 3 jours par semaine) permet de maintenir le lien social avec les collègues.
- Ne pas oublier les personnes qui sont à temps partiel : prévoir pour ces salariés la possibilité de faire du télétravail à hauteur de 50% de leur temps de travail maximum.
- Pour les cadres autonomes, négocier la possibilité de mensualiser, voir d'annualiser le nombre de jours de télétravail afin de permettre à ces salariés d'en bénéficier sans les contraindre dans l'organisation de leur travail.

Le domicile s'entend comme un lieu de résidence habituelle en France sous la responsabilité pleine et entière du télétravailleur.

Le lieu du domicile est obligatoirement déclaré à la Direction des Ressources Humaines par le salarié au moment de son entrée en télétravail, et ce lieu devra être spécifiquement mentionné dans l'avenant conclu entre le télétravailleur et SA.INDUS-DOMICILE.

Le salarié s'engage par ailleurs à informer la Direction des Ressources Humaines de tout changement d'adresse impliquant un changement de son domicile. (ORACLE)

Variantes concernant la durée :

1 à 4 jours par semaine : « *Le télétravail à domicile chez Renault représente l'organisation du travail en alternance par laquelle l'activité du salarié est réalisée au domicile de celui-ci pendant au moins un jour et au maximum quatre jours par semaine au moyen des outils de communication informatique mis à sa disposition par Renault, les autres jours, au minimum un jour par semaine, étant réalisés sur le lieu de travail habituel.* » (RENAULT)

Calcul sur le mois : « *L'avenant au contrat de travail définit, sur une base mensuelle, la proportion de jours effectués en télétravail à domicile et ceux effectués dans son établissement d'appartenance, (minimum de 60% des jours travaillés en télétravail à domicile), sachant qu'il est recommandé que le télétravailleur soit présent dans les bureaux d'Oracle France auxquels il est rattaché pour au moins 20% de son temps de travail.* » (ORACLE)

Calcul sur l'année : « *Le télétravail sera majoritairement organisé sur la base d'un temps partiel par jour entier. Dans le cas particulier des fermetures d'agences, HP pourra toutefois proposer un télétravail de 4 jours par semaine en moyenne sur l'année (avec 3 jours par semaine au minimum), tout en garantissant aux collaborateurs de pouvoir travailler régulièrement sur un site HP, dans des bureaux de passage ou par le biais de toute autre solution alternative.* » (HEWLETT PACKARD)

Variantes concernant le lieu de travail :

« *Pour tenir compte des souhaits des salariés, mais également pour leur offrir une plus grande souplesse dans l'organisation du télétravail, il est admis que le télétravail, quel que soit le nombre de jours de télétravail, soit exercé depuis la résidence principale du salarié et/ou depuis une seconde résidence, dès lors qu'elles sont habituelles et localisées en France.* » (Avenant 2010 à l'accord de 2007 de Renault) (RENAULT)

« Le lieu du télétravail peut être soit le domicile du salarié, soit une autre adresse permanente. L'adresse du domicile du salarié s'entend comme le lieu de résidence principale en France du télétravailleur. Le salarié pourra, à sa demande et par convenance personnelle, effectuer le télétravail depuis une autre adresse (autre que son domicile) avec validation de son responsable hiérarchique. » (CAP GEMINI)

Exclusion des télécentres :

« Le présent accord ne concerne que le télétravail à domicile. Il exclut toute forme de travail à distance, hors des locaux de l'entreprise qui ne s'effectueraient pas au domicile du salarié. » (CANAL PLUS)

« En conséquence, le présent accord exclut de son champ d'application toute forme de travail à distance, hors des locaux de l'entreprise ou du lieu de mission, et qui ne s'effectueraient pas au domicile principal du salarié ou depuis une seconde résidence. » (LOGICA)

Changement exceptionnel :

« Un changement de lieu de télétravail peut se produire à titre exceptionnel et temporaire (1 mois maximum) à condition que le manager en ait été informé au préalable par courrier électronique. » (ORACLE)

Point émergent : un certain nombre de télétravailleurs demandent, pour des raisons familiales, à pouvoir télétravailler depuis un lieu situé à l'étranger (pays limitrophes comme la Belgique ou la Suisse, ou pays du Maghreb).

La satisfaction de ses demandes semble difficile :

- Ce n'est envisageable que sur des périodes longues (1 ou 2 semaines au moins) et pas sur 2 ou 3 jours ;
- Problème de droits du travail différents : respect des heures légales (11 h d'interruption...), conditions de travail ;
- Problème de sécurité informatique : données importantes emportées à l'étranger ;
- Problème du domicile : quelle est l'adresse réelle du domicile ? En France ou à l'étranger ?

TITRE 3 CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ AU TÉLÉTRAVAIL

3 - 1 Conditions d'éligibilité du salarié au télétravail

Le présent accord s'applique à l'ensemble des salariés en contrat à durée indéterminée dont la période d'essai est terminée. (GROUPAMA)

Sont éligibles au télétravail les salariés dont le travail et l'activité en télétravail ne gênent pas le fonctionnement de leur équipe de rattachement, et ne nécessitant pas un soutien managérial rapproché.

Les critères d'éligibilité sont, entre autres :

- la nature du travail qui peut être ou non réalisé en télétravail ;
- la capacité du salarié à travailler de façon régulière à distance ;
- la configuration de l'équipe ;
- la performance du salarié dans son poste. (ORACLE)

Variantes sur les conditions d'éligibilité :

« Le présent accord s'applique aux salariés titulaires d'un CDI après la période d'essai et aux salariés titulaires d'un CDD pour une durée de contrat supérieure ou égale à 12 mois. »
(CAPGEMINI)

« Le présent accord s'applique à tous les salarié(e)s ETAM, ETAM au forfait et ingénieurs et cadres de RENAULT s.a.s. »
(RENAULT)

« Les apprentis et les stagiaires ne sont pas éligibles au télétravail, considérant que la présence dans une communauté de travail est un élément indispensable à leur apprentissage. » (CAPGEMINI)

Exclusion explicite des salariés « nomades » : *« Même si le nomadisme est une réalité dans le Groupe, les parties souhaitent pleinement s'inscrire dans les dispositions de cet accord de branche qui exclut de la définition du télétravail les personnels exerçant des activités itinérantes par leur nature qui ne peuvent être réalisées dans les locaux de l'entreprise et pour lesquelles les technologies de l'information et de la communication ont pour seul objet de faciliter le travail et le contact avec l'entreprise. Toutefois, le travailleur nomade peut recourir au télétravail occasionnel tel que défini dans l'article 8. »* (FRANCE TELECOM)

3 – 2 Conditions d'éligibilité d'un poste ou d'une activité au télétravail

Les parties souhaitent que par principe tous les collaborateurs de la société SA.INDUS-DOMICILE puissent être éligibles à cette modalité d'organisation du travail. Par exception et compte tenu de certaines spécificités de ce mode d'organisation, le télétravail à domicile ne peut être ouvert qu'à des postes ou des activités compatibles avec cette forme d'organisation. Ainsi, ne peuvent pas être éligibles les collaborateurs ayant une activité qui, par nature, requiert d'être exercée physiquement dans les locaux de l'entreprise, notamment en raison des équipements matériels, ou la nécessité d'une présence physique.

Cette restriction sera également appliquée en cas de « contrainte client ». (ACCENTURE)

Variante :

« Le télétravail ne peut être ouvert qu'à des fonctions de nature à être exercées à distance. Ainsi, ne peuvent pas être éligibles au télétravail les collaborateurs ayant une activité qui, par nature, requiert d'être exercée physiquement dans les locaux de l'entreprise, notamment en raison des équipements matériels, ou de la nécessité d'une présence physique. »
(CANAL PLUS)

3 – 2 – 1 Exclusion de certains emplois et métiers

Afin que le lien social soit maintenu, tout employé est éligible au télétravail à temps partiel, à l'exclusion des personnes dont le métier nécessite déjà une absence importante et régulière de leur site de rattachement (exemple : ingénieurs commerciaux terrain) et de certains métiers ayant vocation à exercer une activité sur site (exemple : infirmière d'entreprise, télévente).

Toute exclusion concernant des métiers fera l'objet d'un examen en commission de suivi. (HEWLETT PACKARD)

Variante :

« Néanmoins, compte tenu des spécificités de ce mode d'organisation, le télétravail ne peut être ouvert que pour des postes ou des activités compatibles avec cette forme de travail. Le télétravail n'est compatible qu'avec des activités pouvant être exercées par les salariés de manière autonome.

Sauf cas exceptionnel, ne peuvent pas être éligibles :

Les postes dont l'activité et la productivité ne peuvent pas être contrôlées et mesurées.

Les postes et activités qui, par nature, nécessitent d'être exercées dans les locaux de l'entreprise soit en raison des équipements, soit en raison de la nécessité d'une présence physique face aux clients. » (FRANCE TELECOM)

« Ainsi ne peuvent être éligibles les salariés ayant une activité qui, de par sa nature, requiert d'être exercée sur le site de rattachement ou le site client... » (CAP GEMINI)

3 – 2 – 2 Proportion limite de télétravailleurs

Le responsable hiérarchique doit nécessairement veiller à ce que le nombre de collaborateurs bénéficiant du télétravail soit réellement compatible avec le bon fonctionnement du service, ainsi que l'organisation de l'équipe. (ACCENTURE)

Exemple de critères d'éligibilité

(Extrait de l'accord TDF du 14 novembre 2013) (TDF)

Le présent accord s'applique à l'ensemble des salariés de TDF titulaires d'un contrat de travail à durée indéterminée (CDI). Compte tenu de la spécificité de ce mode d'organisation, le télétravail ne peut être ouvert qu'à des métiers ou des activités compatibles avec cette forme d'organisation.

Le télétravail s'applique aux salariés qui remplissent les conditions suivantes :

1. Travailler en CDI à temps complet ou à temps partiel à 91,4%.
2. Justifier d'une ancienneté d'au moins un an dans l'entreprise pour disposer des connaissances suffisantes sur l'organisation et le fonctionnement de l'entreprise.
3. Exercer un métier compatible avec le télétravail, allant notamment dans le sens d'une autonomie dans la gestion de sa charge d'activité et de son emploi du temps.

Par ailleurs, ne sont pas éligibles :

- Les salariés ayant une activité qui, par nature, requiert d'être exercée physiquement dans les locaux de l'entreprise, notamment en raison des équipements matériels ou de la nécessité d'une présence physique ;
- Les salariés travaillant régulièrement en-dehors de leur site administratif par exemple, les techniciens, les apprentis et les stagiaires, dans la mesure où leur présence dans l'entreprise est indispensable à leur apprentissage.

Attention : Certaines directions peuvent être tentées de limiter le nombre de postes éligibles au télétravail pour des raisons variées (sécurité des données, tâches ne pouvant être réalisées que dans les locaux de l'entreprise ...). Il reviendra aux négociateurs de bien veiller à l'objectivité et à la réalité de ces nécessités afin d'exclure au minimum le nombre de salariés pouvant bénéficier du télétravail dans l'entreprise.

4 - 1 Les modalités de validation de la candidature

4 - 1 - 1 Demande à l'initiative du salarié

Le télétravail est à l'initiative du salarié. Il est subordonné à l'accord du responsable hiérarchique du salarié qui apprécie la demande en fonction des conditions d'éligibilité.

Le salarié qui exprime le désir d'opter pour le télétravail en informe son responsable hiérarchique par écrit. Cette demande peut se faire par courriel, par lettre remise en main propre ou par lettre recommandée. Une copie de cette demande sera également adressée à la DRH de l'entité.

Un entretien a lieu afin que le responsable hiérarchique prenne la décision d'accéder ou non à la demande, en accord avec la DRH.

Une réponse sera faite dans un délai maximum d'un mois (à compter de la date de remise ou d'envoi de la demande) par le responsable hiérarchique du salarié. Une copie de la réponse sera également adressée à la DRH et à la commission de suivi du télétravail. Passé ce délai, le salarié peut faire appel à la commission du suivi du télétravail pour connaître la réponse à la demande.

Dans tous les cas le responsable hiérarchique, avec la collaboration de la DRH, doit motiver sa réponse par écrit :

- En cas d'acceptation, le responsable hiérarchique fournit au salarié l'ensemble des informations relatives aux conditions d'exécution du télétravail ;
- En cas de réponse négative cette décision motivée sera portée à la connaissance du salarié. Une copie de la réponse sera en priorité adressée à la DRH et à la commission de suivi du télétravail.

Les principaux motifs de refus de passage en télétravail peuvent être :

- le non-respect des conditions d'éligibilité ;
- des raisons d'impossibilité techniques ;
- des raisons de confidentialité des informations et données traitées pour des secteurs comme la Défense ;
- d'une désorganisation réelle au sein de l'activité ;
- ou d'une autonomie insuffisante du salarié, celle-ci étant indispensable pour effectuer un travail en étant isolé. (CAP GEMINI)

Variante concernant le niveau hiérarchique prenant la décision :

« *Le passage en télétravail est également soumis à l'approbation d'un vice-président ou du directeur général France.* » (ORACLE 2010)

4 - 1 - 2 Demande à l'initiative de l'entreprise

Dans le cas précis et exceptionnel où la proposition de passer en télétravail émane du responsable hiérarchique lui-même, celle-ci doit être expliquée clairement au salarié.

La procédure est la suivante :

- La demande est adressée au salarié (par courriel par lettre recommandée ou lettre remise en main propre) en envoyant une copie à la DRH.
- Le salarié dispose d'un mois pour donner sa réponse, par défaut négative (par courriel ou lettre recommandée).

En cas de réponse positive, toutes les dispositions nécessaires et décrites dans les articles suivants seront mises en place pour accompagner ce passage en télétravail.

En cas de réponse négative du salarié d'accepter cette nouvelle forme d'organisation, ce refus est sans aucune conséquence sur la poursuite de son contrat de travail et ne peut donner lieu à une sanction ou à un reproche quelconque. (CAP GEMINI)

La majorité des accords (sauf entre autres, AIR France, HEWLETT PACKARD et ORACLE) n'envisagent pas de manière explicite et détaillée les modalités du télétravail à l'initiative de l'entreprise. Un accord prévoit que le passage en télétravail se fait uniquement à l'initiative du salarié (AREVA).

Il est évident que dans la mesure où la demande vient de l'entreprise, il faut veiller à ce que le caractère « volontaire » du télétravail soit respecté.

Variantes concernant la demande à l'initiative de l'entreprise :

« Le responsable hiérarchique peut également informer le salarié sur le télétravail à domicile. Le salarié est libre d'accepter ou de refuser le télétravail à domicile. » (RENAULT)

« Le télétravail peut avoir pour origine la demande explicite d'HP dans le cadre d'un projet spécifique (exemple : projets immobiliers) ou la demande d'une organisation « business ». De tels projets, lorsqu'ils nécessiteront le recours au télétravail, feront l'objet d'une information et consultation préalable des IRP concernées. » (HEWLETT PACKARD)

Variantes concernant les conséquences d'un refus :

« Le télétravail à domicile revêt un caractère volontaire. Il est expressément convenu par les parties que le refus du salarié de travailler en télétravail à domicile ne sera en aucun cas constitutif d'un motif de sanctions disciplinaires. » (ACCENTURE)

4 – 2 Avenant au contrat de travail

L'organisation de l'activité en télétravail à domicile doit être prévue par avenant au contrat de travail (RENAULT) (sauf cas de travail à domicile « occasionnel » - voir article 8 -1).

L'avenant au contrat précise notamment les modalités d'exécution du télétravail à domicile :

- La répartition des jours travaillés en entreprise et des jours travaillés à domicile ;
- Les plages horaires pendant lesquelles le salarié doit pouvoir être joint ;
- Le matériel mis à disposition ;
- Les conditions de réversibilité du télétravail à domicile ;

- En cas de modification du nombre ou de la répartition des jours travaillés à domicile, cette modification fait l'objet d'un nouvel avenant au contrat ;
- La période de transition (RENAULT).

4 – 3 Les phases de la mise en place du télétravail

4 – 3 - 1 La période d'adaptation

Afin de permettre à chacune des parties d'expérimenter le dispositif et de s'assurer qu'il répond bien aux attentes des deux parties, une période d'adaptation au télétravail est incluse dans l'avenant au contrat de travail.

Dès la signature de l'avenant au contrat de travail, l'employé ou le manager bénéficieront d'une période d'adaptation fixée dans le cadre de cet accord télétravail pour une durée de 3 mois.

Durant cette période d'adaptation, l'employé ou le manager pourront demander la suspension, voire l'arrêt du télétravail, sans raison nécessairement motivée moyennant un délai de prévenance réciproque de 1 mois.

En cas de demande à l'initiative du manager, ce dernier devra motiver son refus éventuel par écrit auprès de la DRH qui transmettra, en cas de confirmation du refus, cet écrit au collaborateur.

Par la suite, le manager communiquera les raisons de ce refus à son collaborateur.

En cas de demande à l'initiative de l'employé, la demande de suspension sera adressée à la DRH par courrier recommandé avec accusé de réception.

Une confirmation sera alors adressée à l'employé et il sera alors mis fin automatiquement au télétravail sous un délai d'un mois.

Le salarié reprendra son activité sur son site de rattachement de manière permanente. (HEWLETT PACKARD)

Variantes :

Période de transition : « L'avenant au contrat de travail prévoit une période de transition de 3 mois pendant laquelle chacune des parties peut mettre fin à cette forme d'organisation du travail moyennant un délai de prévenance d'au moins 15 jours. » (RENAULT)

Durée de la période d'adaptation : « Le télétravail prévoit une période dite d'adaptation de 6 mois, éventuellement renouvelable une fois, à la demande de l'une ou l'autre des parties, à compter du jour d'entrée dans le télétravail. » (ORACLE)

Problème du retour en cas de fermeture d'agence : « Dans le cadre des projets de fermeture d'agences et dans le cas où un employé perdrait son statut de télétravailleur du fait de la réversibilité, il utilisera un bureau de passage ou un site client existant à proximité de son domicile (dès lors qu'il en existe un). Le collaborateur concerné aura la possibilité de saisir la commission paritaire de suivi en cas de désaccord. » (HEWLETT PACKARD)

Dans la mise en œuvre du télétravail, cette période d'adaptation est capitale.

En effet, le salarié, qui aura déjà dû être informé des contraintes du télétravail lors de l'entretien préalable, doit prendre conscience, lors de cette période, de la réalité du télétravail afin d'éviter les déconvenues futures.

De 30 à 60% des salariés désirent télétravailler selon les sondages, mais tous les volontaires n'ont pas le profil permettant de réussir le télétravail. L'enquête OBERGO a montré que non seulement le salarié devait être autonome (autonomie professionnelle, autonomie technique vis-à-vis des TIC, autonomie pour programmer sa propre activité), mais aussi qu'il devait aimer travailler seul, que sa famille et son logement devaient être « télétravail-compatibles », et que le niveau de confiance mutuelle salarié/manager devait être suffisant⁴¹.

4 – 3 – 2 – Planification des jours de télétravail et suspension provisoire du télétravail

Le salarié en télétravail choisit ses jours de télétravail en accord avec son manager. Ce choix est inscrit dans l'avenant au télétravail.

Au moment de la signature de l'avenant, le manager et le salarié auront donc défini les modalités de suivi managérial.

La modification exceptionnelle est possible par accord mutuel. Elle doit faire l'objet d'une simple information écrite.

Le responsable hiérarchique direct pourra, en cas de besoin business avéré, demander une suspension provisoire d'une durée de 1 mois renouvelable 2 fois et dans un maximum de 3 mois consécutifs, moyennant un délai de prévenance de 7 jours minimum.

Le manager adressera un mail avec accusé de réception, copie à la DRH, informant le salarié de cette suspension.

En cas d'action de formation dans le cadre du plan de formation, le télétravail est suspendu de fait pendant la durée de la formation. (SAGE)

Le collaborateur concerné aura la possibilité de saisir la commission paritaire de suivi en cas de désaccord. (HEWLETT PACKARD)

4 – 3 – 3 Réversibilité permanente

L'accord des parties de passer au télétravail est réversible tant à l'initiative du manager que du personnel. (FRANCE TELECOM)

Le salarié peut mettre fin à l'organisation de l'activité en télétravail à domicile en respectant un délai de prévenance fixé par l'avenant au contrat de travail. Ce délai ne peut être inférieur à un mois. Ce délai peut être réduit ou supprimé en cas d'impossibilité de poursuivre le télétravail à domicile.

Le responsable hiérarchique peut mettre fin à l'organisation de l'activité en télétravail à domicile en respectant un délai de prévenance fixé par l'avenant au contrat de travail. Ce délai ne peut être inférieur à un mois. Ces délais permettent de

41 « Télétravail rêvé, rejeté, réel ? Halte aux illusions dangereuses ! » - Yves Lasfargue et Sylvie Fauconnier – Enquête OBERGO 2010 (Téléchargeable sur www.ergostressie.com).

gérer convenablement le retour du salarié sur le lieu de travail dans son secteur de rattachement et la restitution du matériel mis à disposition.

Lorsqu'il est mis fin au télétravail à domicile, le salarié effectue à nouveau entièrement son activité dans les locaux de l'entreprise au sein de son secteur de rattachement⁴². (RENAULT)

4 – 3 – 4 *Changement de fonction ou de domicile*

En cas de changement de fonction, la situation de télétravail sera réexaminée avec le nouveau responsable hiérarchique en regard des critères d'éligibilité et pourra prendre fin.

De façon plus spécifique, en cas de changement de domicile du salarié, la relation de télétravail sera en tout état de cause réexaminée et pourra prendre fin dans l'hypothèse où ce changement est incompatible avec les termes de l'avenant ou les modalités habituelles effectives de télétravail. (CAP GEMINI)

Variante :

« L'avenant au contrat est valable et applicable uniquement pour le poste que le salarié occupe à la date de celui-ci. En cas de changement de poste, l'avenant devient automatiquement caduc. » (MICHELIN)

4 – 3 – 5 *Départ de la société*

En cas de départ de la société, les conditions de télétravail pourront être aménagées sans toutefois être remises en cause. (ORACLE)

4 – 4 **Contrat initial d'embauche en télétravail**

L'ensemble des dispositions de cet accord s'applique à un salarié dont le contrat initial, complété par un avenant, prévoit d'emblée de recourir au télétravail pour les cas où les dispositions de l'accord sont plus favorables au salarié. (CAP GEMINI)

Très peu d'accords envisagent explicitement l'embauche directement en télétravail. Il est évident que le « maintien du lien social » est plus difficile quand le télétravailleur n'a pas une certaine ancienneté dans l'entreprise.

⁴² La réversibilité automatique à la demande de l'entreprise a été remise en cause par un arrêt de la Cour de cassation du 13 février 2013 : le télétravail autorisé à son salarié depuis de nombreuses années ne peut être remis en cause unilatéralement par l'employeur. Il s'agit ici d'un commercial qui, depuis 1994, télétravaillait en partie depuis son domicile, en accord avec son employeur. Du jour au lendemain, sa société a remis en cause cette possibilité de travail à distance, lui imposant de revenir dans les locaux de l'entreprise. La Cour de cassation a estimé que le fait pour l'employeur de lui imposer de travailler désormais au siège de la société constituait une modification du contrat de travail que le salarié était en droit de refuser.

Voir et télécharger la décision de la Cour de Cassation - Cass. soc. 13.02.13, n°11-22.360.

5 - 1 Formation au télétravail pour les salariés et managers

Dans le cadre de la mise en place du télétravail, une formation spécifique appelée « travailler autrement » est créée. Cette formation est destinée aux télétravailleurs et à leurs responsables hiérarchiques.

Cette formation a pour principal objectif d'aider à l'intégration du télétravail dans la relation quotidienne entre un salarié et son responsable hiérarchique.

Cette formation permettra notamment de donner des outils et méthodes :

- au télétravailleur pour faciliter la visibilité de son activité auprès de son manager,
- au manager pour faciliter le développement de la relation avec son collaborateur.

Ces formations, organisées en présentiel, se dérouleront dans les 3 mois suivant la mise en place du télétravail. (HEWLETT PACKARD)

Dans le trimestre qui suit l'acceptation de la demande, le responsable hiérarchique doit suivre une action de formation à cette forme de travail et à sa gestion, les collègues directs des télétravailleurs peuvent également bénéficier à leur demande d'une action de formation spécifique. (FRANCE TELECOM)

Variantes sur la formation :

« Cette formation sera dispensée sous forme d'un module de e-learning avant ou pendant la période d'adaptation. Cette formation sera également faite pour le management concerné. Le contenu de cette formation sera préalablement présenté à la commission de suivi du télétravail. » (CAP GEMINI)

5 - 2 Organisation matérielle du poste de travail du télétravailleur à domicile*5 - 2 - 1 Conformité des installations et des lieux*

Conformément à l'Accord National Interprofessionnel sur le télétravail, le télétravailleur assure la conformité des installations électriques de son domicile et de son lieu de travail et certifie ladite conformité à SA.INDUS-DOMICILE.

Il est entendu que le télétravailleur disposera d'un espace de travail dans son domicile exempt de toute distraction pendant la période de travail. (ORACLE)

L'entreprise doit pouvoir s'assurer que les locaux utilisés respectent les règles relatives à l'hygiène, la sécurité et les conditions de travail. Ainsi l'employeur, les représentants du personnel compétents en matière d'hygiène, sécurité et conditions de travail et les autorités administratives compétentes ont accès au lieu du télétravail, après avoir obtenu l'accord du télétravailleur et en sa présence. (FRANCE TELECOM)

Le télétravailleur peut demander les conseils en ergonomie auprès de son établissement et peut également demander une visite d'inspection du CHSCT. (FRANCE TELECOM)

Un diagnostic électrique réalisé par une entreprise agréée sera pris en charge par l'entreprise sur devis. (FRANCE TELECOM)

« Les coûts du diagnostic électrique sont pris en charge par SA.INDUS-DOMICILE. Le salarié qui souhaite pouvoir pratiquer le télétravail à domicile et qui n'a pas une installation électrique conforme peut accéder au prêt Pass travaux mis en place dans le cadre du 1% logement pour effectuer cette mise en conformité. » (RENAULT)

Variante :

« L'employé volontaire au télétravail doit attester sur l'honneur que son environnement de travail est constitué d'une pièce pouvant être utilisée au travail au sein du domicile. » (GROUPAMA)

« Les coûts du diagnostic électrique sont pris en charge par SA.INDUS-DOMICILE. Le salarié qui souhaite pouvoir pratiquer le télétravail à domicile et qui n'a pas une installation électrique conforme peut accéder au prêt Pass travaux mis en place dans le cadre du 1% logement pour effectuer cette mise en conformité. » (RENAULT)

« Si le salarié le souhaite, un diagnostic électrique préalable au commencement du télétravail, effectué sur la base d'une liste d'entreprises agréées par le Groupe fournie au salarié, sera pris en charge par l'entreprise sur devis. » (AREVA)

« Puisque le télétravailleur exerce son activité à son domicile, l'accès du responsable hiérarchique, des représentants du personnel compétents en matière d'hygiène et de sécurité (CHSCT ou Délégués du Personnel) et des autorités administratives compétentes est subordonné à une notification à l'intéressé qui doit préalablement donner son accord. » (RENAULT)

5 - 2 - 2 Mise à disposition de l'équipement du télétravailleur par l'employeur

Au titre du télétravail à domicile, chaque télétravailleur disposera d'un équipement adapté fourni par SA.INDUS-DOMICILE. Il disposera également de l'accès à distance à ses applications de travail et d'une solution de téléphonie (Voix sur IP, téléphone portable si en conformité avec les règles d'attribution des téléphones portables décidées par l'entreprise).

Équipements

- a. Micro-ordinateur PC portable et sa station d'accueil.
- b. Clavier, souris.
- c. Grand écran.
- d. Imprimante multi-fonctions.
- e. Casque audio + micro.
- f. Adaptateur USB pour la téléphonie.
- g. En fonction des rôles et responsabilités des collaborateurs en télétravail, d'autres outils / matériels peuvent être fournis à la demande du management.

Les équipements ci-dessus sont fournis par SA.INDUS-DOMICILE.

Les consommables sont à prendre dans les bureaux SA.INDUS-DOMICILE. (ORACLE)

Mobilier

- a. Bureau.
- b. Siège.
- c. Lampe de bureau (le cas échéant).
- d. Repose-pieds (le cas échéant).

Deux options sont possibles pour la fourniture du mobilier :

- SA.INDUS-DOMICILE fournit tous les équipements en prêt et le télétravailleur doit les rendre en cas de cessation de son statut de télétravailleur.
- L'employé achète le mobilier (pour un prix ne pouvant dépasser les montants référencés dans les catalogues fournisseurs SA.INDUS-DOMICILE) : dans ce cas, SA.INDUS-DOMICILE rembourse 50% de la valeur dudit mobilier (justificatifs à fournir) et l'employé en garde la propriété en cas de cessation de son statut de télétravailleur. (ORACLE)

Variante :

« Sous réserve de la conformité des installations électriques et des lieux de travail, les équipements portables standards aux normes de l'entreprise nécessaires au télétravail à domicile (micro-ordinateur Spot portable avec les équipements de sécurité et de connexion permettant un fonctionnement sans interruption et outils de communication intégrés à l'ordinateur : softphone, micro-casque...) sont fournis, installés et entretenus par RENAULT qui apporte un service approprié d'appui technique au télétravailleur à domicile.

Sont également mis à disposition, si le salarié le souhaite, un siège ergonomique et un caisson de rangement. »
(RENAULT)

5 - 2 - 3 Restitution de l'équipement

L'intégralité de l'équipement fourni devra être rendue en bon état, en cas de cessation de l'activité à domicile ou de rupture du contrat de travail et, dans cette dernière hypothèse, dans un délai maximal de 8 jours à compter de la date de rupture du contrat ou d'arrêt de l'avenant en télétravail. (SAGE)

5 - 3 Conditions de travail : temps et charge de travail

5 - 3 - 1 Temps de travail et plage de disponibilité

Points importants à négocier dans l'accord mais aussi dans chaque contrat individuel : mesure du temps de travail et modalités de la plage de disponibilités sont des points importants à négocier compte tenu de la culture des rapports sociaux dans l'entreprise et du niveau hiérarchique des télétravailleurs (cadre ou non-cadre, cadre au forfait ou non...).

Mais il faut être conscient des difficultés : si tous les accords prévoient des dispositions plus ou moins théoriques en termes de respect des horaires par le télétravailleur, comment conjuguer, dans la pratique, liberté de choix des horaires et respect des durées légales ?

Ce doit être l'un des objectifs des entretiens réguliers entre le télétravailleur et sa hiérarchie que de vérifier que L'ÉQUILIBRE VIE PROFESSIONNELLE/ VIE PRIVÉE est satisfaisant (voir articles 5-4 Entretien annuel et 5-5 Entretiens réguliers).

SA.INDUS-DOMICILE veillera, par des rappels réguliers, au respect des règles légales actuelles ainsi que les dispositions de l'accord ARTT d'entreprise actuellement en vigueur en matière de temps de travail suivantes :

- Semaine de 6 jours de travail maximum ;
- Repos hebdomadaire de 35 heures consécutives minimum ;
- Repos quotidien de 11 heures consécutives minimum ;
- Pour les non cadres et les cadres en heures : la durée maximum hebdomadaire de travail est de 42 heures par semaine en moyenne sur 12 semaines consécutives et de 48 heures par semaine maximum absolu.

SA.INDUS-DOMICILE veillera au respect de l'amplitude maximale de la journée de travail.

A ce titre, l'avenant au contrat de travail précisera les plages horaires d'accessibilité pendant lesquelles le télétravailleur pourra être joint par l'entreprise. Ces plages horaires pourront être fixées au sein d'une amplitude maximale de 8 h à 20 h, dans le respect de la durée maximale journalière/hebdomadaire du temps travail. Les temps de repas et temps de pause sont inclus dans ces plages horaires. (HEWLETT PACKARD)

La plage horaire de joignabilité ne pourra excéder une durée de 10 heures. (SAGE)

En cas de télétravail pour une équipe en horaire décalé, ces plages pourront être adaptées dans le respect des dispositions légales et conventionnelles en vigueur. (GROUPAMA)

Pendant les périodes de télétravail et dans les plages horaires de référence, le salarié doit être joignable de préférence via voix sur IP, soit via son téléphone portable professionnel dans le respect des règles d'attribution des téléphones portables. (ORACLE)

Les collaborateurs seront invités à refléter leurs jours télétravaillés dans le cadre de la procédure adéquate qui leur sera communiquée au moment de la signature de l'avenant à leur contrat de travail. (GROUPAMA)

Variante :

« Pendant ces plages horaires et dans la limite du temps de travail de l'employé, le télétravailleur sera sous la subordination de l'entreprise et par conséquent ne pourra vaquer à ses occupations personnelles. » (GROUPAMA)

5 - 3 - 2 Temps d'astreinte

Les salariés effectuant une astreinte pour le compte de l'entreprise ne seront pas considérés comme télétravailleurs lors d'une intervention effectuée depuis le domicile. Dans cette hypothèse, le régime d'astreinte en vigueur au sein de l'entreprise est applicable. (LOGICA).

Variante :

« Il est également entendu que le télétravail ne saurait se substituer aux astreintes hebdomadaires. » (ORACLE)

Point important à négocier dans l'accord mais aussi dans chaque contrat individuel : la mesure de la charge de travail est importante dans toute situation de travail, elle l'est encore plus en télétravail. Malheureusement la plupart des accords rappellent simplement que la charge de travail du télétravailleur doit être « équivalente » à celle des autres travailleurs.

Il devient de plus en plus nécessaire de mettre en place des méthodes permettant une meilleure évaluation de la charge de travail.

Ce doit être l'un des objectifs des entretiens réguliers entre le télétravailleur et sa hiérarchie que de vérifier que l'équilibre vie professionnelle/vie privée est satisfaisant (voir articles 5-4 Entretien annuel et 5-5 Entretiens réguliers).

SA.INDUS-DOMICILE s'engage à ce que la charge de travail et les délais d'exécution soient évalués suivant les mêmes méthodes que celles utilisées pour les travaux exécutés dans l'établissement d'appartenance du salarié.

En tout état de cause, les résultats attendus en situation de télétravail sont équivalents à ceux qui auraient été obtenus dans les locaux de l'entreprise.

Il est également entendu que pendant les absences (maladie, congés...), le salarié habituellement en télétravail ne pourra pas télétravailler de son domicile. (ORACLE)

Variantes :

« S'agissant des modalités d'exécution de l'activité, les obligations du télétravailleur (le régime de travail, le respect des horaires, l'exécution des tâches qui lui sont confiées, les indicateurs de suivi d'activité, la charge de travail, l'évaluation des résultats...) sont strictement les mêmes que pour les personnels travaillant dans les locaux de l'entreprise. La charge de travail et les délais d'exécution sont évalués selon les mêmes méthodes que celles utilisées pour les personnels travaillant dans l'entreprise. L'activité demandée au télétravailleur est équivalente à celle des personnels en situation comparable travaillant dans les locaux habituels de l'entreprise. » (FRANCE TELECOM)

« La charge de travail, les délais d'exécution, les objectifs fixés et donc les résultats attendus en situation de télétravail sont équivalents à ceux qui auraient été attendus dans les locaux de l'entreprise. Les objectifs du salarié sont fixés lors de l'entretien annuel. » (SAGE)

Gestion par objectifs :

« Les parties rappellent que le télétravail s'inscrit dans une relation managériale basée sur la confiance mutuelle, une capacité du télétravailleur à exercer ses fonctions de façon autonome, mais aussi sur le contrôle des résultats par rapport aux objectifs à atteindre. » (FRANCE TELECOM)

« Les objectifs du télétravailleur sont fixés lors de l'entretien individuel. Le management vérifie lors des entretiens périodiques l'atteinte des objectifs qui lui sont fixés et s'assure que le fonctionnement et la qualité du service ne sont pas impactés par le télétravail. » (FRANCE TELECOM)

5 - 4 Évolution professionnelle et gestion de carrière

Chaque année, comme à l'ensemble des collaborateurs de la Société SA.INDUS-DOMICILE, la DRH garantit à chaque télétravailleur un entretien avec sa hiérarchie, au cours duquel :

- La charge de travail est examinée ;
- Son activité professionnelle est évaluée ;
- Les perspectives de carrière sont examinées ;
- Les besoins en formation sont abordés.

Une attention particulière à bien décrire les missions et les objectifs devra être portée par le manager à l'occasion de cet entretien.

La société SA.INDUS-DOMICILE veille, chaque année, à ce que l'évolution moyenne salariale de l'ensemble des télétravailleurs soit comparable à l'évolution moyenne des salaires de la catégorie des salariés correspondante à classification et performance équivalentes. (DASSAULT SYSTEM)

5 - 5 Maintien du lien social

Les parties conviennent de limiter la situation de télétravail de telle sorte que le télétravailleur soit présent au moins deux jours par semaine au sein de l'équipe, dans le local habituel de travail permettant ainsi les rencontres avec les collègues et le manager.

Cependant, il est convenu que pour certains handicaps, cette règle peut être revue à la baisse de manière concertée entre le manager et le télétravailleur. (FRANCE TELECOM)

Le manager et l'employé en télétravail organisent des réunions téléphoniques régulières afin de préserver le lien social et éviter l'isolement, la DRH recommandant un entretien bimensuel minimum.

Le télétravailleur et son manager ont la possibilité d'opter pour tous moyens techniques qui visent à maintenir le lien social avec le reste de l'équipe sur site SA.INDUS-DOMICILE (exemple : webcam...).

L'accord préalable des parties est nécessaire pour l'utilisation de la Webcam. La mise en place de ces moyens techniques doit se faire en conformité avec les règles de sécurité informatique en vigueur dans l'entreprise.

Les employés en télétravail doivent assister aux réunions pour lesquelles leur présence physique est requise par leur management. Dans la mesure du possible, ces réunions seront planifiées suffisamment à l'avance pour permettre au télétravailleur d'organiser son déplacement.

Les employés en télétravail devront donner le même niveau de visibilité sur leur activité qu'un employé travaillant sur site. (HEWLETT PACKARD)

Variante en cas de fermeture d'agence :

« Les personnes ayant opté pour un télétravail d'une durée de 4 jours par semaine sur l'année en moyenne dans le cadre d'un projet de fermeture d'agence pourront bénéficier de l'infrastructure de leur site de rattachement (focus room, salles de réunion...). Elles pourront se rendre sur un site HP en France au minimum 4 fois par an sur une base de 2 jours consécutifs (ces déplacements pourront avoir lieu, y compris en période de gel

des voyages). Ceux-ci seront alors pris en charge à partir de la résidence principale du télétravailleur et remboursés sur note de frais dans les limites de la politique voyage en vigueur dans l'entreprise. » (GROUPAMA)

Point important à négocier : le maintien du lien social.

Il est évident qu'un pourcentage de télétravail trop important rend très difficile le maintien du lien social. C'est pourquoi le télétravail à temps plein (ou presque...) considéré comme une réponse à la fermeture d'agence est une solution très discutable. Séduisante à court terme (comme alternative au déménagement ou au licenciement), elle présente des risques d'isolement à moyen et long termes sources de démissions.

Extrait de l'accord TDF concernant le rôle du responsable hiérarchique

3-1) Rôle prépondérant du responsable hiérarchique

Les parties rappellent l'importance du rôle du responsable hiérarchique dans la mise en place du télétravail et dans la prévention contre l'isolement du télétravailleur.

Dès lors, le responsable hiérarchique reçoit en entretien le salarié avant la mise en place du télétravail afin de lui fournir l'ensemble des informations relatives :

- Aux conditions d'exécution du télétravail ;
- Aux règles de sécurité tant physiques que matérielles ;
- À la faisabilité de la réalisation des tâches à distance ;
- À la prévention contre l'isolement.

Par ailleurs, le responsable hiérarchique doit veiller à ce que le nombre de salariés bénéficiant de ce dispositif soit compatible avec la bonne organisation de son service.

En outre, le salarié en situation de télétravail continue d'être rattaché à son responsable hiérarchique auquel il rendra compte régulièrement de son activité.

Le salarié se conformera aux directives et instructions qui lui seront données en ce qui concerne les diverses modalités de son activité par son supérieur hiérarchique. (TDF)

5 - 6 Santé, sécurité et suivi médical

Les dispositions légales et conventionnelles relatives à la santé et la sécurité au travail sont applicables aux télétravailleurs à domicile et doivent être strictement respectées par le responsable hiérarchique. (RENAULT)

Chaque télétravailleur sera informé lors de la signature de son avenant de la politique de l'entreprise en matière de santé et de sécurité au travail et en particulier des règles relatives à l'organisation du poste de travail (guide d'ergonomie du poste de travail).

Le télétravailleur est tenu de respecter et d'appliquer ces politiques de sécurité. Le non-respect des règles par l'employé peut entraîner l'arrêt du télétravail dans le cadre du processus de réversibilité.

Variantes :

« Le salarié peut demander à bénéficier d'une visite médicale préalable auprès du service de santé au travail de son établissement. » (RENAULT)

« Les demandes de télétravail supérieures à 3 jours par semaine feront l'objet d'un avis préalable du médecin du travail dans le cadre d'une visite médicale spécifique. » (HEWLETT PACKARD)

5 - 6 - 1 Couverture sociale, accident du travail et arrêt de travail

Le télétravailleur à domicile bénéficie de la même couverture accident, maladie, décès et prévoyance que les autres salariés de l'entreprise.

5 - 6 - 1 - 1 Présomption d'accident de travail

En cas d'accident pendant les jours de travail à domicile prévus par l'avenant au contrat de travail, le lien professionnel sera présumé.

En cas d'accident, le salarié fournira tous les éléments nécessaires à la DRH qui effectuera la déclaration d'accident de travail. (SAGE)

Le salarié en télétravail à domicile doit informer son responsable hiérarchique de l'accident dans les mêmes délais que lorsqu'il effectue son travail habituellement dans les locaux de l'entreprise.

Dans l'hypothèse où l'entreprise reconnaîtrait de manière explicite et sans aucune équivoque le caractère d'accident du travail et en cas de contestation de celui-ci par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, l'entreprise prendra en charge les frais de procédure que générerait un contentieux dans la limite de 1000 €. (HEWLETT PACKARD)

5 - 6 - 1 - 2 Arrêt de travail

En cas d'arrêt de travail lié à une maladie ou un accident, le télétravailleur à domicile bénéficie du maintien de rémunération en application des règles de couverture sociale d'entreprise. Dans tous les cas, le télétravailleur à domicile doit informer son responsable hiérarchique de l'accident ou de l'arrêt de travail dans les mêmes délais que lorsqu'il effectue son travail habituellement dans les locaux de l'entreprise. (RENAULT)

Il est également entendu que pendant les absences (maladie, congé...) le salarié habituellement en télétravail ne devra pas travailler. (CAP GEMINI)

5 - 7 - Vie privée du salarié en télétravail à domicile

Le télétravailleur a droit au respect de sa vie privée. L'employeur doit garantir le respect de la vie privée du télétravailleur à domicile. Dans ce but, l'avenant au contrat de travail fixe les plages horaires durant lesquelles le télétravailleur à domicile doit être joignable.

Pour les cadres en forfait de mission, les règles mises en œuvre sont définies avec leur supérieur hiérarchique. (RENAULT)

Il n'y a en aucun cas de mise en place d'outils de contrôle et de surveillance spécifiques au télétravail. (CAP GEMINI)

Variantes :

« Si un moyen de surveillance est mis en place, il doit concerner exclusivement l'utilisation des outils mis à disposition pour des motifs professionnels, être pertinent et proportionné à l'objectif poursuivi et le télétravailleur doit en être informé. La mise en place, par l'employeur, de tels moyens doit faire l'objet d'une information et d'une consultation préalable selon les dispositions légales en vigueur. » (RENAULT)

« Considérant le caractère privé et donc inviolable du domicile de télétravailleur, certaines obligations légales en matières d'hygiène et de sécurité n'y sont pas toutes transposables à l'identique. Il peut s'agir à titre d'exemple de l'interdiction de fumer, de mise à disposition d'un vestiaire, de l'affichage d'un plan d'évacuation, du respect des couloirs d'accès dédiés aux secours... » (LOGICA)

5 - 8 - Confidentialité et gestion des incidents informatiques

5 - 8 - 1 Confidentialité et protection des données

Le télétravailleur à domicile doit respecter les standards d'utilisation du matériel informatique fixés par SA.INDUS-DOMICILE dans le cadre des règles en vigueur dans l'entreprise (notamment la charte du bon usage des outils informatiques).

Il doit préserver la confidentialité des accès et des données, éviter toute utilisation abusive ou frauduleuse des outils mis à sa disposition et respecter l'obligation de discrétion ou de confidentialité sur les procédés et les méthodes de réalisation et de commercialisation des produits et services de l'entreprise qui pourraient être portés à sa connaissance dans l'exercice de son activité. (RENAULT)

5 - 8 - 2 Gestion des pannes et incidents informatiques

En application de l'avenant au contrat de travail, le télétravailleur à domicile prend soin des équipements qui lui sont confiés et informe immédiatement SA.INDUS-DOMICILE en cas de panne, mauvais fonctionnement, détérioration, perte ou vol du matériel mis à disposition. Il bénéficie d'un support technique renforcé. En cas d'incident technique l'empêchant d'effectuer normalement son activité, il doit en informer immédiatement son responsable hiérarchique qui prend alors les mesures appropriées pour assurer la bonne organisation de l'activité. (RENAULT)

En aucun cas, un télétravailleur pendant une période d'indisponibilité pour cause de problèmes techniques ne se verra imposé de congés (CP, RTT...). (ATOS)

5 - 9 Assurance

SA.INDUS-DOMICILE a souscrit au nom et pour le compte de ses collaborateurs :

- une assurance Dommages aux biens couvrant notamment les risques d'incendie (y compris le recours des voisins et des tiers), de vol du matériel informatique, qui pourraient survenir du fait de l'utilisation du matériel informatique mis à disposition des collaborateurs télétravailleurs et/ou à l'occasion de la pratique du télétravail au domicile de ces derniers ;
- une assurance Responsabilité civile couvrant les réclamations pouvant survenir du fait de dommages de

toutes natures résultant du matériel mis à disposition des collaborateurs télétravailleurs et/ou à l'occasion de la pratique du télétravail au domicile de ces derniers. (BANQUE POSTALE)

Variante :

« L'employé qui opte pour le télétravail doit déclarer sa nouvelle situation auprès de sa compagnie d'assurances. Il devra informer sa compagnie d'assurances qu'il exerce à son domicile une activité de bureau sans accueil de public à raison de X jours par semaine et que sa multirisque habitation doit couvrir sa présence pendant ces journées de travail.

Le matériel fourni par HP pour l'exercice du télétravail n'entre pas dans la couverture de l'assurance de l'employé car il serait remplacé par HP le cas échéant. Le salarié doit fournir à HP une attestation en conséquence avant la signature de l'avenant à son contrat de travail. Elle devra être renouvelée chaque année. »

HP remboursera les éventuels surcoûts d'assurance multirisques habitation engendrés par le travail à domicile sur présentation d'une facture acquittée de sa compagnie d'assurances. (HEWLETT PACKARD)

Variante :

« Le personnel doit fournir à l'entreprise une attestation provenant de son assureur, au titre de son assurance multirisque habitation, indiquant que ce dernier a pris acte du fait que le personnel exerce une activité professionnelle à son domicile.

Le matériel mis à disposition par le Groupe doit être couvert pour les risques de dommages et vol, notamment du matériel informatique, par la police multirisques habitation du télétravailleur.

Si cette dernière ne comporte pas de clause couvrant pour ces risques le matériel professionnel, le télétravailleur doit demander une extension de garantie dans ce sens. Tous les surcoûts de prime d'assurance liés tant à l'activité qu'au matériel sont pris en charge par l'employeur. » (FRANCE TELECOM)

Point important à négocier : la prise en charge financière doit être telle que le télétravailleur n'ait pas à payer des dépenses supplémentaires liées au télétravail. Cette prise en charge concerne les frais d'installation, les frais de fonctionnement du système informatique et du système de communication, les frais liés au domicile.

On constate que les pratiques et les niveaux de prise en charge sont différents d'une entreprise à l'autre. En particulier pour « séduire » les salariés, certaines entreprises proposent des niveaux de prise en charge supérieurs quand le télétravail est effectué à la demande de l'entreprise (voir deux exemples dans le tableau ci-après).

Il est probable que :

- la jurisprudence de la Cour de cassation fera évoluer la prise en charge financière du télétravail par l'employeur (voir article 5-3) ;
- l'administration des impôts et la Sécurité sociale fixeront des limites au delà desquelles les remboursements deviendront des avantages en nature imposables.

Dans tous les cas il faut distinguer « remboursement de frais » (ce qui veut dire qu'il existe des documents justificatifs) et avantages en nature soumis à cotisations sociales et impôts⁴³.

Rappel de l'article 7 de l'ANI (Accord National Interprofessionnel) de 2005 : « *Équipements de travail : Sous réserve, lorsque le télétravail s'exerce à domicile, de la conformité des installations électriques et des lieux de travail, l'employeur fournit, installe et entretient les équipements nécessaires au télétravail. Si, exceptionnellement, le télétravailleur utilise son propre équipement, l'employeur en assure l'adaptation et l'entretien. L'employeur prend en charge, dans tous les cas, les coûts directement engendrés par ce travail, en particulier ceux liés aux communications.* »

6 - 1 Frais d'installation

SA.INDUS-DOMICILE prend en charge :

- Les coûts du diagnostic électrique (RENAULT).
- Les frais de mise en conformité engagés par les télétravailleurs, suite à l'audit effectué par l'organisme de sécurité agréé, seront remboursés sur justificatif dans la limite de 200 €.
- Les frais d'installation d'une ligne téléphonique dédiée au travail.
- Les frais d'installation et de maintenance du matériel nécessaire à la bonne exécution du travail à domicile.
- En cas de changement de domicile, l'entreprise prend à sa charge l'installation du matériel mis à la disposition du télétravailleur dans son nouveau domicile (VEOLIA EAU).

Variante :

« Les coûts du diagnostic électrique, les coûts d'installation et de fonctionnement de la ligne ADSL sont pris en charge par RENAULT. »

⁴³ Voir le dossier n° 31 de « Liaisons sociales quotidien » du 13 février 2013 intitulé : « Avantages en nature issues des NTIC : quand sont-ils soumis à cotisation et comment les évaluer ? »

Le salarié qui souhaite pouvoir pratiquer le télétravail à domicile et qui n'a pas une installation électrique conforme peut accéder au prêt Pass travaux mis en place dans le cadre du 1% logement pour effectuer cette mise en conformité. » (RENAULT)

6 - 2 Frais de connexion

SA.INDUS-DOMICILE prend en charge :

- Les factures de téléphone (abonnements et communications) de la ligne téléphonique professionnelle précitée avec facture détaillée. (RENAULT) (VEOLIA EAU)

Variante :

« Outre les moyens mis à la disposition du salarié pour l'exercice du travail à domicile, l'entreprise verse en complément une somme de 150 euros pour les dépenses engagées par le salarié, notamment pour les consommations nécessaires à des moyens mis à sa disposition. » (RENAULT)

6 - 3 Frais liés à l'utilisation du logement pour des activités professionnelles

SA.INDUS-DOMICILE accordera une indemnité forfaitaire de 20 € bruts imposable et soumise à cotisations correspondant à la prise en charge d'une quote-part des frais d'électricité et de chauffage versée mensuellement au télétravailleur. (VEOLIA EAU)

SA.INDUS-DOMICILE remboursera les éventuels surcoûts d'assurance multirisques habitation engendrés par le travail à domicile sur présentation d'une facture acquittée de sa compagnie d'assurances. (HEWLETT PACKARD)

Variante en cas de fermeture d'agence :

L'accord HP prévoit des conditions beaucoup plus favorables pour les télétravailleurs à la demande de l'entreprise comme le fait apparaître le tableau suivante.

Variante :

« Indemnité forfaitaire de télétravail »

Évolution des modalités de remboursement des frais : pour satisfaire aux exigences de l'URSSAF et des impôts qui peuvent exiger la preuve de chaque dépense remboursée, certains accords depuis 2013 comportent « une indemnité forfaitaire de télétravail » soumise à cotisation sociale et impôts.

6 - 4 Frais divers : repas, transports, habillement...

SAGE accordera une indemnité télétravail forfaitaire payée mensuellement. Cette indemnité forfaitaire correspond à la prise en charge d'une quote-part des frais de consommation courante liés à la présence à domicile :

- Les frais fixes réellement supportés au titre de l'espace professionnel dédié au sein de sa résidence principale (valeur locative brute, charges de copropriété, assurance multirisques habitation).
- Les frais variables d'électricité et de chauffage réellement supportés au titre de l'espace professionnel dédié au sein de sa résidence principale.

Le montant de cette indemnité versée mensuellement et soumise à cotisation sociale et à impôt en totalité est calculé sur la base de

1,8% du PMSS (Plafond mensuel de Sécurité sociale).

La formule de calcul est la suivante :

- $PMSS * 1,8\% * (1/5)$ pour 1 jour télétravaillé par semaine.
- $PMSS * 1,8\% * (2/5)$ pour 2 jours télétravaillés par semaine.

Pour l'année 2014 à la signature de l'accord, le PMSS brut mensuel est égal à 3 129 € :

- Prime brute pour 1 jour télétravaillé par semaine : 11,26 €.
- Prime brute pour 1 jour télétravaillé par semaine : 22,53 €. (SAGE)

Variante (avenant accord Air France du 8 janvier 2013) :

Indemnité forfaitaire de remboursement de frais de résidence

« Outre les moyens mis à disposition du télétravailleur, l'entreprise verse mensuellement une indemnité forfaitaire de 3,00 euros par jour de télétravail effectué à domicile tel que prévu dans son avenant.

Cette indemnité forfaitaire correspond à la prise en charge d'une quote-part des frais de consommation courante liés à la présence à domicile (énergie, eau, chauffage, consommables...). Elle est soumise à cotisations sociales et à impôt en totalité. » (AIR FRANCE)

Variante lorsque l'entreprise est à l'initiative de la demande de télétravail :

« Le montant mensuel de l'indemnité de logement allouée au télétravailleur est fixé à 2,3% du plafond de la Sécurité sociale pour les salariés de province, et 2,7% pour les salariés d'Île-de-France. » (SNEDA 2013)

Rappel du principe dégagé par la Cour de cassation dans un arrêt du 7 avril 2010 (arrêt Nestlé) : *« L'occupation, à la demande de l'employeur, du domicile du salarié à des fins professionnelles constitue une immixtion dans la vie privée de celui-ci et n'entre pas dans l'économie générale du contrat de travail ; que si le salarié, qui n'est tenu ni d'accepter de travailler à son domicile, ni d'y installer ses dossiers et ses instruments de travail, accède à la demande de son employeur, ce dernier doit l'indemniser de cette sujétion particulière... »*

6 - 4 - 1 Repas et tickets restaurant

Il est rappelé que le télétravailleur conserve les mêmes droits et devoirs que les autres salariés de l'entreprise notamment concernant les notes de frais et les tickets restaurant.

Variante :

« Une « prime de panier » d'un montant de 5,19€ (montant actuellement en vigueur) sera versée par jour de télétravail effectué pour les personnes concernées et ayant signé un avenant au contrat de travail. » (ACCENTURE)

« Aucune indemnité liée au repas ou à l'absence de cantine ne sera versée au salarié pour les jours travaillés à domicile. » (AIR FRANCE)

« L'Indemnité Forfaitaire de Repas (IFR) ou les Allocations Forfaitaires de Frais (AFF) ne sont pas maintenues les jours télétravaillés. » (LOGICA)

« De 3 à 5 jours de télétravail par semaine : participation d'ORACLE aux tickets restaurant à raison d'un ticket par jour de télétravail (4 € par ticket). En dessous de 3 jours de télétravail par semaine : aucun remboursement. » (ORACLE)

6 - 4 - 2 Transports

Considérant que les titres de transports sont payés mensuellement ou annuellement, les frais de transport en commun seront remboursés à 100% comme le prévoit la norme FSD en vigueur. Il est rappelé qu'il appartient au salarié de conserver la preuve de leur abonnement en cas de contrôle. (LOGICA)

Variante :

« Par ailleurs les indemnités diverses de déplacement et transport dont pouvait bénéficier le télétravailleur dans le cadre de ses fonctions précédentes (« frais de déplacement payés », « frais de déplacement remboursés », « remboursement titres de transport ») ne sont plus versées dans le cadre du télétravail. » (VEOLIA EAU)

6 - 4 - 3 Habillement

La dotation habillement est maintenue selon les règles en vigueur dans l'établissement pour les salariés qui en bénéficiaient. » (VEOLIA EAU)

ACCORD HEWLETT PACKARD du 12 juillet 2010

	Demande du salarié	A la demande de l'entreprise			
		2 jours/s	3 jours/s	4 jours/s	4 jours/s
REPARTITION TRAVAIL/ TELETRAVAIL					FERMETURE D'AGENCE
Durée du télétravail par semaine	1 à 3 jours/s	2 à 4 jours/semaine			4 jours/s en moyenne annuelle
FRAIS D'ACHAT DU MATERIEL					
Ordi.portable fourni par l'entreprise	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Imprimante					250,00 €
Matériel complémentaire informatique		Montant maxi du remboursement des matériels ci-dessous			
		500,00 €	500,00 €	750,00 €	1 000,00 €
<i>écran plat, clavier, souris</i>		OUI	OUI	OUI	OUI
<i>webcam</i>		OUI	OUI	OUI	OUI
<i>téléphone et casque adapté</i>					OUI
Mobilier de bureau					
<i>table-bureau, fauteuil ergonomique</i>		OUI	OUI	OUI	OUI
<i>lampe de bureau, repose-pied</i>					
AIDES A L'INSTALLATION (1 versement unique)					
Indemnité incitative à l'installation					1 500,00 €
Diagnostic électrique du domicile					OUI
FRAIS DE FONCTIONNEMENT					
Remboursement frais Internet		Montant maxi du remboursement des factures chaque mois			
(ADSL + téléphone) (maxi/mois)	40,00 €	40,00 €	40,00 €	40,00 €	40,00 €
Participation au ticket restaurant (par jour de télétravail)					
Remboursement des frais:					
Chauffage et électricité année 1/an		432,00 €	648,00 €	864,00 €	1 080,00 €
Chauffage et électricité année 2/an		475,20 €	712,80 €	950,40 €	1 188,00 €
Chauffage et électricité année 3/an		518,40 €	777,60 €	1 036,80 €	1 296,00 €
Rbt surprime assurance éventuelle		OUI	OUI	OUI	OUI
Remboursement des fournitures		Fournitures remboursées sur note de frais			
<i>Cartouche imprimante, papier, ...</i>		OUI	OUI	OUI	OUI
Attribution téléphone portable				OUI	OUI
FRAIS DE DEPLACEMENT POUR RETOUR SUR SITE					
Contrôle de la distance domicile/bureau		Situation revue si déménagement de plus de 50 km ou plus d'une heure			
Remboursement frais de déplacement		(pour rejoindre le site de rattachement l'entreprise)			OUI

ACCORD UCANSS (Union des caisses de Sécurité sociale, c'est-à-dire le régime général de la Sécurité sociale) du 3 juillet 2014

« En sus de la prise en charge des factures de téléphone (abonnement et communication) du dispositif téléphonique professionnel, une indemnité forfaitaire mensuelle est versée pour la prise en compte des frais professionnels découlant de l'exercice du télétravail (abonnement internet, consommation d'électricité, d'eau, de chauffage).

Cette indemnité forfaitaire mensuelle, qui est fonction du nombre de jours effectivement télétravaillés, ne peut être inférieure à 10 euros.

Elle est versée sur 10,5 mois afin de tenir compte des congés annuels. »

ACCORD SNEDA de janvier 2013

Article 1 : Indemnité de logement

Le montant mensuel de l'indemnité de logement allouée au télétravailleur, lorsque l'entreprise est à l'initiative de la demande de télétravail, est fixé à :

- 2,3% du plafond de la Sécurité sociale pour les salariés de province,
- 2,7% du plafond de la Sécurité sociale pour les salariés d'Île-de-France.

Il est convenu entre les parties que la revalorisation des indemnités de logement se fera en fonction de la revalorisation du plafond de Sécurité sociale et compte tenu des pourcentages définis ci-dessus⁴⁴.

Article 2 : indemnité de connexion

Le montant mensuel de l'indemnité de connexion télétravailleur est fixé comme suit :

- Jusqu'à 1 jour hebdomadaire = 34 € x 30h /150h = 6,80 €.
- Pour 1,5 jours hebdomadaires = 34 € x 45h/165h = 9,27 €.
- Pour un télétravail permanent = 34,00 €.

ACCORD ALTRAN du 16 mai 2014

Article 6 - Conditions de prise en charge des frais associés au télétravail

Pour la durée du télétravail, l'employeur prend en charge les frais présentés ci-dessous dans les conditions suivantes :

Type de coûts	Modalité de prise en charge	Justificatif à fournir
Mise en conformité installation électrique	Oui, si nécessaire dans la limite de 300 Euros	Facture acquittée
Assurance Habitation	Oui si surcoût	Sur justificatif
Electricité et/ou Facture de chauffage	Montant forfaitaire de 15 € par mois	
Ordinateur portable professionnel mis à disposition	L'employeur assure l'entretien (si panne...) et le remplacement pendant la réparation du PC afin de garantir la continuité du travail effectué	
Consommables (ramettes de papier, cartouches d'encre, etc....).	Oui, si autorisation préalable écrite du responsable hiérarchique sur le type de matériel et le coût à engager	Sur justificatif
Abonnement internet	Oui, si surcoût Modalité : (Facture mensuelle / nb jours calendaires) * nb jours ouvrés en télétravail	Sur justificatif
Abonnement téléphonique pour une ligne fixe	Non	
Mise à disposition d'un téléphone portable professionnel	L'employeur assure l'entretien (si panne...) et le remplacement du téléphone portable.	
Facture mensuelle du téléphone portable professionnel	Prise en charge de la facture de téléphone portable professionnel dans la limite de 3 h de communication. Les dépassements pourront être pris en compte sur présentation de justificatifs.	

44 Remarque Yves Lasfargue : 2,3% du plafond SS en 2013 = 71 € environ et 2,7% = 83 €.

Il est précisé que le collaborateur travaillant à son domicile reste lié à l'entreprise dans les conditions normales de la législation du travail (contrat de travail, loi et Convention Collective). Il bénéficie des mêmes droits et avantages que les salariés du siège social. (SNEDA)

7 - 1 Droits individuels

Le passage en télétravail à domicile, en tant que tel, constitue un changement de l'organisation du travail et n'affecte donc pas la qualité de salarié du télétravailleur à domicile.

7 - 1 - 1 Formation et déroulement de carrière

Les salariés télétravailleurs à domicile ont les mêmes droits individuels que l'ensemble des salariés de l'entreprise, notamment en matière de formation professionnelle et de déroulement de carrière (voir article 4 – 4).

Ces droits s'exercent en cohérence avec les objectifs prévus dans l'entretien annuel.

L'activité du télétravailleur à domicile doit s'exercer dans le respect des dispositions légales, réglementaires et conventionnelles en vigueur en matière de durée du travail. (RENAULT)

7 - 1 - 2 Bureau dans l'entreprise

Si SA.INDUS-DOMICILE accepte la décision de télétravail du collaborateur, elle continue de mettre à sa disposition l'ensemble de l'équipement nécessaire à l'exercice de sa fonction au sein de ses propres locaux. (SNEDA)

Variantes :

« Le télétravailleur conserve un bureau à sa disposition dans les locaux de l'Entreprise. » (DASSAULT SYSTEM)

« Toutefois, le télétravailleur, en contrepartie de son mode de travail, accepte de renoncer au bénéfice d'un bureau individuel, à l'exception des salariés exerçant des fonctions telles qu'ils ne peuvent pas partager de bureau. » (DASSAULT SYSTEM)

Variante en cas de fermeture d'agence :

« Dans le cas particulier des fermetures d'agences, HP pourra toutefois proposer un télétravail de 4 jours par semaine en moyenne sur l'année (avec 3 jours par semaine au minimum), tout en garantissant aux collaborateurs de pouvoir travailler régulièrement sur un site HP, dans des bureaux de passage ou par le biais de toute autre solution alternative. » (HEWLETT PACKARD)

7 - 2. Droits collectifs

Le passage en télétravail à domicile, en tant que tel, constitue un changement de l'organisation du travail et n'affecte donc pas la qualité de salarié du télétravailleur à domicile. (RENAULT)

7 – 2 – 1 Relations avec les IRP (Instances Représentatives du Personnel) et élections

Les télétravailleurs à domicile ont les mêmes droits collectifs que l'ensemble des salariés de l'entreprise.

En ce qui concerne notamment les relations avec les représentants du personnel et l'accès aux informations syndicales, par exemple aux intranets syndicaux, les télétravailleurs à domicile bénéficient des mêmes droits que les autres salariés. (RENAULT)

Par ailleurs, dans un souci de garantir aux télétravailleurs les mêmes droits collectifs (en particulier accès aux informations des IRP), il est possible pour ces derniers de publier électroniquement quatre communications par an. (ORACLE)

Ils sont pris en compte pour la détermination des seuils d'effectifs de leur établissement de rattachement en application des dispositions en vigueur.

Les télétravailleurs à domicile sont électeurs et éligibles aux élections des instances représentatives du personnel de leur établissement de rattachement. (RENAULT)

7 – 2 – 2 Identifications sur le registre du personnel

Les télétravailleurs à domicile sont identifiés comme tels sur le registre unique du personnel. (RENAULT)

Remarque : cela est imposé par l'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005 sur le télétravail.

Points importants à négocier : Où commence, où finit le télétravail occasionnel ? Où commence, où finit le travail « nomade » ?

Tous les accords n'envisagent pas explicitement ces questions. C'est pourtant nécessaire si l'on ne veut pas prendre le risque de voir se développer le « télétravail gris permanent » sans protection ni pour le salarié ni pour l'entreprise.

La situation doit être claire :

- travail régulièrement réalisé en télétravail = obligation d'un avenant télétravail au contrat de travail ;
- travail occasionnellement réalisé en télétravail pour une occasion exceptionnelle = obligation d'une autorisation écrite de l'entreprise.

8 – 1 Pour les salariés handicapés et sur recommandations de la médecine du travail

Les salariés en situation d'handicap pourront bénéficier d'une situation de télétravail en conformité avec l'accord sur l'emploi des personnes handicapées.

Sur recommandations de la médecine du travail et dans le cadre de la prévention des RPS (risques psychosociaux) les salariés en difficultés, dont plus particulièrement ceux en temps partiel thérapeutique, pourront accéder au télétravail à raison de plus de 2 jours par semaine pour favoriser la reprise de leur activité.

Pour les salariés de retour après une absence maladie de longue durée (plus de 6 mois) et sur les recommandations du médecin du travail lors de la visite de reprise, le télétravail sera proposé pour permettre un retour progressif. La durée et les modalités de télétravail seront précisées et validées par le management et la DRH. (CAP GEMINI)

Variantes :

« Ainsi les parties conviennent de limiter la situation de télétravail de telle sorte que le télétravailleur soit présent au moins deux jours par semaine au sein de l'équipe, dans le local habituel de travail permettant ainsi les rencontres avec les collègues et le manager.

Cependant, il est convenu que pour certains handicaps, cette règle peut être revue à la baisse de manière concertée entre le manager et le télétravailleur. » (FRANCE TELECOM)

« Pour les personnes en situation de handicap ou nécessitant un aménagement particulier de leur poste de travail et à l'appui des recommandations du médecin du travail, une étude spécifique sera faite pour le salarié en télétravail. Une adaptation éventuelle de son matériel et de son équipement sur son lieu de télétravail sera réalisée. » (CAPGEMINI)

8 – 2 Pour les salarié(e)s suite à un congé maternité et/ou adoption

Les salariées ayant déclaré leur grossesse et à partir du 4^e mois pourront bénéficier d'un aménagement de leur horaires et d'une organisation en télétravail jusqu'à leur congé maternité.

Les salarié(e)s de retour de congé maternité et d'adoption pourront demander un retour progressif avec le télétravail, pendant les 6 mois qui suivent la reprise. (CAPGEMINI)

8 – 3 Pour les salarié(e)s seniors

Tous les salariés en CDI peuvent accéder au télétravail, mais une priorité est donnée aux seniors en application de « L'accord relatif à la gestion de l'emploi des seniors chez SA.INDUS-DOMICILE. » (MSA)

Variante :

« À titre exceptionnel, le télétravail pourra être ouvert aux collaborateurs non cadres : seniors (50 ans et +), ou dont la situation médicale s'avère particulière. » (CANAL PLUS)

8 – 4 Situations familiales particulières

A titre exceptionnel, le télétravail pourra être ouvert aux collaborateurs non cadres dont la situation familiale s'avère particulière. (CANAL PLUS)

Commentaire : ce type d'article ne concerne que les accords limitant le télétravail à la catégorie « cadre ».

Points importants à négocier : où commence, où finit le télétravail occasionnel ? Où commence, où finit le travail « nomade » ?

Tous les accords n'envisagent pas explicitement ces questions. C'est pourtant nécessaire si l'on ne veut pas prendre le risque de voir se développer le « télétravail gris permanent » sans protection ni pour le salarié ni pour l'entreprise.

La situation doit être claire :

- travail régulièrement réalisé en télétravail = obligation d'un avenant télétravail au contrat de travail,
- travail occasionnellement réalisé en télétravail pour une occasion exceptionnelle = obligation d'une autorisation écrite de l'entreprise.

L'exercice occasionnel d'activités professionnelles à domicile ne peut en aucun cas conférer le statut de télétravailleur.

Exécuté de façon exceptionnelle par le personnel, en accord avec sa hiérarchie, le travail à domicile occasionnel a vocation à répondre à des situations inhabituelles ou d'urgence.

Cette situation est ouverte aux salariés disposant déjà d'outils de travail à distance mis à disposition par l'entreprise. Elle ne donne pas droit au versement des aides financières instituées au profit des télétravailleurs à domicile et ne nécessite pas la réalisation préalable d'un diagnostic électrique.

« Le personnel souhaitant recourir au travail à domicile occasionnel doit préalablement recueillir l'accord de sa hiérarchie, formalisé par écrit. » (ORACLE)

9 - 1 Situations professionnelles inhabituelles ou d'urgence

Ces situations ne devront pas dépasser 10 jours par an. (SAGE)

9 - 2 Situations particulières de très courte durée (intempéries)

Après autorisation du responsable hiérarchique, les salariés qui sont confrontés à des difficultés particulières pour rejoindre leur lieu de travail en raison d'une intempérie occasionnant des temps de déplacement très importants et inhabituels, pourront être en télétravail pendant la durée de la perturbation.

Dans ces situations exceptionnelles, le télétravail s'effectuera avec un simple accord du responsable hiérarchique (par courriel) et donc sans avenant au contrat de travail. (CAPGEMINI)

Variante :

« Les situations exceptionnelles, indépendantes de l'entreprise par exemple, à la suite d'intempéries et de pandémie, peuvent être surmontées grâce au télétravail proposé temporairement aux salariés. » (CAPGEMINI)

9 - 3 Situation liée à une pandémie

En cas de pandémie et afin de réduire les risques de contamination, il peut être nécessaire de mettre en place le télétravail. La liste des personnes prioritaires sera établie en correspondance avec les

équipements disponibles et le plan de prévention de l'entreprise défini en cohérence avec la plan national de prévention, et après consultation impérative du CHSCT. (CAPGEMINI)

Variantes : Accords spécifiques sur ce sujet :

« *Accord relatif au télétravail au domicile à caractère temporaire en cas de pandémie grippale* » a été signé le 5 novembre 2009 à la Caisse Régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles - Paris - Val de Loire (GROUPAMA).

« *Accord sur le télétravail occasionnel (pandémie grippale)* » chez NextiraOne en 2009.

9 - 4 Situations familiales particulières

A titre exceptionnel, le télétravail pourra être ouvert aux salariés dont la situation familiale s'avère particulière. (SAGE)

10 - 1 Rôle des IRP (Instances Représentatives du Personnel) dans le télétravail

La signature du présent accord sera précédée d'une consultation du Comité d'Hygiène et de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) puis du Comité d'Entreprise (CE), conformément aux dispositions légales.

Sous réserve de l'accord du télétravailleur, le CHSCT pourrait effectuer une visite du lieu de travail du salarié à son domicile afin de vérifier la bonne application des engagements d'HP et du télétravailleur en terme :

- d'équipement ;
- d'ergonomie de bureau ;
- d'accompagnement des salariés concernés par le télétravail.

Un bilan de la mise en œuvre de l'accord télétravail sera fait avec les CHSCT concernés dans les 6 mois suivant sa mise en œuvre.

Un point sur le télétravail sera ensuite fait annuellement dans chaque CHSCT concerné par le télétravail. (ORACLE)

10 - 2 Commission de suivi

Le suivi du présent accord sera traité dans le cadre d'une Commission de suivi ad hoc :

- **Composition** : 1 membre de chaque organisation syndicale, 1 membre du CHSCT, 1 membre du CE et 2 membres de la Direction des Ressources Humaines.
- **Fonctionnement** : La première année une réunion se tiendra tous les deux mois, ensuite une réunion aura lieu tous les six mois.
- **Rapport annuel** : Un rapport élaboré conjointement sera présenté annuellement au Comité d'Entreprise et au CHSCT sur la base d'un bilan quantitatif et qualitatif et qui comportera notamment des informations relatives :
 - ◇ au nombre de télétravailleurs répartis par catégories professionnelles et par sexes ;
 - ◇ au nombre de jours télétravaillés par mois ;
 - ◇ au nombre de demandes acceptées ou refusées ;
 - ◇ au nombre des accidents de travail ;
 - ◇ aux problèmes spécifiques d'adaptation rencontrés par les télétravailleurs et/ou les responsables ;
 - ◇ aux améliorations et changements souhaitables ;
 - ◇ aux éléments économiques liés à l'exercice du télétravail (imputations budgétaires...) (ORACLE).

Variante :

« Il est créé, au niveau de l'entreprise, une commission de suivi du présent accord, composée de trois représentants par organisation syndicale signataire, dans le respect des attributions des institutions représentatives du personnel. Cette commission se réunit pour la première fois au plus tôt à

la fin du premier trimestre suivant la signature de cet accord. Elle se réunit à l'initiative de la direction autant que de besoin au cours de la première année d'application de l'accord puis ensuite chaque année. » (RENAULT)

10 - 3 Référent télétravail

Un référent télétravail sera nommé par l'entreprise, pour la durée de l'accord pour aider à la mise en œuvre du télétravail. Son rôle sera :

- de répondre aux questions et de conseiller les salariés, les hiérarchiques et les gestionnaires du personnel ;
- de mettre à disposition les informations et guides ;
- de s'assurer que les formations des hiérarchiques intègrent la notion de télétravail ;
- d'apporter du conseil sur les formations de base requises tant pour le salarié que pour le hiérarchique ;
- de suivre quantitativement et qualitativement la mise en place du télétravail.

10 - 4 Rubrique spécifique dans le Bilan social

Une rubrique spécifique sera ajoutée au bilan social. Elle mentionnera :

- Nombre de salariés en télétravail ;
- Bilan des demandes acceptées / refusées par année fiscale ;
- Bilan des recours enregistrés (nature des recours et réponses apportées par la Direction) (HEWLETT PACKARD).

TITRE 11 DURÉE DE L'ACCORD ET DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le présent accord est conclu dans le cadre des articles L.132-1 et suivants du Code du travail pour une durée indéterminée. Il entre en vigueur au moment de sa signature.

Les dispositions du présent accord se substituent de plein droit aux dispositions contraires résultant d'accords collectifs ou d'usage.

Toute organisation syndicale représentative au niveau de l'entreprise et non pas seulement de l'un ou l'autre des établissements la composant, qui n'est pas partie au présent accord, peut y adhérer lorsque les formalités prévues à l'article L.132-9, dernier alinéa, auront été accomplies.

Le présent accord peut faire l'objet d'une dénonciation dans le respect de l'article L.132-8 du Code du travail.

Le présent accord est déposé, conformément aux dispositions de l'article L.132-10 du Code du travail, auprès des administrations compétentes.
(RENAULT)

Certains accords comportent des annexes :

- Modèle de fiche de demande (ALCATEL LUCENT) (CAP GEMINI).
- Formulaire d'acceptation ou de refus d'une demande de télétravail (CAP GEMINI).
- Modèle d'avenant au contrat de travail (ALCATEL LUCENT) (4) (CAP GEMINI) (FRANCE TELECOM) (Banque de France) (GROUPAMA – pandémie grippale).
- Liste du matériel fourni par la société (ORACLE) (ALCATEL LUCENT) (CAP GEMINI) (CDC).
- Détail des remboursements liés au télétravail (ORACLE) (CDC) (L'OREAL) (Banque de France).
- Définition des critères de refus (CAP GEMINI).
- Principes et programmation de la mise en place du télétravail (ALCATEL LUCENT).