

# **GUIDE OBERGO DU TÉLÉTRAVAIL SALARIÉ**

***Négocier et organiser  
le télétravail***

**Yves Lasfargue  
Sylvie Fauconnier**

***ÉDITION 2019***

**OBERGO**

*OBservatoire du télétravail et de l'ERGOstressie*



# OBERGO

OBservatoire du télétravail et de l'ERGOstressie

# GUIDE OBERGO DU TÉLÉTRAVAIL SALARIÉ

Guide mis à jour  
avec l'ordonnance de 2017 et la loi de 2018

***Négocier et organiser le télétravail***

***Modèles***

***d'accord et de charte d'entreprise  
et de document personnel de télétravail***

**Test d'auto-orientation GPS-Télétravail :  
*serai-je à l'aise dans le télétravail?***

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. Auteur de guides sur les métiers de l'Internet et du multimédia, et sur l'évolution des métiers des centres d

Droits d'utilisation des informations et des documents publiés sur le site [www.ergostressie.com](http://www.ergostressie.com)

*Toutes les informations et tous les documents du site [www.ergostressie.com](http://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](http://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](http://www.ergostressie.com) est mis à disposition sous un [contrat Creative Commons](http://creativecommons.org) (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 1er 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".

© Yves Lasfargue – 2019

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

Recherche et information sur les évolutions de métiers et les conditions de travail liées aux technologies de l'information.

yves.lasfargue@wanadoo.fr

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

## Textes officiels sur le télétravail en France

### 2005 : secteur privé

#### **Accord National Interprofessionnel (ANI télétravail) français sur le 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.

1

### 2012 et 2016 : 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 de la loi 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. »

#### **Décret n° 2016-151 du 11 février 2016 relatif aux conditions et modalités de mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique et la magistrature**

### 2012, 2017 et 2018: secteur privé - Code du travail

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

Cette loi crée 3 articles du Code du travail, L-1222-9, L-1222-10 et L-1222-11 qui concernent le télétravail.

#### **Ordonnance n°2017-1387 du 22 septembre 2017**

Cette ordonnance, dont l'objectif était clair « Favoriser le recours au télétravail », modifie les 3 articles L-1222-9, L-1222-10 et L-1222-11 qui concernent le télétravail.

#### **Loi n° 2018-217 du 29 mars 2018**

Cette loi modifie un seul article du Code du travail, l'article L-1222-9.<sup>2</sup>



Cette édition du « Guide OBERGO du télétravail » tient compte de toutes ces modifications. Elles sont repérées par ce logo « MODIFICATIONS 2017-2018 »

<sup>1</sup>Cet accord est reproduit en annexe 1

<sup>2</sup>Le texte intégral des 3 articles L-1222-9, 10 et 11 est reproduit en annexe 2



## Sommaire

Le télétravail nouveau est arrivé...

Textes officiels sur le télétravail en France	3
Sommaire	5
<b>LE TÉLÉTRAVAIL NOUVEAU EST ARRIVÉ</b>	<b>7</b>
<b>CHAPITRE 1</b>	<b>11</b>
<b>LES 7 ORIGINALITÉS DU TÉLÉTRAVAIL ... QUI LE DISTINGUENT DES AUTRES ORGANISATIONS DU TRAVAIL</b>	<b>12</b>
<b>CHAPITRE 2</b>	
<b>11 FICHES PÉDAGOGIQUES POUR ANALYSER ET NÉGOCIER LE TÉLÉTRAVAIL</b>	
- FICHE 1 - Un télétravail diversifié	18
- FICHE 2 - Les principes définis par l'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005 sur le télétravail (ANI télétravail)	24
- FICHE 3 - Présentation des lois sur le télétravail de 2012, 2017 et 2018	24
- FICHE 4 - Négocier le télétravail au niveau de l'entreprise	30
<b>MODÈLE OBERGO D'ACCORD COLLECTIF D'ENTREPRISE « IDEAL »</b>	
- FICHE 5 - Négocier le télétravail au niveau individuel	32
<b>MODÈLE OBERGO D'AVENANT AU CONTRAT DE TRAVAIL « IDEAL »</b>	
<b>TEST D'AUTO-ORIENTATION GPS-TÉLÉTRAVAIL « SERAI-JE À L'AISE DANS LE TÉLÉTRAVAIL ? »</b>	
- FICHE 6 - Conseils aux salarié(e)s qui désirent télétravailler SALARI(E)S : LES 12 CONDITIONS DE LA RÉUSSITE DU TÉLÉTRAVAIL Qui peut télétravailler avec plaisir ?	36
- FICHE 7 - 12 CONSEILS POUR ORGANISER SON ESPACE ET SON TEMPS DE TRAVAIL A DOMICILE »	46
- FICHE 8 - Analyser les impacts du télétravail sur VOTRE qualité de vie au travail et hors travail ?	65
- FICHE 9 - Conseils aux entreprises qui veulent lancer un projet « Télétravail » : 12 CONDITIONS DE LA RÉUSSITE DU TÉLÉTRAVAIL	68

<b>CHAPITRE 3</b>	<b>79</b>
<i>LES IMPACTS DU TÉLÉTRAVAIL SUR LES CONDITIONS DE VIE ET DE TRAVAIL DES SALARIÉ(E)S</i>	<b>79</b>
<b>CHAPITRE 4</b>	
<b>PAROLES DE TÉLÉTRAVAILLEUSES ET DE TÉLÉTRAVAILLEURS</b>	<b>88</b>
Témoignages recueillis auprès de salariées et de salariés analysant l'impact de cette nouvelle organisation sur leurs conditions de vie au travail et hors travail	
<b>ANNEXES :</b>	<b>99</b>
• ANNEXE 1 : Texte intégral du code du travail sur le télétravail en vigueur le 31 mars 2018	100
• ANNEXE 2 : Texte intégral et commenté de l'ANI télétravail (Accord National Interprofessionnel) signé le 19 juillet 2005	103
• ANNEXE 3 : <b>MODÈLE OBERGO D'ACCORD COLLECTIF D'ENTREPRISE « IDEAL »</b>	107
• ANNEXE 4 : <b>MODÈLE OBERGO D'AVENANT AU CONTRAT DE TRAVAIL « IDEAL »</b>	145
<b>BIBLIOGRAPHIE ET DOCUMENTATION</b>	<b>155</b>

# ***Le télétravail nouveau est arrivé : à consommer sans hésitation mais avec modération et précautions***

« Favoriser le recours au télétravail » était l'un des buts de l'ordonnance n°2017-1387 du 22 septembre 2017 confirmée par la loi de ratification n°2018-217 du 29 mars 2018.

La réussite reposait sur deux évolutions : simplification et sécurisation.

Le premier objectif est largement atteint car les règles juridiques concernant le télétravail ont été simplifiées à l'extrême puisqu'il suffit d'un simple accord entre l'employeur et le salarié pour autoriser le télétravail.

La sécurisation est moins certaine. Certes la loi contribue à la sécurisation de la situation juridique du télétravailleur en précisant que « *L'accident survenu sur le lieu où est exercé le télétravail pendant l'exercice de l'activité professionnelle du télétravailleur est présumé être un accident de travail...* » ce qui reconnaît la notion d'accident du télétravail à domicile.

Mais, en revanche elle fragilise les relations contractuelles individuelles entre l'employeur et le télétravailleur en n'exigeant pas explicitement de PREUVE ÉCRITE prouvant l'accord volontaire des deux parties.

Malgré ces limites, cette loi va certainement favoriser le recours au télétravail, d'autant plus qu'elle amorce un début de « droit au télétravail » en obligeant l'employeur à motiver tout refus d'autoriser le télétravail, ce qui devrait limiter l'ARBITRAIRE.

C'est pourquoi le télétravail peut être consommé SANS HÉSITATION car c'est, en général, un facteur d'amélioration des conditions de vie au travail et hors travail.

Mais il doit être consommé AVEC MODÉRATION pour ne pas affaiblir le lien social. Les enquêtes, dont celles de l'OBERGO, montrent que la durée du télétravail ne devrait pas dépasser 2 jours par semaine.

***Le télétravail doit aussi être consommé AVEC PRÉCAUTIONS tant que les modalités de l'exercice du télétravail ne sont pas définies clairement PAR ÉCRIT par des NÉGOCIATIONS COLLECTIVES ET INDIVIDUELLES<sup>3</sup>.***

---

<sup>3</sup> Extraits du communiqué de presse OBERGO du 5 avril 2018 sur les nouvelles règles du télétravail déterminées par la loi n°2018-217 du 29 mars 2018 publiée au Journal Officiel du 31 mars 2018

# OUI

**OUI au télétravail négocié !  
OUI au télétravail contractuel !  
OUI au télétravail géré  
de manière professionnelle !**

# NON

**NON au « télétravail sans écrit » !  
NON au télétravail imposé et  
subi !  
NON au télétravail accordé  
comme récompense !**

L'objectif de ce guide est d'apporter des aides à la négociation et à l'organisation du télétravail tant au niveau de l'entreprise qu'au niveau individuel

# ***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 ?  
Pourquoi va-t-il se développer depuis la loi de 2018?**

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 télématique<sup>4</sup>.

Or, certains continuent de parler encore aujourd'hui de « nouvelle » organisation du travail car elle 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 stocks (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), management et réseaux sociaux (2010) gestion des *big data* (2015),... Toutes ces méthodes se sont développées et le plus souvent généralisées d'abord dans le secteur privé puis dans le secteur public en quelques 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 des autres 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 non plus moteurs
- Les Pouvoirs Publics sont actifs mais peu efficaces... sauf quand ils simplifient la réglementation

**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

---

<sup>4</sup> « 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

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.

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, à côté 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, ...).

Ce sont ces difficultés de mesure et de contrôle qui induisent les soupçons entreprise/salarié.

Les articles du code du Travail issus des lois sur le télétravail de 2012 et 2017-2018<sup>5</sup> permettent de lever une grande partie des soupçons en exigeant que le télétravail fasse l'objet d'un contrat collectif ou individuel 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 que cette confiance 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* et le *flex office* !

Nous verrons dans ce guide que la confiance passe par la négociation d'un accord collectif d'entreprise sur le télétravail et par 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. Certains 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.

- 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. Mais ce n'est pas encore un marqueur important pour les autres entreprises ou les clients.

D'autre part, l'« effet mimétisme » (je mets en place cette innovation qui doit être rentable car elle est à la mode dans toutes les autres entreprises) n'a pas (encore ?) existé.

---

<sup>5</sup> Articles L. 1222-9 à L.1222-11 du code du Travail ('annexe 1)

Par contre les dépenses, même allégées par l'ordonnance de 2017, sont réelles :

- 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 4 G.
- Dépenses d'installation : 100 à 300 € par salarié (mais elles sont rarement prévues dans les accords car non obligatoires)
- 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

La participation de l'entreprise aux autres dépenses du télétravailleur (frais du logement, chauffage, assurances, ...) n'est plus obligatoire depuis 2017.

Gains non chiffrables et futurs contre dépenses réelles et immédiates : le risque, traditionnellement lié à toute innovation organisationnelle n'est pas facile à prendre pour certaines entreprises...

### **3 - Les liens entre qualité de vie et de travail et la productivité sont difficiles à évaluer : « Plus de qualité de vie/plus de productivité » ?**

Les discours 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 vie et de travail : un télétravail d'un ou deux ou au maximum trois jours par semaine est un facteur important d'amélioration des conditions de vie et de travail.

Nous verrons les raisons de cette amélioration dans le chapitre 3 : sentiment de liberté, moins de fatigue et de stress liés aux transports, ...

Les enquêtes OBERGO<sup>6</sup> 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.

De même, la plupart des managers ayant dans leur service des télétravailleurs estiment que la productivité des télétravailleurs 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 - Comité social et économique, délégués du personnel).

---

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

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 car le code du Travail précise que : « ... le télétravail désigne toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail qui aurait également pu être exécuté dans les locaux de l'employeur est effectué par un salarié hors de ces locaux de façon volontaire ... ».

Le code du travail précise aussi : « Le télétravail est mis en place dans le cadre d'un accord collectif ou, à défaut, dans le cadre d'une charte élaborée par l'employeur après avis du comité social et économique, s'il existe. ».

Certes une charte décidée unilatéralement par le chef d'entreprise est possible, mais l'expérience prouve que, pour éviter les conflits dus aux ambiguïtés juridiques propres au télétravail, il est pratiquement obligatoire de négocier un accord collectif d'entreprise sur le télétravail du type de l'accord IDEAL proposé dans ce guide.

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 et explique la réticence de certaines entreprises mais aussi de certaines organisations syndicales.

## **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 dégagent 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 chefs d'entreprise dit 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.

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 » au 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 sans écrit ». Nous verrons que laisser se développer le télétravail noir est aujourd'hui très dangereux.

Cela explique pourquoi les entreprises françaises dans lesquelles se développent 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 AREVA<sup>7</sup>, il est 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 ressenties 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 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<sup>8</sup>.

Mais la demande syndicale va au rythme de la demande sociale : moins de 200 accords d'entreprise sur le télétravail ont été signés de 2005 à 2016.

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 régit 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 moulture de l'exploitation des salariés, ...*".

Nous verrons dans le chapitre 2 les conséquences très positives des ordonnances de 2017 et de la loi 2018 sur le télétravail.

## **7 - Télétravail et Pouvoirs Publics : une implication diversifiée mais peu efficace car il 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 CO<sub>2</sub>, amélioration de la circulation, diminution des investissements nécessaires à la mobilité professionnelle, aménagement du territoire, ...

---

<sup>7</sup> « AREVA : Accord sur la Qualité de vie » du 31 mai 2012 téléchargeable sur le site de l'OBERGO <http://www.ergostressie.com/>

<sup>8</sup> Voir annexe 2

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 Dépôts<sup>9</sup>, qui s'est toujours intéressé 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

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 gouvernementales financières 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 :**

### **VERS UN « VRAI » DÉCOLLAGE DU**

### **TÉLÉTRAVAIL EN 2018 ?**

### **317 ACCORDS EN 1 AN !**

Les modifications (simplification et sécurisation) introduites par les ordonnances de 2017 et la loi de 2018 (voir chapitre 2), ont fait disparaître une grande partie des freins listés ci-dessus.

C'est ainsi que 317 accords télétravail ont été signés en un an du 1<sup>er</sup> septembre 2017 au 31 août 2018 alors que moins de 200 accords avaient été signés depuis 2005 !

<sup>9</sup> Rapport "[Externalité des télécentres](#)", publié en mars 2014 par la Caisse des Dépôts



# ***CHAPITRE 2***

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

# - FICHE 1 -

## UN TÉLÉTRAVAIL DIVERSIFIÉ

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

En France, une grande partie des salariés travaillent sur écran et , donc, travaillent « à distance ».

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 la loi de 2018, 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 volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication** " (Loi du 29 mars 2018- voir annexe 1).

On voit que cette définition repose sur 2 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 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 défini dans les accords d'entreprise sera intéressant, 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 écrit (" 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 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 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.

**Dans la négociation des accords d'entreprise (fiche 5) la définition du télétravail et de ses limites est un des points importants**

## - FICHE 2 -

### LES PRINCIPES DÉFINIS PAR L'ACCORD NATIONAL INTERPROFESSIONNEL (ANI) SUR LE TÉLÉ- TRAVAIL 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.



**Une partie des modalités de cet accord a été remise en question par les lois de 2012, 2017 et 2018. Mais les grands principes définis dans cet accord sont applicables au secteur privé, donc aux accords dans les entreprises privées, car ils ont été repris, avec ou sans modifications, par la loi (voir fiche 3) et inspirent donc tous les accords ou conventions des secteurs parapublic et public.**

**C'est pourquoi on trouvera en annexe 2 le texte intégral de cet accord qui n'est pas seulement intéressant sur le plan historique.**

# LES 7 PRINCIPES DÉFINIS PAR L'ANI SUR LE TÉLÉTRAVAIL DU 19 JUILLET 2005

## 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 » ?

*Il faut remarquer de la formule « ...de façon régulière » ne figure plus dans le code du travail depuis 2017.*



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

## 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).



**Il faut remarquer la nouvelle formulation dans le code du travail depuis 2017 : un accord d'entreprise ou une charte est nécessaire.**

## **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 )



**Il faut remarquer que l'avenant n'est plus obligatoire dans le code du travail depuis 2017.**

## **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)



**Il faut remarquer que cette prise en charge (sauf pour l'équipement) n'est plus obligatoire dans le code du travail depuis 2017.**

## 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).*

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

## **- FICHE 3 -**

### **PRÉSENTATION DES LOIS SUR LE TÉLÉTRAVAIL**

**Secteur privé : 2012, 2017 et 2018**

**Secteur public : loi du 12 mars 2012**

#### **3- 1 Secteur privé : loi sur le télétravail du 22 mars 2012, ordonnance du 22 septembre 2017 et loi de ratification du 29 mars 2018**

Une loi était nécessaire afin de donner enfin un statut juridique incontestable au télétravail en l'inscrivant dans le code du Travail permettant de rassurer les entreprises et les salariés voulant 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 première loi a créé, dans le code du Travail, les articles L. 1222-9 à L.1222-11 qui traitent du télétravail.

Cette première loi s'inspirait 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 annexe 2).

Elle reprenait 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)

L'ordonnance du 22 septembre 2017 et la loi de ratification de 2018 modifient assez profondément le code du travail lié à la loi 2012.

## PRÉSENTATION COMMENTÉE DES TROIS ARTICLES CONCERNANT LE TÉLÉTRAVAIL DANS LE CODE DU TRAVAIL DEPUIS LA LOI DU 29 MARS 2018

Dans le code du travail existent 3 articles qui traitent spécifiquement du télétravail : ils ont tous les trois été modifiés par les ordonnances du 22 septembre 2017 puis par la loi de ratification n° 2018-217 du 29 mars 2018 parue au Journal Officiel du 31 mars 2018.

### Article L1222-9

- Modifié par l'ordonnance du 22 septembre 2017 et ratifié après modification par la Loi du 29 mars 2018

I. – 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 volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication.

« Est qualifié de télétravailleur au sens de la présente section tout salarié de l'entreprise qui effectue, soit dès l'embauche, soit ultérieurement, du télétravail tel que défini au premier alinéa du présent I.

« Le télétravail est mis en place dans le cadre d'un accord collectif ou, à défaut, dans le cadre d'une charte élaborée par l'employeur après avis du comité social et économique, s'il existe.

#### *Commentaire Yves Lasfargue*

*C'est une SIMPLIFICATION IMPORTANTE par rapport à la loi de 2012. Le code du travail n'exige plus de contrat individuel, mais repose sur un texte collectif regroupant les règles de gestion connues de tous. C'est un document qui devrait faire reculer l'arbitraire, source d'injustices et de jalousie : chaque télétravailleur est géré selon les mêmes règles.*

« En l'absence d'accord collectif ou de charte, lorsque le salarié et l'employeur conviennent de recourir au télétravail, ils formalisent leur accord par tout moyen.

#### *Commentaire YL*

*C'est une SIMPLIFICATION ABUSIVE car, d'une part le moyen n'est pas précisé et un accord verbal semble être suffisant et d'autre part le contenu de cet accord individuel n'est pas précisé.*

*Dans le débat au Sénat, le 24 janvier 2018, la ministre, Mme Muriel Pénicaud, a affirmé : « Je confirme que l'expression « par tout moyen » dans le code du travail implique « par tout moyen opposable ». Il faut donc une preuve concrète, et par conséquent quelque chose d'écrit. On ne peut réécrire « par tout moyen » partout dans le code... »*

*A utiliser donc AVEC PRÉCAUTION : l'accord individuel devrait être écrit, au moins par courriel, et comporter toutes les précisions que le code exige de l'accord collectif ou de la charte (voir II ci-après). Mais il faut se rappeler qu'une suite d'accords individuels, non encadrés par un texte collectif, est source d'arbitraires et de jalousies.*

*Sans accord écrit, les limites entre « télétravail contractuel » et « télétravail noir » ne sont pas claires. C'est une source de risques pour l'entreprise (travail dissimulé, ...) et pour le salarié (absences injustifiées, ...)*

« II. – L'accord collectif applicable ou, à défaut, la charte élaborée par l'employeur précise :

*Commentaire YL*

*Cette LISTE EST TRÈS IMPORTANTE et doit faire l'objet de NÉGOCIATIONS car elle précise les principaux points qui doivent être traités dans tout accord ou charte. Ces points sont ceux qui furent dans la plupart des accords d'entreprise déjà signés avant 2018.<sup>10</sup>*

*Pas besoin d'un long contrat individuel, mais il est évident que, pour lever toute ambiguïté en cas de conflit l'entreprise devra fournir à chaque télétravailleur un document écrit supplémentaire, simplifié mais personnalisé, précisant la réponse positive à sa demande de télétravail, les lieux (domicile, résidence secondaire, ...) et les jours autorisés de télétravail.*

« 1° Les conditions de passage en télétravail, en particulier en cas d'épisode de pollution mentionné à l'article L. 223-1 du code de l'environnement, et les conditions de retour à une exécution du contrat de travail sans télétravail ;

*Commentaire YL*

*L'organisation de ce télétravail non-planifié et occasionnel ne peut être réalisée dans l'improvisation en urgence car elle exige une préparation importante en amont du même type que pour le télétravail régulier (quel matériel ? Quelles mesures de sécurités ?).*

« 2° Les modalités d'acceptation par le salarié des conditions de mise en œuvre du télétravail ;

*Commentaire d'YL*

*Ces modalités sont prévues dans la plupart des accords existants : niveau de dépôt de la demande (Hiérarchie de proximité ou DRH), formalisation, délai de réponse de l'entreprise, formation au télétravail, modalités de retour à une activité sans télétravail, ...*

*La nouvelle version 2018 du code du travail n'impose plus le remboursement au télétravailleur par l'entreprise des frais liés au télétravail (contrairement à la loi de 2012), mais parmi les modalités d'acceptation de mise en œuvre du télétravail devraient être abordés les sujets qui se trouvent également dans tous les accords d'entreprise signés avant 2018 :*

*\*Fourniture du MATÉRIEL INFORMATIQUE et des produits annexes (papier...)<sup>11</sup>. Comment l'entreprise peut-elle imposer et vérifier les mesures de sécurité anti cybercriminalité sur un matériel qu'elle ne financerait pas ?*

*\* Fourniture du matériel annexe (bureau, chaise, armoire, ...)*

*\* Remboursement des frais de télécommunication (abonnement téléphone et internet)*

*\* Remboursements divers : assurance, surface occupée, chauffage, ...*

*Dans les accords d'entreprise, tous ces remboursements sont en général regroupés dans une « prime de télétravail » soumise à charges sociales.*

<sup>10</sup> On trouvera plusieurs dizaines d'accords d'entreprises sur le site de l'OBBERGO <http://www.ergostressie.com/>. Les accords signés depuis 2107 sont sur le site Legifrance.gouv.fr. (Voir fiche 4)

<sup>11</sup> L'article R4321-1 du code du travail précise : « L'employeur met à la disposition des travailleurs les équipements de travail nécessaires, appropriés au travail à réaliser ou convenablement adaptés à cet effet, en vue de préserver leur santé et leur sécurité. » et la Cour de cassation (cass. soc. du 20.4.05, n° 03-40.069), a confirmé que l'employeur devait financer « la fourniture des outils et instruments nécessaires au travail »

« 3° Les modalités de contrôle du temps de travail ou de régulation de la charge de travail ;

*Commentaire YL*

*C'est une INNOVATION IMPORTANTE ; la notion de « régulation de la charge de travail » est introduite dans le code du travail.*

*Il devient donc urgent de mettre au point des méthodes de mesure de cette charge toujours difficile à évaluer dans la société de l'information.*

« 4° La détermination des plages horaires durant lesquelles l'employeur peut habituellement contacter le salarié en télétravail.

*Commentaire YL*

*La définition, après NÉGOCIATION, de cette « plage de disponibilité » ou « plage de joignabilité » doit tenir compte des horaires collectifs mais aussi des temps de pause et de repas.*

*Elle doit aussi rendre possible le « DROIT À LA DÉCONNEXION » en dehors des horaires habituels.*

*Dans le domaine de la gestion du temps, l'organisation du temps doit reposer sur la CONFIANCE et la GESTION PAR OBJECTIFS doit permettre d'éviter les contrôles tatillons.*

« III. – Le télétravailleur a les mêmes droits que le salarié qui exécute son travail dans les locaux de l'entreprise.

*Commentaire YL*

*Le texte est clair : le télétravailleur est un salarié comme les autres et a les mêmes droits : droits individuels (couverture sociale, formation, carrière, suivi médical, ticket restaurant...) et droits collectifs (relations avec les IRP- institutions représentant le personnel, participation aux élections, ...)*

« L'employeur qui refuse d'accorder le bénéfice du télétravail à un salarié qui occupe un poste éligible à un mode d'organisation en télétravail dans les conditions prévues par accord collectif ou, à défaut, par la charte, motive sa réponse.

*Commentaire YL*

*Ce texte induit deux conséquences : d'une part, les conditions d'éligibilité au télétravail du poste et du salarié doivent être définies clairement et portées à la connaissance de tous dans l'accord ou la charte.*

*D'autre part, l'obligation pour l'entreprise de motiver un refus doit éviter l'arbitraire (le télétravail n'est pas une récompense pour les « chouchous ») et marque un début de « DROIT AU TÉLÉTRAVAIL »*

« Le refus d'accepter un poste de télétravailleur n'est pas un motif de rupture du contrat de travail.

*Commentaire YL*

*C'est une confirmation de la définition contenue dans le premier paragraphe de l'article : le télétravail est « un travail qui ... est effectué par un salarié ...de façon volontaire ».*

*La réussite du télétravail repose sur le DOUBLE VOLONTARIAT : volontariat de l'entreprise (même si elle doit motiver son refus) et volontariat du salarié.*

« L'accident survenu sur le lieu où est exercé le télétravail pendant l'exercice de l'activité professionnelle du télétravailleur est présumé être un accident de travail au sens de l'article L. 411-1 du code de la sécurité sociale. ».

*Commentaire YL*

*C'est un COMPLÉMENT TRÈS IMPORTANT à la loi de 2012 qui devrait sécuriser tant l'entreprise que le télétravailleur A CONDITION que le lieu du télétravail ait été précisé dans un document écrit.*

*Il faut signaler l'absence dans le code du travail d'éléments concernant l'ambiguïté du STATUT DU DOMICILE du télétravailleur, ce qui risque de freiner le développement du télétravail : lieu privé ou lieu de travail ? Lieu géré par le salarié ou par l'entreprise ? Contrôle des conditions de sécurité (électricité, vol,...) et des conditions de travail (bruit, chaleur, amiante, ...) ? Contrôle de l'ergonomie du poste de travail ? Rôle du Comité Social et Économique?*

En général la réponse à ces questions passe par des déclarations sur l'honneur du salarié : le contrat de télétravail est aussi un contrat de CONFIANCE.

**Article L1222-10**

- Modifié par l'ordonnance du 22 septembre 2017 et ratifié sans modification par la [Loi du 29 mars 2018](#)

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

1° 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 ;

*Commentaire YL*

*C'est une raison supplémentaire pour que les consignes soient transmises par écrit au télétravailleur.*

Cette discipline d'utilisation, liée entre autres au développement de la cybercriminalité, est d'autant nécessaire que des données « sensibles » (données nominatives sur les salariés et les clients, données stratégiques, ...) peuvent être accessibles depuis le domicile aussi bien aux membres de la famille qu'aux visiteurs.

2° De lui donner priorité pour occuper ou reprendre un poste sans télétravail qui correspond à ses qualifications et compétences professionnelles et de porter à sa connaissance la disponibilité de tout poste de cette nature ;

3° D'organiser chaque année un entretien qui porte notamment sur les conditions d'activité du salarié et sa charge de travail.

### *Commentaire YL*

C'est un entretien qui est en général prévu de manière plus fréquente dans les accords d'entreprises.

On remarque la notion de « conditions d'activité » plus large que celle de « conditions de travail ». Le texte rappelle aussi la nécessité d'évaluer la charge de travail.

### **Article L1222-11**

- Modifié par l'ordonnance du 22 septembre 2017 et ratifié sans modification par la [Loi du 29 février 2018](#)

En cas de circonstances exceptionnelles, notamment de menace d'épidémie, ou en cas de force majeure, la mise en œuvre du télétravail peut être considérée comme un aménagement du poste de travail rendu nécessaire pour permettre la continuité de l'activité de l'entreprise et garantir la protection des salariés.

### *Commentaires YL*

Comme pour les cas de pollution envisagés dans l'article L1222-9, l'organisation de ce télétravail non-planifié et occasionnel ne peut-être réalisée dans l'improvisation en urgence car elle exige une préparation importante en amont du même type que pour le télétravail régulier (quel matériel ? Quelles mesures de sécurités ?...).

*Conseil de l'OBERGO pour l'organisation de ce « télétravail non-planifié et occasionnel » : en l'absence d'accord ou de charte d'entreprise, tout accord individuel de télétravail salarié/employeur, même occasionnel, doit faire l'objet d'un document écrit (lettre ou mail) précisant les modalités du télétravail (au moins le lieu, le matériel autorisé, les moyens de lutte contre la cybercriminalité, et les horaires de la plage de disponibilité).*

*Sinon, salarié et employeur prennent tous les risques liés au "télétravail noir".*

## **3- 2 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 télétravail.<sup>12</sup>

<sup>12</sup> t C'est le décret n° 2016-151 du 11 février 2016 qui a fixé les conditions et modalités de mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique et la magistrature

## - FICHE 4 -

### NÉGOCIER UN ACCORD D'ENTREPRISE SUR LE TÉLÉTRAVAIL

#### Pourquoi négocier un accord collectif d'entreprise sur le télétravail?

« Le télétravail est mis en place dans le cadre d'un accord collectif ou, à défaut, dans le cadre d'une charte élaborée par l'employeur après avis du comité social et économique, s'il existe.

*En l'absence d'accord collectif ou de charte, lorsque le salarié et l'employeur conviennent de recourir au télétravail, ils formalisent leur accord par tout moyen. »* (Article L1222-9 du code du travail)

La règle, même obscurcie par la deuxième phrase ( voir fiche 2) est claire : il faut un accord collectif pour mettre en place le télétravail.

#### Contenu d'un accord collectif d'entreprise sur le télétravail

L'article L1222-9 décrit en partie le contenu de cet accord :

« II. – L'accord collectif applicable ou, à défaut, la charte élaborée par l'employeur précise :

1° Les conditions de passage en télétravail, en particulier en cas d'épisode de pollution mentionné à l'article L. 223-1 du code de l'environnement, et les conditions de retour à une exécution du contrat de travail sans télétravail ;

2° Les modalités d'acceptation par le salarié des conditions de mise en œuvre du télétravail ;

3° Les modalités de contrôle du temps de travail ou de régulation de la charge de travail ;

4° La détermination des plages horaires durant lesquelles l'employeur peut habituellement contacter le salarié en télétravail. »

La plupart des accords sont conçus sur la même structure qu'ils soient signés avant septembre 2017 (date de l'ordonnance sur le télétravail) ou après.

## Projet OBERGO d'accord collectif d'entreprise "IDEAL" relatif au télétravail synthèse des accords déjà signés

Ce projet d'accord "IDEAL" est la synthèse de nombreux accords déjà signés : il est constitué UNIQUEMENT de textes de ces accords :

- soit extraits de la base de données OBERGO<sup>13</sup> qui regroupe des accords signés avant 2017
- soit extraits du site officiel [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)<sup>14</sup> qui regroupe les accords signés depuis 2017.

**Depuis 2017 est accessible sur le site [legifrance.fr](http://www.legifrance.fr) la « base nationale de données » créée par la loi du 8 août 2016 regroupant les accords d'entreprise et de branche conclus depuis le 1er septembre 2017. Le texte intégral de nombreux accords sur le télétravail y figure.**

([https://www.legifrance.gouv.fr/initRechAccordsEntreprise.do;jsessionid=60721E6CA188B58D51DE86F2E28069F1.tplgfr29s\\_1](https://www.legifrance.gouv.fr/initRechAccordsEntreprise.do;jsessionid=60721E6CA188B58D51DE86F2E28069F1.tplgfr29s_1))

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

C'est donc une **AIDE A 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.

***Le projet OBERGO d'accord collectif d'entreprise "IDEAL" relatif au télétravail est publié intégralement en annexe 3 de ce guide qui est téléchargeable dans le « Guide Obergo sur le télétravail » sur le site <http://www.ergostressie.com>.***

<sup>13</sup> <http://www.ergostressie.com>

<sup>14</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/initRechConvColl.do>

## **- FICHE 5 -**

### **NÉGOCIER AU NIVEAU INDIVIDUEL: UN AVENANT ÉCRIT RELATIF AU TÉLÉTRAVAIL EST INDISPENSABLE BIEN QUE NON-OBLIGATOIRE**

#### **L'avenant "télétravail" au contrat de travail est-il obligatoire ?**

Quand un salarié exerce son activité en télétravail un avenant à son contrat de travail était OBLIGATOIRE jusqu'en septembre 2017.

Cette obligation n'apparaît plus dans le code du travail depuis ordonnance de septembre 2017.(voir fiche 2 qui présente la loi sur le télétravail).

Mais à notre avis, cet avenant est INDISPENSABLE pour préciser les modalités spécifiques à chaque télétravailleuse et télétravailleur même s'il existe un accord collectif.

Il est évident que cet avenant doit être ÉCRIT même si le code du travail ne l'impose pas.

#### **Que doit comporter un avenant "télétravail" au contrat de travail ?**

Si l'accord d'entreprise est complet et détaillé, pas besoin d'un long contrat individuel, mais il est évident que, pour lever toute ambiguïté en cas de conflit l'entreprise devra fournir à chaque télétravailleur un document écrit supplémentaire, simplifié mais personnalisé, précisant au moins :

- la réponse positive à sa demande de télétravail
- les lieux (domicile, résidence secondaire...)
- les jours autorisés de télétravail.
- temps et charge de travail
- matériel spécifique
- le rappel des points importants de l'accord collectif

## 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 est la synthèse de plusieurs accords sur le télétravail déjà signés : il est constitué UNIQUEMENT 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.

***Le projet OBERGO d'avenant au contrat de travail "IDEAL" relatif au télétravail est publié intégralement en annexe 4 de ce guide et est téléchargeable sur le site <http://www.ergostressie.com>.***

**Test d'auto-orientation GPS-Télétravail :  
*serai-je à l'aise dans le télétravail?***

Voir fiche 6 et <http://gps.teletravail.free.fr/>

# LES RISQUES DU « TÉLÉTRAVAIL SANS ÉCRIT » POUR LE SALARIÉ ET POUR L'ENTREPRISE<sup>15</sup>

L'article L.1222-9 du Code du travail précise : « Le télétravail est mis en place dans le cadre d'un accord collectif ou, à défaut, dans le cadre d'une charte élaborée par l'employeur après avis du comité social et économique, s'il existe. ».



Mais il revient sur cette affirmation au paragraphe suivant : « En l'absence d'accord collectif ou de charte, lorsque le salarié et l'employeur conviennent de recourir au télétravail, ils formalisent leur accord par tout moyen. » Ce dernier paragraphe semble indiquer, malgré les dénégations du ministère, que l'on peut télétravailler sans document écrit.

A notre avis il n'en est rien, et ce type de télétravail, proche du « télétravail noir », présente les risques suivants :

- **Accident du travail** : certes l'article L.1222-9 du Code du travail précise que « L'accident survenu sur le lieu où est exercé le télétravail pendant l'exercice de l'activité professionnelle du télétravailleur est présumé être un accident de travail ». Mais cette "présomption d'imputabilité" au travail ne s'applique que si l'accident a lieu sur le lieu et dans les horaires de travail. Sans document écrit précisant le lieu et les horaires de travail quelles sont les preuves ? S'il n'est pas capable d'apporter ces preuves, le télétravailleur 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 s'être connecté de l'extérieur de l'entreprise.

- **Remboursement des frais supplémentaires** entraînés par le télétravail (matériel, abonnements, fournitures, ...) même si la loi a supprimé l'obligation du remboursement des frais liés au télétravail.

C'est pourquoi, il est indispensable que le télétravail fasse l'objet d'un document ÉCRIT (y compris par courriel) même si la loi ne rend plus obligatoire un avenant " télétravail " au contrat de travail de chaque télétravailleuse ou télétravailleur.

**Conseil de l'OBERGO pour les salarié(e)s qui veulent télétravailler même occasionnellement pendant les grèves de transport ou les intempéries : en l'absence d'accord d'entreprise, tout accord individuel de télétravail salarié/employeur, même occasionnel, doit faire l'objet d'un document écrit (lettre ou courriel) précisant les modalités du télétravail (au moins le lieu, le matériel autorisé, les moyens de lutte contre la cybercriminalité, et les horaires de la plage de disponibilité).**

<sup>15</sup> Ces risques peuvent paraître théoriques : ils sont réels en cas de conflit.

## - FICHE 6 -

### CONSEILS AUX SALARIÉ(E)S QUI DÉSIRENT TÉLÉTRAVAILLER : LES 12 CONDITIONS DE LA RÉUSSITE DU TÉLÉTRAVAIL

#### 6 - 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, cinq enquêtes sur les conditions de travail des télétravailleuses et télétravailleurs : enquêtes annuelles OBERGO 2009/2010<sup>16</sup>, 2011/2012<sup>17</sup>, 2013<sup>18</sup>, 2015<sup>19</sup> et 2018<sup>20</sup>

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.

Ce qui explique le taux de satisfaction que montre les enquêtes OBERGO.

Mais ces situations risquent d'être beaucoup moins répandues chez les salariés, cadres ou non, qui désirent télétravailler que ce soit par désir personnel, ou 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).

---

<sup>16</sup> "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>.)

<sup>17</sup> "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>.)

<sup>18</sup> « 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>.)

<sup>19</sup> « Télétravail : comment concilier liens de subordination et marges de liberté ? »- Rapport de Yves Lasfargue et Sylvie Fauconnier. Ce rapport présente les résultats de l'enquête OBERGO 2015, 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>.)

<sup>20</sup> « Télétravail 2018 : de plus en plus de qualité et de productivité avec de moins en moins de fatigue et de stress »- Rapport de Yves Lasfargue et Sylvie Fauconnier. Ce rapport présente les résultats de l'enquête OBERGO 2018, 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>.)

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.

## 6 - 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 <sup>21</sup>?**

### 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'autre.

Témoignage<sup>22</sup> : « 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)

« C'est agréable de travailler préservée des soucis de l'entreprise, des conflits, c'est un réel plaisir de télétravailler » (Femme, 48 ans, Consultante RH Interne)

« 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 :

L'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, 37ans, 2 enfants, Acheteur)

« Je gère ma « petite entreprise » en télétravail, au sein d'un grand Groupe, comme si j'étais mon propre « chef d'entreprise », et j'ai instauré une certaine discipline, une certaine règle de vie, notamment avec les enfants, car je dois répondre à de gros clients; il faut le faire dès le départ, car les enfants doivent le comprendre, mais surtout ne pas penser qu'on va pouvoir le faire avec des enfants petits. » (Femme, 41 ans, 2 enfants, Gestionnaire de comptes informatiques)

- Aptitude à gérer ses propres horaires de travail et de repos

<sup>21</sup>Un test d'auto-évaluation est publié en fin de cette fiche.

<sup>22</sup> Les témoignages sont ceux recueillis lors des entretiens oraux très approfondis par Sylvie Fauconnier ou dans les commentaires écrits au questionnaire en ligne lors des différentes enquêtes OBERGO.

« 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 ; 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)

« Mais je peux lever le pied un peu de temps à autre, et je m'organise comme je veux ; je peux avoir des plages horaires plus larges, mais plus confortables, donc je m'y retrouve » (Femme, 41 ans, 2 enfants, Gestionnaire de comptes informatiques)

« C'est une question de responsabilité, il y a des horaires qu'on doit respecter, mais possibilité d'aération de l'esprit, de faire des pauses (même d'aller chercher son pain), c'est très bénéfique » (Femme, 48 ans, Consultante RH Interne)

« Je peux être avec ma famille, même si je ne suis pas moi-même en vacances ; cela permet de bien concilier les choses sans rogner sur le temps de travail, à condition d'avoir une bonne discipline personnelle » (Femme, 37ans, 2 enfants, Acheteur)

« 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. Les relations avec mes collègues me manquent, encadrement et collègues » (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 satelliser. Il faut savoir se débrouiller en cas de problème. A 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 de 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 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.

« 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, 37ans, 2 enfants, Acheteur)

« L'expérience et l'âge permet 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)

« Le management n'est pas enclin en général à donner du télétravail à des jeunes ou des débutants ; quelqu'un de jeune a besoin d'expérience et d'établir la confiance avant de prendre du télétravail, donc on rencontre moins de jeunes en télétravail » (Homme, - de 30 ans, Ingénieur d'Études, télétravail à plein temps)

« L'âge joue aussi, car ma carrière est derrière moi ; si je ne suis pas là, je n'ai pas peur d'un concurrent, personne ne prendra ma place » (Homme, plus de 50 ans, enfants, Chef de projet)

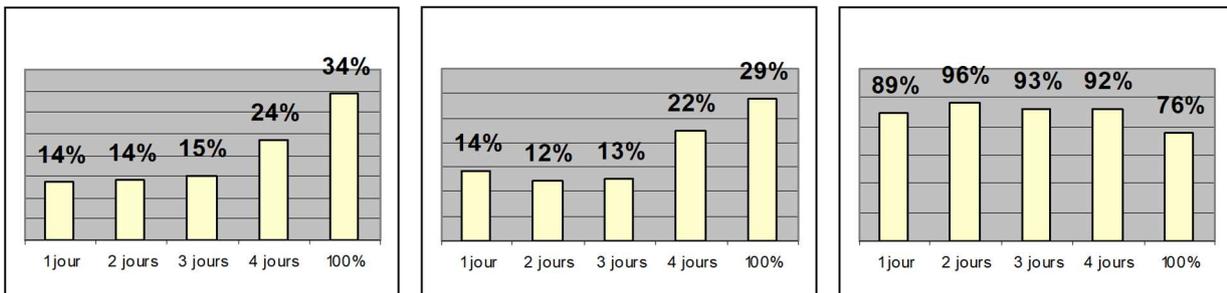
« A déconseiller à des personnes débutant dans leur job ou dans leur entreprise. » (Femme, 54 ans, cadre comptable, plus de 4 ans de télétravail)

#### 4 – Être conscient 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 : 14% 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

#### Forte 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

Cela veut dire qu'il faut privilégier le télétravail à temps partiel ne dépassant pas 3 jours par semaine.

« Au début de l'encadrement, il est essentiel de ne passer qu'une journée en télétravail, car c'est très compliqué à manager sinon ; je vais essayer ensuite de repasser à plus longtemps, car c'est vital pour moi » (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 libres et spontanées que chez soi » (Femme, 37ans, 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) »

« Il ne faut pas télétravailler à 100%. L'isolement est trop important. Nous avons besoin de communiquer entre adultes qui travaillent sur le même projet et la présence physique est importante. Le café du matin est très important, par exemple. Le télétravail à 100% est trop dangereux psychologiquement pour les personnes normalement sociables. » (Femme, 36 ans, cadre, 2 enfants, télétravail depuis plus de 4 ans 1 jour par semaine)

« Le temps optimum est de pouvoir être 1 ou 2j /semaine sur place, au bureau, être mieux intégré au groupe et vivre avec ses collègues ("potins", vie autour de la machine à café " etc.) » (Homme, - de 30 ans, Ingénieur d'Études, télétravail à plein temps)

**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 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 n'est pas facile de gérer le télétravail vis à vis de l'entourage, qui doit faire des concessions vis à vis du télétravailleur ; un équilibre est à trouver entre les sollicitations de l'entreprise et du boulot, et les contraintes de son entourage » (Homme, 58 ans, Consultant télématique routière)

« On peut cohabiter avec des adultes ou des enfants grands qui comprennent les « règles », mais pas avec des enfants en bas âge, c'est impossible jusqu'à 12-13 ans ; mais je ne télétravaille jamais le mercredi, car les ados ont des copains qui passent souvent ; je télétravaille quand il n'y a personne ici, dans la maison, quand il n'y a pas de passage » (Homme, 51 ans, 2 enfants, Inspecteur Compagnie d'Assurances)

« Le télétravail nécessite des concessions en échanges, notamment concernant la frontière vie professionnelle vie privée, c'est une balance personnelle à développer, il n'y a pas de règle unique, il y a des avantages et des inconvénients dont il faut être conscient » (Homme, 40 ans, 3 enfants, Chef de projet avant-vente)

« Mes enfants me reprochent ce mode de travail, car je suis tout le temps à mon bureau, sur mon ordinateur » (Femme, 44 ans, enfants, Analyste financier avant-vente)

« D'un point de vue familial, la transition n'est pas évidente non plus, surtout si le conjoint ne travaille pas et n'arrive pas à faire la part des choses (le pire des contremaîtres... toute pause est perçue comme du temps qui aurait pu être utilisé pour les tâches ménagères...) » (homme, 35 ans, 2 enfants, cadre informatique, plus de 4 ans de télétravail à 100%)

**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. 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, ... (parfois fourni par l'entreprise)
- Connexion aux réseaux rapides : ADSL, fibre optique, connexion 3G, ...
- Environnement adapté (bruits extérieurs, voisins, ...)

*« 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)

*« J'ai besoin d'avoir un espace fermé pour me consacrer à 100% à mon travail ; à la maison les enfants étant partis, j'ai récupéré une chambre pour en faire mon bureau et pouvoir être plus concentré »* (Homme, 58 ans, Consultant télématique routière)

**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 !**

## **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)

*« Si je travaille le week-end, j'accepte plus facilement parce que je suis chez moi une partie de la semaine, on n'est plus tolérant dans ce contexte »* (Homme, 40 ans, 3 enfants, Chef de projet avant-vente)

*« 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)

*« Ma charge de travail est ressentie comme très forte, mais le télétravail l'allège, car j'ai une plus grande productivité et moins de temps perdu sur les routes »* (Femme, 37ans, 2 enfants, Acheteur)

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

*« L'effet de fatigue de travailler à la maison, c'est le problème de frontière, on a toujours l'impression d'être au travail, on est tout le temps « pollué » par le travail quand on est à la maison et on associe chez soi, le lieu physique, en permanence au travail »* (Homme, 40 ans, 3 enfants, Chef de projet avant-vente)

*« 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)

**On ne peut que constater l'existence de ce paradoxe Mais cela n'exclue pas la lutte pour une maîtrise du temps et de la charge de travail notamment en exigeant la mise en pratique de l'article L1222-9 du code du travail qui prévoit la mise en place de modalités de contrôle du temps de travail ou de régulation de la charge de travail**



**Conditions liées aux caractéristiques des rapports sociaux : contrat de télétravail = contrat de confiance**

## **8 - Avoir négocié et signé un contrat écrit de salarié en télétravail<sup>23</sup>**

Il faut absolument que le salarié ait signé un avenant ÉCRIT « télétravail » à son contrat de travail sinon il fait, souvent sans le savoir, du « télétravail au noir ». Cet avenant doit être signé dans le cadre d'un accord d'entreprise ou d'une charte sur le télétravail, mais l'accord d'entreprise (voir fiche 4)

Cet avenant écrit n'est pas obligatoire mais il est INDISPENSABLE car il 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.

## **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.

*« 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)*

<sup>23</sup> Voir la fiche 3 et le « Modèle OBERGO d'avenant IDEAL sur le télétravail ».

## **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 en 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)*

*« Le télétravail fait repenser la relation au travail, il permet des accès à certains métiers réservés aux grandes villes, c'est très positif » (Homme, 40 ans, 3 enfants, Chef de projet avant-vente)*

C'est l'accord d'entreprise qui détermine les emplois « éligibles au télétravail » ou « télétravaillables ».

## **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, j'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)*

*« J'ai globalement plaisir à télétravailler, j'ai un grand jardin, j'habite à la campagne, j'ai un cadre de vie agréable, j'exerce mon métier dans les meilleures conditions possibles, par rapport à mes souhaits, donc le télétravail m'a ouvert une réelle opportunité de vie » (Homme, 40 ans, 3 enfants, Chef de projet avant-vente)*

*« Je suis content d'être en télétravail, j'ai une grande fenêtre sur l'extérieur, il fait beau, c'est agréable » (Homme, plus de 50 ans, enfants, Chef de projet)*

## **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 possibles » (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)*

*« On m'a proposé de télétravailler et je n'ai aucun souci avec le management; je gère mon temps et mes projets comme je veux, seuls les résultats comptent (nécessité d'un niveau de maturité dans le métier ou le poste, car les gens avec qui je travaille sont dans le monde entier » (Homme, 40 ans, 3 enfants, Chef de projet avant-vente)*

*« 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)*

### **6 - 3 - Présentation du test d'auto-orientation GPS-Télétravail.**

Les sondages montrent aussi une forte demande pour le télétravail chez les salariés.

Mais il faut rappeler aux salarié(e)s qui demandent à télétravailler les 12 conditions de réussite mises en valeur dans les enquêtes OBERGO : tous les salariés ne seront pas à l'aise dans le télétravail.

En s'appuyant sur cette liste de conditions, a été conçu un test interactif qui doit permettre à chacune et à chacun de ne demander à télétravailler qu'à bon escient.

GPS-Télétravail, nouveau test interactif, mis au point par l'OBERGO, est maintenant disponible sur internet et permet à chacune et à chacun de s'auto-orienter dans le télétravail et de réfléchir à la question :

***JE DÉSIRES TRAVAILLER UNE PARTIE DE  
MON TEMPS  
"A LA MAISON":***

***SERAI-JE VRAIMENT À L'AISE DANS LE  
TÉLÉTRAVAIL Á DOMICILE ?***

*Test sur*

***<http://gps.teletravail.free.fr/>***



L'originalité du télétravail est qu'il peut être choisi ou refusé par les salarié(e)s alors que les autres formes d'organisation du travail sont en général imposées par l'entreprise. Chacune et chacun a le CHOIX d'accepter ou de refuser cette organisation qui exige le double volontariat: celui du salarié et celui de l'entreprise.

Aujourd'hui, de nombreux salariés désirent pouvoir télétravailler à domicile une partie de leur temps.

Si les études montrent que la plupart des salarié(e)s qui télétravaillent déjà considèrent que cette nouvelle organisation du travail est un facteur d'améliorations de leurs conditions de travail et de vie, elles montrent aussi que le développement du travail "à la maison" comporte un certain nombre de difficultés et de risques.

Ce test d'auto-orientation est destiné aux salariées et salariés qui ont envie de télétravailler à domicile, et qui veulent être LUCIDES sur la réponse à la question :

**JE DÉSIRE TRAVAILLER UNE PARTIE DE MON TEMPS "A LA MAISON":  
SERAI-JE VRAIMENT Á L'AISE DANS LE TÉLÉTRAVAIL Á DOMICILE?**

Pour vous aider à réfléchir sur les impacts que cette forme d'organisation va induire sur la qualité de votre vie au travail et hors travail, voici une liste de 50 affirmations sur le télétravail . Sur chaque ligne, indiquer VOTRE APPRECIATION en mettant une croix dans la colonne choisie entre A, B, C et D.

Colonne A: je suis d'accord avec cette affirmation

Colonne B: je suis partagé(e) et je doute

Colonne C: je ne suis pas d'accord avec cette affirmation

Colonne D: je ne suis pas concerné(e) par cette affirmation et n'apporte pas de réponse

**Quelle est votre appréciation sur chacune de ces affirmations concernant le télétravail?**

	Pas de réponse		
	Pas d'accord		
	Je doute		
	D'accord		
<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>

**GESTION DES CONDITIONS DE TRAVAIL ET DE TRANSPORTS**

Il existe déjà des salarié(e)s qui télétravaillent dans mon entreprise	1				
J'aime bien travailler seul(e) sans la présence permanente des collègues et de la hiérarchie	2				
Je ne crains pas l'isolement car je connais bien les réseaux professionnels internes pour travailler à distance	3				
J'ai acquis assez de compétences professionnelles pour travailler seul(e) 2 ou 3 jours de suite	4				
Je maîtrise suffisamment les technologies de l'information et de la communication pour traiter seul(e) les "petits incidents"	5				
Ma productivité augmentera en télétravaillant de chez moi car j'aurai à supporter moins d'interruptions	6				
Ma productivité augmentera en télétravaillant de chez moi car mes conditions de travail seront meilleures	7				
Rester chez moi pour télétravailler diminuera mes temps de trajets domicile/lieu de travail	8				
Rester chez moi pour télétravailler diminuera ma fatigue physique lié aux trajets domicile/lieu de travail	9				
Rester chez moi pour télétravailler diminuera mon stress lié aux trajets domicile/lieu de travail	10				
Rester chez moi pour télétravailler contribuera à diminuer les bouchons dans la circulation	11				
Rester chez moi diminuera ma consommation d'énergie et les émissions de CO2 liées aux transports professionnels	12				
Rester chez moi diminuera ma consommation d'énergie et les émissions de CO2 liées aux transports de loisirs	13				

**GESTION DE L'ESPACE : CHOIX DU LIEU DE TRAVAIL**

J'aime bien avoir de nouvelles marges de liberté dans le choix de mon lieu de travail	14				
Mon espace de travail dans l'entreprise n'est pas agréable et je préfère travailler chez moi	15				
Mon logement est assez grand pour que je puisse organiser un lieu de télétravail chez moi	16				
Je télétravaillerai dans une pièce dédiée aux activités professionnelles	17				
L'environnement de mon logement est assez calme pendant les heures ouvrables pour permettre le télétravail	18				
Je dispose d'une connexion aux réseaux de communication assez rapide pour des utilisations professionnelles	19				
Le télétravail me donnera des libertés dans le choix de mon lieu d'habitation	20				
Rester chez moi augmentera ma consommation d'énergie et les émissions de CO2 liée à la gestion de mon logement (clim)	21				

Ce test peut être réalisé de manière interactive (avec l'aide d'un système-expert) sur <http://www.ergostressie.com>

**Quelle est votre appréciation sur chacune de ces affirmations concernant le télétravail?**

	Pas de réponse			
	Pas d'accord			
	Je doute			
	D'accord			
<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	

**GESTION DU TEMPS : CHOIX DES HORAIRES DE TRAVAIL ET VIE FAMILIALE**

Le télétravail me donnera de nouvelles marges de libertés dans le choix de mes horaires	22				
Je suis suffisamment rigoureux pour auto-organiser la gestion de mes activités professionnelles	23				
Je travaille bien mieux quand je peux choisir mes horaires de travail	24				
Le télétravail est une organisation où le contrôle de mon temps de travail sera souvent délicat pour l'entreprise	25				
Le télétravail est une organisation du travail où mon propre contrôle de mon temps de travail sera souvent délicat	26				
Télétravailler va correspondre pour moi à un temps de travail plus long lié à une charge de travail plus importante	27				
Chez moi, je vais effectuer un temps de travail plus important car je ne sais pas m'arrêter	28				
Je suis capable et j'accepte de télétravailler selon les modalités de la "gestion par objectifs"	29				
Le ou les adultes qui vivent avec moi dans mon foyer sont d'accord pour que je reste travailler à la maison	30				
Les enfants qui vivent avec moi dans mon foyer sont d'accord pour que je reste travailler à la maison	31				
Je peux gérer les contraintes liées à la présence de jeunes enfants à mon domicile pendant mon télétravail	32				
Le télétravail supprime les frontières vie professionnelle/vie privée et va envahir ma vie privée	33				
Le télétravail permettra des nouvelles marges de libertés dans la répartition de mes temps professionnels, familiaux, sociaux	34				
En me permettant une autre répartition de mes temps, le télétravail va améliorer ma vie familiale	35				

**GESTION DES RAPPORTS JURIDIQUES ET SOCIAUX**

Je connais les grandes lignes des articles du Code du travail qui définissent le télétravail	36				
Mon entreprise a signé un accord "Télétravail" avec les partenaires sociaux et je suis prêt(e) à signer un contrat	37				
Mon entreprise n'a signé aucun accord "Télétravail" et je suis prêt(e) à négocier et signer un avenant à mon contrat	38				
J'accepte que le contrat de télétravail soit un instrument juridique mais aussi un "contrat de confiance" avec l'entreprise et le salarié	39				
Les remboursements de frais prévus dans le contrat de télétravail me conviennent	40				
Mes activités professionnelles sont compatibles avec du travail à distance loin de mon équipe de travail une partie de mon temps	41				
Je vais devoir gérer autrement les liens sociaux et les relations professionnelles à l'intérieur de mon équipe de travail	42				
Le télétravail va diminuer le lien social et la solidarité que j'ai avec mes collègues	43				
Le télétravail va diminuer le lien social et la solidarité que j'ai avec ma hiérarchie	44				
Le télétravail va diminuer le lien social et la solidarité que j'ai avec les autres salariés de l'entreprise	45				
Le télétravail va fragiliser ma situation en cas de menace de licenciements	46				
Le télétravail va être un frein à l'évolution de mes rémunérations et de ma carrière	47				
J'ai conscience que le télétravail est réversible : le contrat peut être mis en question tant par le salarié que l'entreprise.	48				
J'ai conscience que si je change d'emploi (mobilité, promotion, ...) le télétravail peut être remis en question	49				
Le télétravail va améliorer ma qualité de vie au travail et hors travail	50				

**Ceci est un test d'auto-orientation : à vous de conclure!**

Vous serez probablement à l'aise dans le télétravail:

- si vous avez une vision positive des impacts du télétravail sur votre qualité de vie hors et dans travail  
Voir en particulier ce que vous pensez des affirmations : 27, 44, 45, 46, 49 et 100

- si vous pensez satisfaire aux conditions liées à la famille  
Voir en particulier ce que vous pensez des affirmations : 30, 31, 33 et 35

- si vous pensez satisfaire aux conditions liées au logement  
Voir en particulier ce que vous pensez des affirmations : 16, 17 et 18

- si vous pensez satisfaire aux conditions liées à vos aptitudes et capacités  
Voir en particulier ce que vous pensez des affirmations : 3, 4, 5, 23 et 29

- si vous avez conscience que le contrat de télétravail, document juridique, est aussi un contrat de confiance  
Voir en particulier ce que vous pensez des affirmations : 25, 26, 36 et 39

- ... mais si vous n'avez pas une vision trop idyllique de ces impacts correspondant plus à un télétravail rêvé qu'à un télétravail réel  
Voir en particulier ce que vous pensez des affirmations : 11, 12, 21 et 34

**OBERGO - OBSERVATOIRE DU TÉLÉTRAVAIL 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.  
[yves.lasfargue@wanadoo.fr](mailto:yves.lasfargue@wanadoo.fr) <http://www.ergostressie.com> Téléphone +33 (0)6 81 01 98 72

# - FICHE 7 -

## 12 CONSEILS POUR ORGANISER SON ESPACE ET SON TEMPS DE TÉLÉTRAVAIL À DOMICILE

En s'appuyant sur les résultats 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 interrogées dans les trois enquêtes OBERGO
- les dispositions prévues dans le Code du Travail<sup>24</sup> ou dans l'ANI télétravail<sup>25</sup>, 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 ?

---

<sup>24</sup> Articles L.122-9, L.122-10 et L.122-11 du Code du Travail créés par la loi du 22 mars 2012.

<sup>25</sup> 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 A 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...

« J'ai une pièce particulière dédiée au télétravail où je peux m'isoler, je l'ai aménagée moi-même, c'est indispensable » (Homme, Directeur Qualité-environnement Informatique, 4 à 5j/s)

« J'ai une pièce particulière (mon salon que j'ai transformé moi-même en bureau, car mon logement est grand) où je suis seule à aller » (Femme, 48 ans, Directeur de Projet Informatique, 3j/s)

« J'ai une pièce dédiée chez moi, avec un ordinateur professionnel et mon ordinateur privé ; c'est indispensable pour ne pas être dérangée, pouvoir se « discipliner » plus facilement, ça aide à ne pas se « disperser »; je ferme ma porte et me sens comme au bureau » (Femme, 46 ans, Gestionnaire d'Assurances, 3j/s)

« J'ai une pièce particulière, dédiée à mon télétravail, à part de mes lieux de vie habituels ; mon mari, à la retraite n'y vient pas particulièrement ; cela nous a été recommandé par l'entreprise, avoir un lieu à part, le matériel est bien installé, correctement et ergonomiquement » (Femme, 56 ans, Administrateur de bases de données, 4j/s)

« J'avais déjà une pièce fermée à l'étage, qui était mon bureau et qui l'est restée, elle a été complétée en aménagement pour faire du télétravail ; c'est une exigence de l'employeur d'avoir un lieu bien séparé (dans avenant au contrat de travail), pour des raisons de facilité de travail, de confidentialité et de sécurité ; de plus, comme je suis souvent au téléphone, mon entourage me dérangerait ; pour cela, j'ai eu des conseils en ergonomie du poste de travail » (Homme, 50 ans, Administrateur système, 4j/s)

« J'ai une pièce bien isolée, bien identifiée, que j'ai installé moi-même car mon télétravail est officieux ; bien que je puisse travailler n'importe où et n'importe quand, je me fais quelquefois expulser de la maison pour aller dans ma pièce de travail » (Homme, Ingénieur Qualité Informatique, 2j/mois en moyenne)

« Avoir un local (1 bureau) pour bien séparer le travail de la vie de famille. » (Homme, cadre, 53 ans, 1 enfant, 4 jours de télétravail par semaine, depuis 1 an, maison individuelle)

« Disposer d'une pièce spécifique dans la maison avec une porte que vous pouvez ouvrir et fermer. Si possible,... » (Homme, cadre informatique, 57 ans, pas d'enfant, 2,5 jours de télétravail, maison individuelle)

« Il faut un espace dédié au télétravail dans le domicile » (Femme, cadre, 48 ans, 2 enfants, télétravail 2 jours depuis 4 ans, maison individuelle)

« 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)

« J'ai besoin d'avoir un espace fermé pour me consacrer à 100% à mon travail ; à la maison les enfants étant partis, j'ai récupéré une chambre pour en faire mon bureau et pouvoir être plus concentré » (Homme, 58 ans, Consultant télématique routière)

Plus rares sont celles ou ceux qui ne disposent pas d'un espace dédié:

« Je n'ai pas de lieu bien séparé, j'ai une armoire spéciale et un coin bureau dans ma grande chambre, non fournis par l'entreprise » (Femme, 59 ans, Secrétaire de direction, 5j/s)

« Je n'ai pas de pièce particulière pour télétravailler, j'ai beaucoup de place et m'installe où je veux, n'étant pas susceptible d'être dérangé par mon entourage et ayant une grande capacité de concentration n'importe où » (Homme, Consultant en Organisation, 2,5j/s en moyenne)

« J'ai une chambre aménagée personnellement en bureau, mais que j'utilise peu souvent, je m'installe où je veux, la plupart du temps dans ma pièce principale que je trouve plus agréable pour travailler. » (Femme, 54 ans, Chargée de la représentation d'une Organisation Syndicale, 2,5j/s)

## 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 sur le 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.

### **CONSEIL 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 suivants<sup>26</sup> :

- 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 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.

<sup>26</sup> 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).

## **2 – COMMENT GÉRER LES RISQUES ÉLECTRIQUES, CHIMIQUES ET INCENDIE DE SON ESPACE 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 sécurité de l'espace de télétravail à domicile.

L'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005 sur le télétravail (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.

### **CONSEIL OBERGO**

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. (Voir ci-après question n°5)

### **3 – COMMENT GÉRER LE MATÉRIEL, L'ORGANISATION ET L'ERGONOMIE DU POSTE DE TRAVAIL À 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

« ...bien se préparer sur l'aspect logistique (à tester avant de se retrouver devant le PC avec une connexion qui ne marche pas, des numéros de téléphone manquants,...), renvoyer sa ligne pro chez soi, prévenir les collègues, signaler sa présence (pour rassurer tout le monde au début) »  
(Femme, cadre informatique, 45 ans, 1 jour de télétravail par semaine, depuis 1 an, maison individuelle)

« Les nouvelles technologies permettent de faire des réunions à distance et c'est très pratique et très efficace, les réunions sont moins longues. »  
(Femme, cadre de recherche, 44 ans, 3 enfants, 1 jour de télétravail par semaine, depuis 4 ans, maison individuelle)

« Je fais aussi attention à mon organisation journalière de travail, cela demande de l'anticipation ; et j'ai investi dans l'ergonomie de mon poste de travail à mes frais, c'est très important pour bien travailler à la maison ». (Femme, 37ans, 2 enfants, Acheteur dans Informatique)

« J'ai aménagé ma pièce moi-même, mon employeur m'a juste fourni une chaise de bureau ergonomique et donc plus confortable » (Femme, 46 ans, Gestionnaire d'Assurances, 3j/s)

« Je ne suis pas une « folle » du transport, et je fais beaucoup de visioconférence, car la plupart de nos sites sont en province, et donc j'ai beaucoup de réunion virtuelles » (Femme, 48 ans, Directeur de Projet Informatique, 3j/s)

#### **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 du 19 juillet 2005 sur le télétravail (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, tel portable si en conformité avec les règles d'attribution des téléphone portables décidée par l'entreprise).

Équipements fournis par ORACLE :

- Microordinateur 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 C.H.S.C.T. » (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)

## **CONSEIL OBERGO**

### **Gestion du matériel informatique**

Le matériel fourni par l'entreprise doit être très complet (y compris mobilier annexe si vous le désirez<sup>27</sup>) 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 d'essayer d'organiser le poste de travail selon les règles ergonomiques<sup>28</sup> utilisées dans l'entreprise afin d'obtenir le maximum de confort et ne pas hésiter à demander l'aide du CHSCT

### **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 ? ...

<sup>27</sup> 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 !

<sup>28</sup> 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 doit 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.

### **CONSEIL 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 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 d'assurance 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'entreprises prévoient des modalités précises.

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

*Il devra informer sa compagnie d'assurance 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'assurance. » (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)*

### **CONSEIL OBERGO**

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

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, si le problème n'est pas réglé par l'accord d'entreprise, dans son contrat de télétravail 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 de prime d'assurance?

## **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 les 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 )

### **CONSEIL 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. Par contre, depuis 2017 il aborde le problème des accidents du travail : « *L'accident survenu sur le lieu où est exercé le télétravail pendant l'exercice de l'activité professionnelle du télétravailleur est présumé être un accident de travail au sens de l'article L. 411-1 du code de la sécurité sociale.* ».

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

#### « 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...). (Accord Hewlett Packard)*

Certains accords d'entreprise mettent en valeur le caractère ambigu 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 matière 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)

#### CONSEIL 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

## **ORGANISATION DU TRAVAIL A DOMICILE ET DE LA VIE FAMILIALE**

### **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 2018, une partie très importante des télétravailleuses et télétravailleurs pensent que le temps de travail est plus élevé avec le télétravail

- 57 % pensent que le télétravail augmente leur temps de travail (domicile + bureau) et 15% que la charge de travail ressentie a augmenté avec le télétravail
- 30 % pensent que le télétravail ne change pas leur temps de travail (domicile + bureau) et 57% que la charge de travail ressentie n'a pas changé
- 13 % pensent que le télétravail a diminué le temps de travail (domicile + bureau) et 28% 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.<sup>29</sup>**

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

*« Il faut de la rigueur dans les horaires de travail, bien cerner son activité et ne pas dépasser ses horaires ; il faut savoir ne pas se laisser embarquer ou perturber par l'environnement »* (Femme, 59 ans, Secrétaire de direction, 5j/s)

*« Le télétravail demande une discipline aussi bien pour débiter 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, 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 ferais 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, 2j/mois en moyenne)

*« 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 ; 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)

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

*« Il faudrait que j'apprenne à « couper », à éteindre » l'ordinateur, à gérer mieux mon temps en télétravail »* (Femme, 44 ans, enfants, Analyste financier avant-vente)

*« 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 fait rien »), surtout pour les cadres supérieurs : différence culturelle avec les pays anglo-saxons. »* (Femme, 39 ans, 3 enfants, Juriste)

*« Si c'était à refaire, je ne le referais pas, car ne sachant me « maîtriser », cela m'a coûté ma famille ; je n'ai pas su faire ; cela demande une préparation de se cantonner aux strictes activités du « bureau », surtout dans la*

<sup>29</sup> Voir le chapitre 3 de ce document où l'on trouvera de nombreux témoignages de télétravailleuse et de télétravailleurs sur le thème des horaires de télétravail à domicile

fonction de cadre où on a une obligation de résultats et non des tâches précises à faire ; tous mes collègues cadres qui ont essayé le télétravail ont divorcé » (Homme, Cadre Commercial, 1 à 5j/s)

« On n'a pas été formé au télétravail, ni mis en garde vis-à-vis des outils de communications devenus de plus en plus performants, qui du coup sont « rentrés » très violemment dans la maison et nous ont accaparé ; il aurait fallu que j'ai un endroit plus « loin », un bureau décalé pour être un peu à « distance » de mon travail » (Homme, Cadre Commercial, 1 à 5j/s)

## 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 indique :

« II. – L'accord collectif applicable ou, à défaut, la charte élaborée par l'employeur précise : ...  
« 3° Les modalités de contrôle du temps de travail ou de régulation de la charge de travail ;  
« 4° La détermination des plages horaires durant lesquelles l'employeur peut habituellement contacter le salarié en télétravail. ».

L'article L.1222-10 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. » 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.<sup>30</sup>

« Hewlett-Packard 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. » (Accord Hewlett Packard)

## CONSEIL OBERGO

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)

<sup>30</sup> Pour plus de détails sur le temps et la charge de travail : « Modèle d'accord IDÉAL télétravail » et « Modèle de contrat télétravail IDÉAL » de l'OBERGO (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 TÉLÉTRAVILLEUSES ET TÉLÉTRAVILLEURS (ENQUÊTES OBERGO)

Dans l'enquête OBERGO 2018, une partie importante des télétravailleuses et télétravailleurs pensent que le télétravail est positif pour la vie familiale et l'équilibre vie professionnelle/vie privée

- 83 % pensent que le temps consacré à la vie familiale et à l'entourage est plus élevé avec le télétravail (3% pensent le contraire et 14 % sans changement)
- 46% pensent que le temps consacré aux activités locales est plus élevé avec le télétravail (2% pensent le contraire et 51% sans changement)
- 65% pensent que le temps consacré aux activités personnelles est plus élevé avec le télétravail (3% pensent le contraire et 32% sans changement)
- Au total, 84% pensent que la répartition des « temps professionnels/sociaux/ familiaux et personnels » est meilleure avec le télétravail (2% pensent le contraire et 4% sans changement)

Mais les témoignages montrent que cet équilibre n'est pas toujours facile à garder... <sup>31</sup>

« J'ai une demie 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, 1/2j/s)

« Le regard de mon entourage, en télétravail : je « peux » et « dois » m'occuper de la maison » (Femme, 48 ans, Directeur de Projet Informatique, 3j/s)

« 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, 3j/s)

« 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 autre questions personnelles (culpabilité des 2 cotés : 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, 3j/s)

« C'est très bénéfique pour mon entourage et moi-même, car je suis moins fatiguée. Le jeudi soir, je suis plus relaxe parce que le matin je n'ai pas à me stresser. Ça peut un peu varier selon les contraintes (réunions importantes), dans ce cas là je m'adapte. » (Femme, 45ans, 2 enfants, Cadre, Responsable de Communication)

« J'en sais rien ? Mon mari le dirait. Avec mon mari on télétravail côte à côte la semaine, mais le week-end, je fais 100% enfants et familles (avant je travaillais moins tard le soir, mais le week-end). » (Femme, 39 ans, 3 enfants, Juriste)

« 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 ces moments 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... »

« Je vais chercher mes enfants à l'école, je m'organise pour les ramener à la maison à une heure « décente » ; je m'interromps et je reprends après mon travail. Pour les rendez-vous médicaux ou autres, ça simplifie les choses, avant je prenais des RTT. »

« Je peux être avec ma famille, même si je ne suis pas moi-même en vacances ; cela permet de bien concilier les choses sans rogner sur le temps de travail, à condition d'avoir une bonne discipline personnelle » (Femme, 37ans, 2 enfants, Acheteur)

« Le télétravail a fait « exploser » ma famille, c'est une catastrophe pour moi et mes enfants ; je suis connecté chez moi, 24h/24 et 7j/7 et parfois je me relève même la nuit si j'ai une idée. Si je prends des vacances ou si je sors de chez moi, je coupe tout facilement, sinon c'est impossible » (Homme, Cadre Commercial, 1 à 5j/s)

<sup>31</sup> Voir le chapitre 3 de ce document où l'on trouvera de nombreux témoignages de télétravailleuse et de télétravailleurs sur le thème de l'équilibre vie professionnelle/ vie privée

« Mon entourage ressent mal ce surplus de travail, en souffre, ils en sont victimes et inquiets pour moi, et pendant ce temps-là, je ne m'occupe pas d'eux » (Homme, Ingénieur Qualité Informatique, 2j/mois en moyenne)

« On dépasse facilement et souvent les horaires et très vite on peut en faire beaucoup plus ; pour ma part, je travaille presque 2 fois plus, et l'espace pour ma vie privée s'est réduit ; je travaille aussi pendant les déplacements non effectués ; c'est pas bien ressenti par mon entourage, qui me dit que je suis tout le temps « dedans » et me conseille de prendre du recul pour faire autre chose » (Femme, 54 ans, Chargée de la représentation d'une Organisation Syndicale, 2,5j/s)

« Il faut bien séparer les lieux de vie du professionnel ; quand je travaille à la maison, je suis indépendant totalement, sinon je ne peux pas travailler et mes enfants n'ont pas accès à mon « lieu » de travail » (Homme, 38 ans, 2 enfants, Consultant Informatique)

« Entre ma femme et moi, on a un effort de calendrier parfois monstrueux à faire, car elle aussi télétravail et travail à Paris. Mais nous l'avons choisi et on en est très satisfaits. »

« Le télétravail est très accessible aux célibataires, probablement plus difficiles avec des enfants. Il faut être très organisé et savoir se fixer des limites pour que l'une des bulles professionnelle ou personnelle ne prenne pas le pas sur l'autre. Le télétravail ne convient pas à tout le monde. » (Femme, cadre de recherche, sans enfant, pas de contrat, enquête par questionnaire)

« Pour moi, c'est un équilibre vie privée - vie professionnelle meilleur, car je suis plus présente pour mes enfants. Déjà un jour par semaine, c'est une source de satisfaction. » (Femme, 46 ans, 2 enfants, Cadre supérieure dans les Ressources Humaines)

### 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)

### CONSEIL 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 ?
- Les 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 2018, une partie importante des télétravailleuses et télétravailleurs pensent que le lien professionnel évolue peu avec le télétravail :

- 70% pensent que le télétravail ne change pas les relations avec les collègues, et 11% pensent que le télétravail change ces relations en négatif.
- 74% pensent que le télétravail ne change pas les relations avec les managers, et 10% pensent que le télétravail change ces relations en négatif.
- 68% pensent que le télétravail ne change pas les relations avec les subordonnés, et 11% pensent que le télétravail change ces relations en négatif.

*« Télétravail à manier avec précaution, car 1j 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, 5j/s)

*« 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. »*

*« Ça dépend, c'est là où se situe les risques. Au début, on a tendance à ne pas savoir s'arrêter, car on travaille beaucoup mieux. Mais si ça dure trop longtemps et qu'on est trop éloigné de l'entreprise, on peut tomber dans le travers inverse ; d'où la nécessité de garder des moments en entreprise ou des périodes où on revient à plein temps ; le lien ne doit pas trop se desserrer. »*

*« 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, 37ans, 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, 37ans, 2 enfants, Acheteur dans Informatique)

*« Perte de l'« informel » au sens large, le coin café, les « bruits », et par sa présence influer sur les autres, perte en qualité des relations ; la distance induit un « tuyau » qui réduit la richesse des messages, le hasard, l'imprévu, le « non-planifié » dans les échanges ; la perte du « brainstorming » de la créativité par les contacts même informels avec les autres, cela représente peut être 1% du temps, mais quand on ne l'a plus, ça manque »* (Homme, Directeur Qualité-environnement Informatique, 4 à 5j/s)

*« 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 mode de travail plein d'avenir, mais qui pose plein de questions »* (Homme, Directeur Qualité-environnement Informatique, 4 à 5j/s)

*« Les moments de rencontres et d'échanges avec l'équipe sont très importants, pour éviter l'isolement et rester dans une dynamique de travail et d'idées ; seule cela peut être lassant, on a aussi besoin de chaleur humaine ; il est ainsi indispensable d'être encouragée et conseillée pour bénéficier de cette dynamique, je le ressens par exemple pendant les vacances où j'ai des moments de « manques » de mes collègues »* (Femme, 54 ans, Chargée de la représentation d'une Organisation Syndicale, 2,5j/s)

*« Perte du lien social, j'y vais une fois par semaine pour discuter avec les gens, car beaucoup de choses se font par mail ou Internet »* (Homme, 50 ans, Administrateur système, 4j/s)

## CE QUE PRÉVOIENT LE CODE DU TRAVAIL ET LES ACCORDS SUR LE TÉLÉTRAVAIL

L'article L1222-09 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 problèmes <sup>32</sup>

### 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 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)*

### CONSEIL 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 mensuels avec la hiérarchie.
- Veiller à recevoir TOUTES les informations collectives diffusées à tous les salariés par l'entreprise.

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

## 11 – COMMENT GÉRER LE RISQUE D'ISOLEMENT SOCIAL ?

### CE QU'EN PENSENT LES TÉLÉTRAVAILLEUSES ET TÉLÉTRAVAILLEURS (ENQUÊTES OBERGO)

Dans l'enquête OBERGO 2018, concernant les liens sociaux hors-professionnels les avis sont très variés :

- 51% pensent que le télétravail ne modifie pas le temps consacré aux activités locales (vie associative, voisins, ...) et 46% que le télétravail a augmenté ce temps
- 32% pensent que le télétravail ne modifie pas le temps consacré aux activités personnelles (jogging, hobby, ...) et 65% 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, 3j/s)

*« J'ai une amplitude de travail de 7h à 20h, mais je peux m'organiser à l'intérieur comme je veux ou comme j'ai besoin ; c'est très confortable pour optimiser mes choix de vie et d'activités professionnelles ou personnelles »*

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

*« J'ai 1h30/j de transport en voiture pour aller au bureau ; c'est une perte de temps inutile, que j'utilise pour moi, ma famille, mon entourage (voisins...) ; cela me permet de faire des activités que je ne fais pas si je vais au bureau et j'ai moins de stress »* (Femme, 46 ans, Gestionnaire d'Assurances, 3j/s)

*« Seule chez soir, c'est difficile pour les échanges avec les autres, l'éloignement comporte des inconvénients »* (Femme, 54 ans, Chargée de la représentation d'une Organisation Syndicale, 2,5j/s)

*« Grande sédentarité, se forcer à sortir, à aller marcher tous les jours, sinon on ne bouge plus »* (Femme, 59 ans, Secrétaire de direction, 5j/s)

*« Cela laisse de la souplesse pour monter une association, la gérer, y participer (100% télétravail à domicile). »* (Femme, 50 ans, dans le Téléservice)

### CE QUE PRÉVOIENT LE CODE DU TRAVAIL ET LES ACCORDS SUR LE TÉLÉTRAVAIL

Le Code du travail et les accords abordent le problème de l'isolement professionnel (question 10) mais n'abordent pas explicitement des problèmes d'isolement social

#### CONSEIL 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.

## **PRISE EN CHARGE PAR L'ENTREPRISE DES COÛTS SUPPLÉMENTAIRES LIÉS AU TÉLÉTRAVAIL**

### **12 – COMMENT GÉRER LES COÛTS SUPPLÉMENTAIRES LIÉS AU TÉLÉTRAVAIL A DOMICILE ? QUELLES ÉVOLUTIONS DEPUIS 2017 ?**



#### **CE QUE PRÉVOIENT LE CODE DU TRAVAIL ET LES ACCORDS SUR LE TÉLÉTRAVAIL**

Jusqu'en septembre 2017, l'article L. 1222-10 du Code du travail précisait :

*« 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 (...) ».*

La plupart des accords prévoyaient des remboursements plus ou moins importants, sous forme d'indemnités salariales soumises à cotisations

Depuis l'ordonnance du 27 septembre 2017, l'article L. 1222-10 du Code du travail a été modifié et n'aborde plus l'obligation de prise en charges des coûts par l'entreprise.

Mais ne l'interdit pas !

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. »*

#### **CE QU'EN PENSENT LES TÉLÉTRAVAILLEUSES ET TÉLÉTRAVAILLEURS (ENQUÊTES OBERGO)**

Dans l'enquête OBERGO 2018 (accords signés avant septembre 2017), concernant les coûts liés au télétravail les avis se répartissent en 3 groupes à peu égaux :

- 46% pensent que le télétravail ne change rien à l'évolution de leurs coûts personnels professionnels
- 28% pensent que le télétravail induit des coûts personnels supplémentaires
- 26% pensent que le télétravail induit une évolution favorable à leurs coûts professionnels <sup>33</sup>

Ce qui semble apparaître des entretiens effectués à l'occasion de cette enquête 2018, 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 se généralisaient.

*« L'entreprise a tout pris en charge : ordinateur portable, pas de mobile mais déport de la ligne de mon bureau sur ma ligne personnelle, uniquement pendant les heures de télétravail déclarées dans le contrat, plus 3 Euros par jours télétravaillés pour compenser les frais divers de la maison. » (Homme, 58 ans, Études et suivis prospectifs et stratégiques)*

<sup>33</sup> Voir le chapitre 4 de ce document où l'on trouvera de nombreux témoignages de télétravailleuse et de télétravailleurs sur le thème des remboursements de frais liés au télétravail

« 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 d'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, 5j/s)

« Quel est le montant des remboursements pour "frais télétravail"? 26 Euros par mois »  
(Homme, cadre informatique, 51 ans, 1 jour de télétravail /s, depuis 4 ans, maison individuelle)

« Quel est le montant des remboursements pour "frais télétravail"? 8 euros par jour de télétravail.  
(Femme, cadre informatique, 47 ans, télétravail 3 jours depuis 4 ans, maison individuelle)

« L'entreprise me donne un forfait de 3 € bruts par jours télétravaillés, qui couvrent à peu près mes frais de chauffage et d'électricité » (Femme, 46 ans, Gestionnaire d'Assurances, 3j/s)

« J'ai aussi des tickets restaurants pour mes repas qui sont valables dans des restaurants autour de chez moi ou dans des magasins, qui couvrent bien mes frais de repas, et quelquefois je les utilise pour aller déjeuner quelquefois au restaurant à midi avec mon mari (à la retraite) » (Femme, 56 ans, Administrateur de bases de données, 4j/s)

« J'ai une indemnité d'environ 100 € par mois pour mes frais d'électricité, de chauffage et mes charges supplémentaires, calculée sur la base de mes factures personnelles et réactualisable ; ça couvre correctement mes frais supplémentaires » (Femme, 59 ans, Secrétaire de direction, 5j)

## **CONSEIL OBERGO**

Les frais liés au matériel doivent être pris en charge par l'entreprise, télétravail ou pas<sup>34</sup>.

Les remboursements des autres coûts liés au télétravail (installation, logement, électricité, chauffage, ... ) sont à négocier dans l'accord d'entreprise car le montant des remboursements ne doit pas être le fruit d'une négociation individuelle mais l'application d'un accord collectif

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'employeur
- 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 sociales.<sup>35</sup>
- 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.

<sup>34</sup> L'article R4321-1 du code du travail précise : « L'employeur met à la disposition des travailleurs les équipements de travail nécessaires, appropriés au travail à réaliser ou convenablement adaptés à cet effet, en vue de préserver leur santé et leur sécurité. » et la Cour de cassation (cass. soc. du 20.4.05, n° 03-40.069), a confirmé que l'employeur devait financer « la fourniture des outils et instruments nécessaires au travail »

<sup>35</sup> 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 ? » qui devrait être remis à jour.

## - FICHE 8 -

### ANALYSER LES IMPACTS DU TÉLÉTRAVAIL SUR VOTRE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET HORS TRAVAIL

Vous trouverez dans les pages suivantes le questionnaire utilisé dans les enquêtes annuelles OBERGO sur les conditions de vie au travail et hors travail des télétravailleuses et des télétravailleurs.

Ce questionnaire répartit les 30 critères d'évaluation des impacts du télétravail en quatre familles:

- critères sociaux
- critères sociétaux
- critères environnementaux et écologiques
- critères économiques

Il faut utiliser régulièrement ce questionnaire afin de repérer les impacts positifs et négatifs qui peuvent évoluer dans le temps pour essayer d'agir sur les points négatifs ou pour décider de renoncer au télétravail.

Il peut aussi être utilisé par la famille de la télétravailleuse ou du télétravailleur : conjoint, enfants, ... En effet, ce n'est pas le salarié seul qui télétravaille, c'est toute la famille qui télétravaille (voir fiche 7).

Il se peut que leurs appréciations de la réalité des impacts du télétravail diffèrent ...

***Il est particulièrement important de l'utiliser en fin de période d'évaluation (période d'essai au télétravail en général de 2 à 3 mois qui est prévue dans la plupart des accords collectifs - voir fiche 5) et des contrats individuels (voir fiche 6) sur le télétravail) avant de prendre toute décision qui engage l'avenir.***

**Questionnaire : comment le télétravail a-t-il fait évoluer  
mes conditions de vie au travail et hors travail<sup>36</sup> ?**  
(par comparaison avec votre situation de travail « traditionnelle »)

**Enquête sur les impacts du télétravail salarié REEL**

*Vous télétravaillez au moins 1 jour par semaine à domicile : que pensez-vous VRAIMENT de cette organisation du travail ?*

**Quels sont les impacts du télétravail sur votre  
qualité de vie au et hors travail?**

*Ce questionnaire répartit les 30 critères d'évaluation des impacts du télétravail en quatre familles: critères sociaux, critères sociétaux, critères environnementaux et écologiques, critères économiques.*

*Il faut l'utiliser régulièrement afin de repérer les impacts positifs et négatifs qui peuvent évoluer dans le temps pour essayer d'agir sur les points négatifs ou pour décider de renoncer au télétravail.*

*Il peut aussi être utilisé par la famille de la télétravailleuse ou du télétravailleur : conjoint, enfants, ... En effet, ce n'est pas le salarié seul qui télétravaille, c'est toute la famille qui télétravaille (voir fiche 7).*

*Il se peut que leurs appréciations de la réalité des impacts du télétravail diffèrent ...*

**Pour répondre, entourez votre choix, SVP. Si vous n'avez pas d'opinion sur une question, n'entourez aucune réponse.**

**Evaluation du télétravail selon des critères SOCIAUX**

**1 Evolution de vos relations avec les collègues de travail**

Relations moins bonnes  --  -  =  +  ++ Meilleures que dans l'organisation traditionnelle

**2 Evolution de vos relations avec le ou les cadres et managers dont vous dépendez**

Relations moins bonnes  --  -  =  +  ++ Meilleures

**3 Evolution de vos relations avec vos collaborateurs et les salariés que vous encadrez**

Relations moins bonnes  --  -  =  +  ++ Meilleures

**4 Evolution de la qualité du travail**

Qualité moins bonne  --  -  =  +  ++ Meilleure

**5 Evolution de votre temps de travail total**

Temps de travail moins long  --  -  =  +  ++ Plus long

**6 Evolution de votre charge de travail**

Charge moins lourde  --  -  =  +  ++ Plus lourde

**7 Evolutions de votre rémunération (salaire, primes, ...) ? Evolution de votre carrière?**

Evolutions de rémunérations moins bonnes  --  -  =  +  ++ Meilleures

**Evaluation du télétravail selon des critères SOCIETAUX**

**8 Evolution des marges de libertés dans la gestion de votre temps**

Moins de liberté  --  -  =  +  ++ Plus de liberté que dans l'organisation traditionnelle

**9 Estimation de vos temps de trajet domicile/travail sur 1 jour travaillé en entreprise**

moins d'1 heure  1 h à 1 h 30  1 h 30 à 2 h  2 h à 3h  plus de 3 h

**10 Evolution de vos temps de trajet domicile/travail sur 1 mois**

*Pour répondre à cette question il faut tenir compte d'un éventuel changement de domicile permis par le*

*télétravail induisant des trajets moins fréquents mais parfois plus longs*

Temps de trajet moins longs  --  -  =  +  ++ Plus longs

**11 Evolution du temps consacré à votre famille**

Temps moins long  --  -  =  +  ++ Plus long

**12 Evolution du temps consacré à vos activités locales (vie associative, rencontre avec les voisins, sports collectifs, ...)**

Temps moins long  --  -  =  +  ++ Plus long

**13 Evolution du temps consacré à vos activités personnelles individuelles (jogging, hobby, formation, ...)**

Temps moins long  --  -  =  +  ++ Plus long

**14 Au total, que pensez-vous de la répartition "temps professionnels/sociaux/familiaux/personnels" pour vous?**

Répartition moins bonne  --  -  =  +  ++ Meilleure

**15 Au total, que pensez-vous de l'évolution de la qualité de votre vie familiale?**

Qualité de vie familiale moins bonne  --  -  =  +  ++ Meilleure

<sup>36</sup> Il s'agit d'évaluer l'impact du télétravail « réel » sur sa propre vie et non l'impact du télétravail en général qu'il soit « rêvé » ou « rejeté »

**Evaluation du télétravail selon des critères ENVIRONNEMENTAUX et ECOLOGIQUES**

- 16 Evolution des marges de liberté dans le choix du lieu de votre résidence**  
 Moins de liberté  --  -  =  +  ++ Plus de liberté que dans l'organisation traditionnelle
- 17 Evolution de vos consommations d'énergie pour vos déplacements professionnels (hors trajet domicile/travail)**  
 Consommations moins importantes  --  -  =  +  ++ Consommations plus importantes
- 18 Evolution de vos consommations d'énergie pour vos déplacements locaux (crèche, école, supermarchés, ...)**  
 Consommations moins importantes  --  -  =  +  ++ Consommations plus importantes
- 19 Evolution de vos consommations d'énergie pour vos déplacements de loisirs (week-end, vacances, ...)**  
 Consommations moins importantes  --  -  =  +  ++ Consommations plus importantes

**Evaluation du télétravail selon des critères ECONOMIQUES**

- 20 Evolution des coûts pour votre entreprise**  
 Coûts pour l'entreprise moins importants  --  -  =  +  ++ Plus importants que dans l'organisation traditionnelle
- 21 Evolution de la productivité pour votre entreprise**  
 Productivité moins bonne  --  -  =  +  ++ Meilleure
- 22 Evolution de vos coûts liés à l'activité professionnelle**  
 Coûts pour vous moins importants  --  -  =  +  ++ Plus importants

**Evaluation du télétravail selon les conséquences sur la SANTE et la VIE PERSONNELLE**

- 23 Evolution de votre fatigue physique liée aux transports**  
 Fatigue physique "transports" moins grande  --  -  =  +  ++ Plus grande que dans l'organisation traditionnelle
- 24 Evolution de votre fatigue physique liée au travail**  
 Fatigue physique "travail" moins grande  --  -  =  +  ++ Plus grande
- 25 Evolution de votre stress lié aux transports**  
 Stress "transports" moins grand  --  -  =  +  ++ Plus grand
- 26 Evolution de votre stress lié au travail**  
 Stress "travail" moins grand  --  -  =  +  ++ Plus grand
- 27 Evolution de votre plaisir lié au travail**  
 Plaisir lié au travail moins grand  --  -  =  +  ++ Plus grand
- 28 Conséquences sur votre santé physique et mentale**  
 Santé moins bonne  --  -  =  +  ++ Meilleure
- 29 Au total, que pensez-vous de l'évolution de la qualité de votre vie personnelle?**  
 Qualité de vie personnelle moins bonne  --  -  =  +  ++ Meilleure que dans l'organisation traditionnelle
- 30 Au total, pensez-vous que le télétravail soit un facteur favorable au "développement durable"?**  
 Facteur très défavorable  --  -  =  +  ++ Facteur très favorable au développement durable

**Conclusion : POINTS POSITIFS**

Quels sont, pour vous, les 3 impacts les plus positifs ?

- 1 - Critère n° ..... : .....
- 2 - Critère n° ..... : .....
- 3 - Critère n° ..... : .....

Comment agir pour développer ces points positifs ?

**POINTS NEGATIFS**

Quels sont, pour vous, les 3 impacts les plus négatifs ?

- 1 - Critère n° ..... : .....
- 2 - Critère n° ..... : .....
- 3 - Critère n° ..... : .....

Comment agir sur ces points négatifs ?

Dois-je continuer à télétravailler ? Maintenir le même nombre de jours en télétravail ? Augmenter ou diminuer ce nombre de jours ? Que dois-je proposer à mes collègues ? Mes collaborateurs ? Mes managers ? Ma famille ? ...

## - FICHE 9 -

### CONSEILS AUX ENTREPRISES QUI VEULENT LANCER LE PROJET TÉLÉTRAVAIL. LES 12 CONDITIONS DE RÉUSSITE DU TÉLÉTRA- VAIL : 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 en 2017 soit 12 ans après l'Accord National Interprofessionnel (ANI) sur le télétravail du 19 juillet 2005, moins de 200 entreprises avaient signé un accord sur le télétravail. (Voir fiche 5).

Les modifications (simplification et sécurisation) introduites par les ordonnances de 2017 et la loi de 2018 (voir chapitre 2), ont fait disparaître une grande partie des freins et ont rendu obligatoire l'accord ou la charte télétravail.

**C'est ainsi que 859 accords télétravail avaient été signés au 31 décembre 2018 : 659 du 1er septembre 2017 au 31 décembre 2018 contre seulement 200 environ en 12 ans, de 2005 à 2017 !**

On peut donc s'attendre à au vrai « décollage » du télétravail en France.

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 aux enquêtes OBERGO.

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 SPECIFICITES du télétravail : difficultés pour calculer la RENTABILITE, nécessité de CONFIANCE réciproque, risque de disparition du LIEN SOCIAL, double VOLONTARIAT, REVERSIBILITE, CONTRACTUALISATION.

- c'est une organisation du travail pour laquelle le calcul de RENTABILITE 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 (condition n°3 et n°8)
- c'est une organisation du travail qui exige que le SALARIE 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 le 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 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 montre 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

Évidemment 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)

« Je travaille plus clairement, j'ai moins d'interruptions, de perturbations ; je suis moins disponible aux autres (colègues) car j'ai pas de micro-interruptions « de convivialité » et je ne suis pas dérangé par ma collègue qui partage mon bureau » (Homme, 51 ans, 2 enfants, Inspecteur Compagnie d'Assurances)

« Meilleure qualité de travail, car on n'est pas soumis aux contraintes et aux nuisances sur les lieux de travail, comme interruptions fréquentes, bruits, fatigue liée à la présence des autres et aux déplacements » (Femme, 48 ans, Consultante RH Interne)

« Je suis beaucoup plus efficace, ma productivité est meilleure ; dans un bureau, on traite les sujets moins en profondeur car on est souvent dérangé » (Homme, 38 ans, 2 enfants, Consultant Informatique)

« C'est meilleur qualitativement, car il y a moins d'interruptions qu'en open space, une plus grande concentration, les sujets sont traités plus rapidement et plus complètement et les initiatives sont plus souvent approfondies » (Femme, 37ans, 2 enfants, Acheteur)

«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)

« Socialement, le télétravail est une énorme avancée qui permet de mieux gérer sa vie professionnelle et personnelle » (Homme, - de 30 ans, Ingénieur d'Études, télétravail à plein temps)

« C'est gagnant-gagnant, pour l'entreprise moins de locaux et moins 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)

« L'entreprise est gagnante et ne consacre pas de temps à s'occuper de moi (pas de réunions de coordination) ; je n'occupe pas d'espace à eux, je n'use pas leur matériel et j'ai le même salaire » (Femme, 48 ans, Consultante RH Interne)

## **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.

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)

« Ce n'est pas pareil, car on n'est pas en « visuel » ; donc pour arriver à obtenir les mêmes résultats ça prend plus de temps, car la confiance vient petit à petit » (Homme, 40 ans, 3 enfants, Chef de projet avant-vente)

« Mais la mentalité française ne s'y prête pas, le manager aime avoir son équipe sous ses yeux, les boîtes françaises y sont assez réticentes » (Homme, plus de 50 ans, enfants, Chef de projet)

« Pour le management et le pilotage fonctionnel, là les relations sont plus compliquées, certains ne sont pas habitués, donc « pseudo présence » quotidienne, appuyée sur la confiance » (Homme, 38 ans, 2 enfants, Consultant Informatique)

« La culture fait que le manager doit « voir » et avoir ses troupes sous ses yeux ». (Homme, 51 ans, 2 enfants, Inspecteur Compagnie d'Assurances)

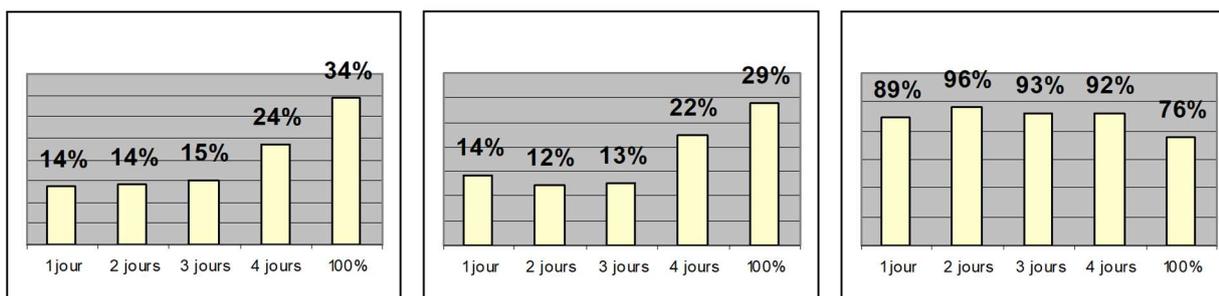
### 3 – Prendre les moyens de maintenir le lien social : nécessité du télétravail à temps partiel (ne pas dépasser 3 jours par semaine)

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

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

- 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

#### Forte 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

Cela veut dire qu'il faut privilégier le télétravail à temps partiel ne dépassant pas 3 jours par semaine.

« Au début de l'encadrement, il est essentiel de ne passer qu'une journée en télétravail, car c'est très compliqué à manager sinon ; je vais essayer ensuite de repasser à plus longtemps, car c'est vital pour moi » (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 libres et spontanées que chez soi » (Femme, 37ans, 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) »

### 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%)

## **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 management à la française n'étant pas favorable au télétravail, ça peut être aussi formidable et bénéfique qu'horrible et destructeur » (Homme, - de 30 ans, Ingénieur d'Études, télétravail à plein temps)

« Quand elles existent, les relations sont en présentiel, et ensuite à distance, mais peu fréquentes, car le management pour encadrer est manquant » (Homme, - de 30 ans, Ingénieur d'Études, télétravail à plein temps)

« 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 abstractions 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 certaine que l'on trouve la même attitude dans des entreprises franco française. » (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 exclus des nouveaux projets. » (Femme, 45 ans, employée)

## **6 - Négocier un accord d'entreprise sur le télétravail et signer des avenants individuels ÉCRITS**

« Le télétravail est mis en place dans le cadre d'un accord collectif ou, à défaut, dans le cadre d'une charte élaborée par l'employeur après avis du comité social et économique, s'il existe.

En l'absence d'accord collectif ou de charte, lorsque le salarié et l'employeur conviennent de recourir au télétravail, ils formalisent leur accord par tout moyen. » (Article L1222-9 du code du travail)

La règle, même obscurcie par la deuxième phrase ( voir fiche 2) est claire : il faut un accord collectif ou une charte pour mettre en place le télétravail.



L'obligation de contrat individuel a disparu.

A notre avis, la meilleure démarche pour l'entreprise est de :

1 – Négocier un accord collectif qui lèvera les ambiguïtés pouvant apparaître dans une charte « octroyée ». C'est un passage obligé vers le « contrat e confiance ». (voir fiche 3)

2- Signer avec chaque salarié en télétravail un avenant ÉCRIT « télétravail »

Quand un salarié exerce son activité en télétravail un avenant à son contrat de travail était OBLIGATOIRE jusqu'en septembre 2017.

Cette obligation n'apparaît plus dans le code du travail depuis ordonnance de septembre 2017 (voir fiche 2 qui présente la loi sur le télétravail).

Mais à notre avis, cet avenant est INDISPENSABLE pour préciser les modalités spécifiques à chaque télétravailleuse et télétravailleur même s'il existe un accord collectif.

Il est évident que cet avenant doit être ÉCRIT même si le code du travail ne l'impose pas.

## **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, ...

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)*

*« Il faut trouver de nouvelles routines et de nouvelles règles dans ce mode de travail pour diminuer le stress de transition » (Homme, 47 ans, Directeur de projets Applicatifs)*

*« Les outils pour vivre ensemble à distance ne sont pas mis en place, alors qu'avec les outils numériques (visioconférence, Skype etc..) ce serait possible pour renforcer le lien en groupe » (Homme, - de 30 ans, Ingénieur d'Études, télétravail à plein temps)*

*« 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)*

*« 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)*

*« 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 on 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)

« Négocier des journées de présence obligatoires à l'entreprise pour ne pas perdre le lien social et rater des réunions internes/ des événements. Être souple sur les jours de télétravail : instituer une règle de fonctionnement exemple tous les mardis/jeudis présence obligatoire à l'entreprise mais être souple aussi pour permettre une adaptabilité des salariés. » (Homme, 45 ans, cadre recherche, 3 ans de télétravail)

« 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 libres et spontanées que chez soi » (Femme, 37ans, 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) »

« Au début de l'encadrement, il est essentiel de ne passer qu'une journée en télétravail, car c'est très compliqué à manager sinon ; je vais essayer ensuite de repasser à plus longtemps, car c'est vital pour moi » (Homme, 38 ans, 2 enfants, Consultant Informatique)

« Mettre en place des moyens simples de suivi des plannings équipe pour reconnaître facilement qui est en télétravail. Faire confiance aux salariés. » (homme, 45 ans, cadre recherche, 3 ans de télétravail)

« L'entreprise doit privilégier aussi des moments en direct (live) et organiser ces moments, c'est important également » (Homme, 42 ans, 3 enfants, Développeur 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.

« 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 y a une formation adaptée, d'une journée, pour faire attention à l'isolement et faire le nécessaire pour son installation » (Homme, plus de 50 ans, enfants, Chef de projet)

« Une formation est dispensée pour les débutants sur la gestion du temps » (Homme, 58 ans, Consultant télématique routière)

« 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.

En particulier se développe le télétravail occasionnel suite à l'ordonnance du 27 septembre 2017 et à la loi de 2018 qui ont simplifié les procédures.

Dans la pratique on trouve de nombreuses utilisations du mot « télétravail » pour les salariés sachant qu'un grand nombre disposent d'un outil de mobilité :

- 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 réalisé 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 sans ÉCRIT ».

## **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.

*« 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)

*« En fonction des postes que l'on a, le télétravail se prête plus ou moins bien à l'activité, mais avec le développement de l'informatique beaucoup de fonctions pourraient s'y prêter* (Homme, 50 ans, Ingénieur Informaticien)

*« Le télétravail donne plus de décontraction, c'est profitable et la productivité est meilleure, surtout pour les métiers de créativité et d'inspiration »* (Homme, 51 ans, 2 enfants, Inspecteur Compagnie d'Assurances)

« Cela ouvre d'autres portes vers d'autres métiers, aujourd'hui on peut travailler dans un grand Groupe international, en pleine nature ; cela permet une certaine délocalisation individuelle » (Homme, 40 ans, 3 enfants, Chef de projet avant-vente)

## **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 » induit des demandes de télétravail dont le but est de permettre au salarié de fuir ces conditions de travail détestables.

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 réservé 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.

L'article L1222-9 du code du travail précise :

« L'employeur qui refuse d'accorder le bénéfice du télétravail à un salarié qui occupe un poste éligible à un mode d'organisation en télétravail dans les conditions prévues par accord collectif ou, à défaut, par la charte, motive sa réponse. »

« 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)

« Personne n'est venu m'aider à m'installer, y compris pour la partie technique ; on estime que c'est déjà une faveur » (Femme, 48 ans, Consultante RH Interne)

« Sur la carrière, c'est plus difficile à dire, car le manager peut avoir un double discours : le télétravail est un avantage en nature, mais il est d'accord pour que je l'exerce (Homme, 42 ans, 3 enfants, Développeur Informatique)

« Mon manager pourrait s'en servir comme argument en sa faveur dans les négociations personnelles et professionnelles » (Homme, 42 ans, 3 enfants, Développeur Informatique)

« De mon point de vue personnel, ce système peut être très pernicieux quand la volonté du management est d'isoler les gens chez eux pour "mieux régner et diviser"... (femme, 42 ans cadre, télétravail à 50% à domicile)

« Le télétravail dans mon entreprise est à peine toléré malgré un accord signé par les syndicats : il est pratiqué officieusement avec accord des managers car le télétravail officiel (clause dans le contrat) est pratiquement toujours refusée (il faut justifier un temps de transport dépassant 1h30 ou des raisons de santé) » .(Femme, 55 ans, cadre, entreprise de télécoms)

« 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)

## LES RISQUES DU « TÉLÉTRAVAIL SANS ÉCRIT » POUR L'ENTREPRISE ET POUR LE SALARIÉ<sup>37</sup>

L'article L.1222-9 du Code du travail précise : « Le télétravail est mis en place dans le cadre d'un accord collectif ou, à défaut, dans le cadre d'une charte élaborée par l'employeur après avis du comité social et économique, s'il existe. ».

Mais il revient sur cette affirmation au paragraphe suivant : « En l'absence d'accord collectif ou de charte, lorsque le salarié et l'employeur conviennent de recourir au télétravail, ils formalisent leur accord par tout moyen. ». Ce dernier paragraphe semble indiquer, malgré les dénégations du ministère, que l'on peut télétravailler sans document écrit.



A notre avis il n'en est rien, et ce type de télétravail, proche du « télétravail noir », présente les risques suivants :

- **Accident du travail** : certes l'article L.1222-9 du Code du travail précise que « L'accident survenu sur le lieu où est exercé le télétravail pendant l'exercice de l'activité professionnelle du télétravailleur est présumé être un accident de travail ». Mais cette "présomption d'imputabilité" au travail ne s'applique que si l'accident a lieu sur le lieu et dans les horaires de travail. Sans document écrit précisant le lieu et les horaires de travail quelles sont les preuves ? S'il n'est pas capable d'apporter ces preuves, le télétravailleur 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, ...) même si la loi a supprimé l'obligation du remboursement des frais liés au télétravail.

C'est pourquoi, il est indispensable que le télétravail fasse l'objet d'un document ÉCRIT (y compris par courriel) même si la loi ne rend plus obligatoire un avenant " télétravail " au contrat de travail de chaque télétravailleuse ou télétravailleur.

<sup>37</sup> Ces risques peuvent paraître théoriques : ils sont réels en cas de conflit



# ***CHAPITRE 3***

***Résultats d'enquête :  
impacts du télétravail  
sur la qualité de vie  
au travail et hors travail  
des télétravailleuses  
et des télétravailleurs***

On commence à connaître une partie des impacts du télétravail grâce aux enquêtes régulières de l'OBERGO. Ces enquêtes ont été faites auprès des télétravailleuses et des télétravailleurs par des entretiens individuels approfondis et par des réponses à un questionnaire interactif sur Internet.<sup>38</sup>

Elles avaient pour but de demander aux salarié(e)s concerné(e)s d'évaluer les évolutions que leur ont apportées le télétravail en utilisant les critères traditionnels de jugement du développement durable (critères sociaux, sociétaux, environnementaux et économiques) et les impacts sur leur santé et vie personnelle.

Les échantillons des salarié(e)s qui ont accepté de participer aux enquêtes est très varié (genre, âge, situation de famille, localisation,...) mais ils sont essentiellement composés de télétravailleuses et de télétravailleurs cadres, volontaires à 100% et satisfaits du télétravail.

Évidemment cela ne veut pas dire qu'il n'existe pas de télétravailleuses et de télétravailleurs non volontaires et non satisfaits ... mais ils sont probablement plus réticents à participer à des enquêtes car il est toujours difficile d'accepter de dire, quand on est salarié, que l'on n'est pas d'accord avec ce qui apparaît comme étant lié aux « nouvelles technologies ». D'autre part, il est toujours possible, au moins théoriquement, d'abandonner la situation de télétravail quand elle n'est plus supportable, ce qui explique que les télétravailleurs « en poste » sont le plus souvent satisfaits.

Mais l'intérêt des réponses de ces échantillons vient surtout du fait que ces salariés ne sont pas suspects d'être opposés au télétravail et que les difficultés et les craintes qu'ils font apparaître dans leurs témoignages écrits ou lors des entretiens sont donc à prendre avec beaucoup de considération.

La description de leur vécu, et en particulier du paradoxe exprimé par une grande partie d'entre eux « plus de temps et de charge et de travail/ plus de qualité de vie », nous aide à comprendre les conditions de réussite du télétravail pour les salariés et pour les entreprises.

C'est en partant des résultats de ces enquêtes que les diverses conditions de réussite du télétravail pour les salariés (voir fiche 7) et pour les entreprises (voir fiche 8) ont pu être rédigées.

## **Principaux résultats de l'enquête OBERGO 2018**

### **3 - 2 Domaines sur lesquels le télétravail a des impacts positifs sur les conditions de vie**

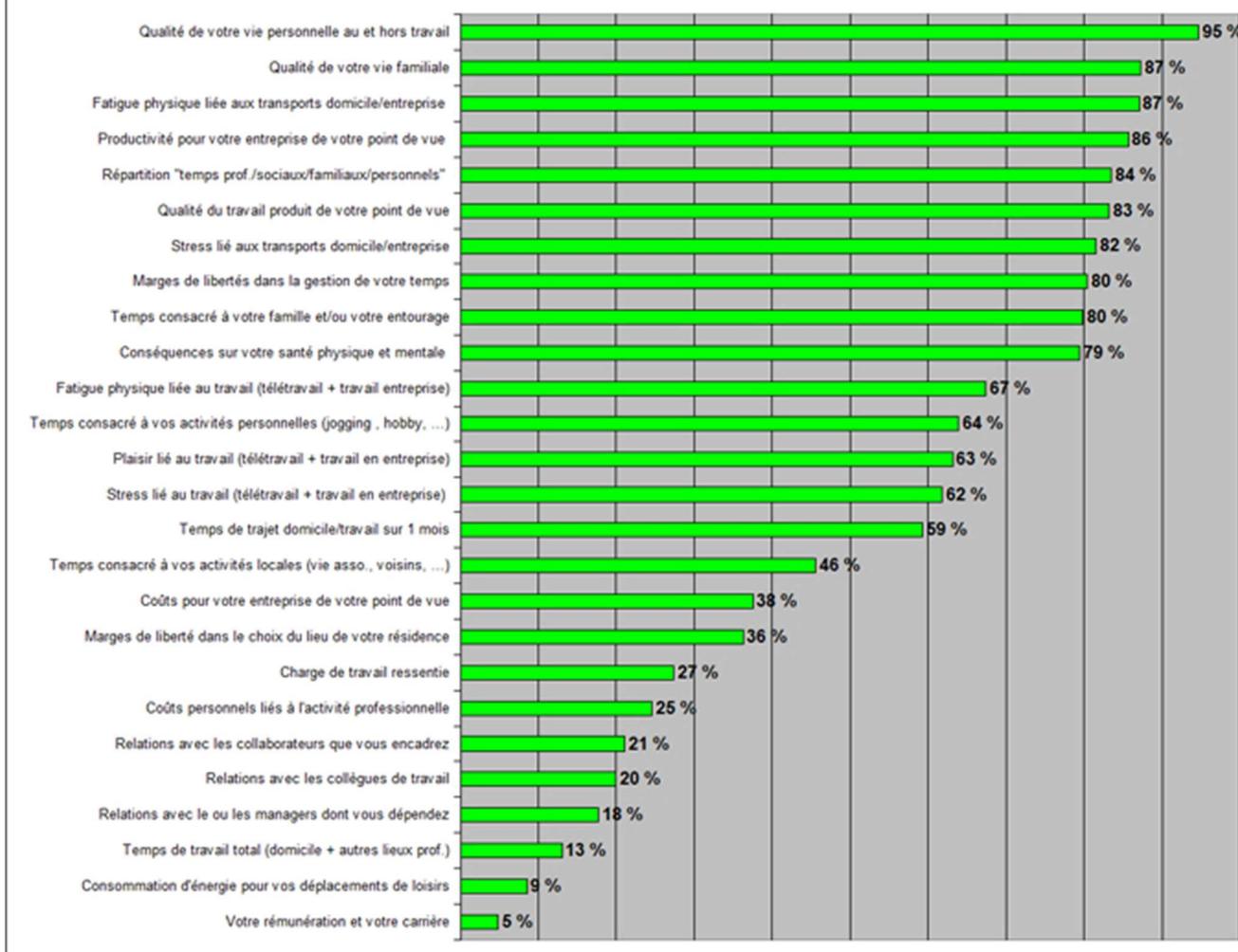
En répondant au questionnaire de l'enquête, la télétravailleuse ou le télétravailleur indique, en partant de son expérience personnelle, son appréciation sur l'évolution entre la situation "organisation traditionnelle" et la situation "organisation télétravail". L'évolution peut être positive, négative ou neutre.

---

<sup>38</sup> Ces enquêtes OBERGO sont présentées en première page de la fiche 7.

### 3 - 2 -1 Évolutions positives sociales et économiques

**Tableau 1 : évolutions positives des conditions de vie et de travail liées au télétravail**  
(% des réponses 2018 considérant que l'évolution liée au télétravail est favorable)



Le télétravail apparaît, pour la plupart des télétravailleuses et télétravailleurs, comme étant une source d'améliorations en particulier dans les domaines suivants :

- *amélioration de la qualité de leur vie personnelle (travail + hors travail) : 95% des réponses indiquent une amélioration liée au télétravail par rapport au travail traditionnel*
- *diminution de la fatigue physique liée aux transports : 89%*
- *amélioration de la qualité de vie familiale : 89%*
- *amélioration de la productivité : 86% (84% en 2015)*
- *amélioration de la qualité du travail : 84% (81% en 2015)*

Les différences d'analyses entre femmes (en vert) et hommes (en jaune) sont assez faibles.

- Santé physique et mentale : 83% des femmes ressentent une amélioration (77% des hommes)

- Plaisir au travail : 68% des femmes répondent que ce plaisir a augmenté (58% des hommes)

- Stress lié au travail : 67% des femmes répondent que le stress a baissé (59% des hommes)

Mais tendance contraire pour les marges de liberté dans la gestion du temps : 79% des femmes répondent que ces marges ont augmenté (84 % des hommes)

### **3- 2 -2 Impacts sociaux positifs : vie personnelle et vie familiale**

- *qualité de leur vie personnelle (travail + hors travail) : 95% des réponses*
- *qualité de vie familiale : 89%*
- *répartition « temps professionnels/sociaux/familiaux/personnels » : 88%*

Bien que le télétravail soit presque toujours « à temps partiel » (1 ou 2 jours par semaine pour une moyenne de 1,60 jour par semaine dans notre enquête), l'évolution favorable de la vie personnelle et familiale est largement confirmée par les entretiens individuels qui l'expliquent par des horaires plus favorables pour la famille (le soir, heure de rentrée moins tardive) et des marges liberté pour la vie avec les enfants (conduite à l'école, visites médicales, petites maladies, ...).

Tous les télétravailleurs et télétravailleuses insistent sur le fait qu'il est impossible de télétravailler à la maison en présence des enfants mais reconnaissent les marges de liberté possibles.

### **3 -2 -3 Impacts sociaux positifs : diminution du stress et de la fatigue physique**

- *diminution de la fatigue physique liée aux transports : 89% des réponses*
- *diminution du stress liés aux transports : 82% des réponses*
- *conséquences sur votre santé physique et mentale : 79%*

Dans les commentaires écrits et lors des entretiens individuels, les télétravailleurs insistent sur les conséquences positives de ne plus avoir à effectuer le trajet domicile-bureau (... même si cela ne concerne qu'un jour par semaine) en particulier les jours de grève des transports ou de perturbations météorologiques.

D'autre part, les salarié(e)s non satisfaits du télétravail ont probablement fait jouer la clause de réversibilité.

### **1 -2 - 4 Impacts économiques positifs : plus de qualité du travail et plus de productivité**

- *amélioration de leur productivité pour l'entreprise : 86% des réponses selon leur point de vue*
- *qualité du travail produit : 84% selon leur point de vue*

Trois explications : d'une part, la diminution des interruptions pendant le travail à domicile (interruptions des collègues, de la hiérarchie,...) et la diminution des conversations téléphoniques et des mails<sup>39</sup>. D'autre part, un meilleur confort général (en particulier par rapport aux *open spaces*). Enfin, l'allongement de la durée du travail le jour du télétravail (voir les paroles de télétravailleuses et de télétravailleurs à ce sujet au paragraphe 3-3).

### **1- 2 - 5 Télétravail = sensation de liberté**

De l'analyse des réponses aux questionnaires et des entretiens individuels, la conclusion la plus évidente est qu'aux yeux de la majorité des télétravailleuses et des télétravailleurs : « Télétravail = sensation de liberté » même si le télétravail se limite à 1 jour par semaine.

Cette sensation de liberté apparaît en particulier dans :

---

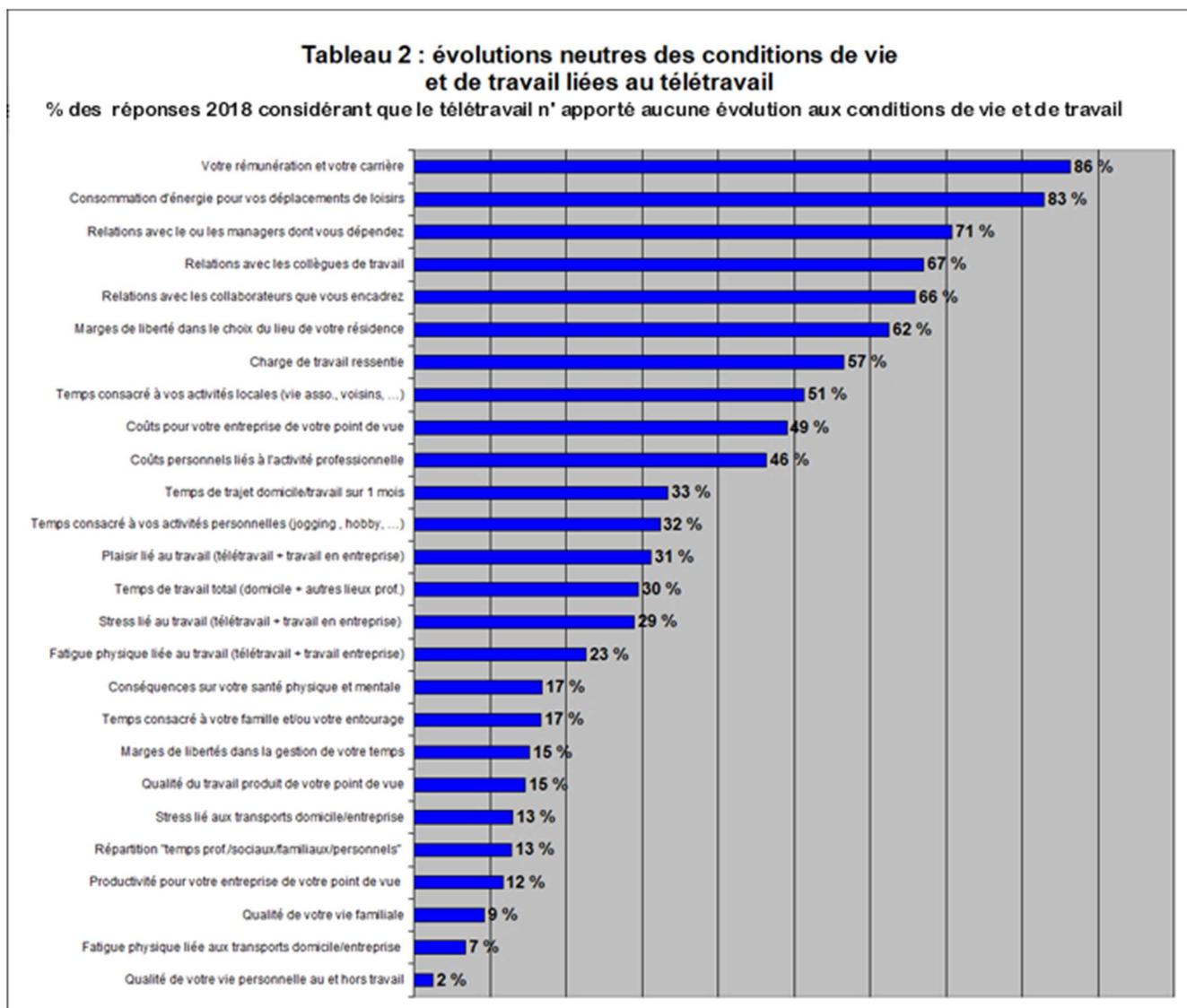
<sup>39</sup> Cette diminution souvent confirmée dans les entretiens oraux semblent venir du fait que les collègues et la hiérarchie ont tendance à envoyer moins de messages vers le domicile.

- *augmentation des marges de liberté dans la gestion du temps* : 81% des réponses
- *-augmentation du temps consacré à des activités locales* : 46% des réponses

Évidemment cela ne veut pas dire qu'il n'existe pas de télétravailleuses et de télétravailleurs non volontaires à 100% et non satisfaits ... mais ils sont probablement plus réticents à participer à des enquêtes car il est toujours difficile d'accepter de dire, quand on est salarié, que l'on n'est pas d'accord avec ce qui apparaît comme étant lié aux « nouvelles technologies ».

D'autre part, les salarié(e)s non satisfaits du télétravail ont probablement fait jouer la clause de réversibilité.

### 1 - 3 Domaines sur lesquels le télétravail a peu d'impacts sur les conditions de vie



Le télétravail apparaît comme ayant peu d'effets dans les domaines suivants :

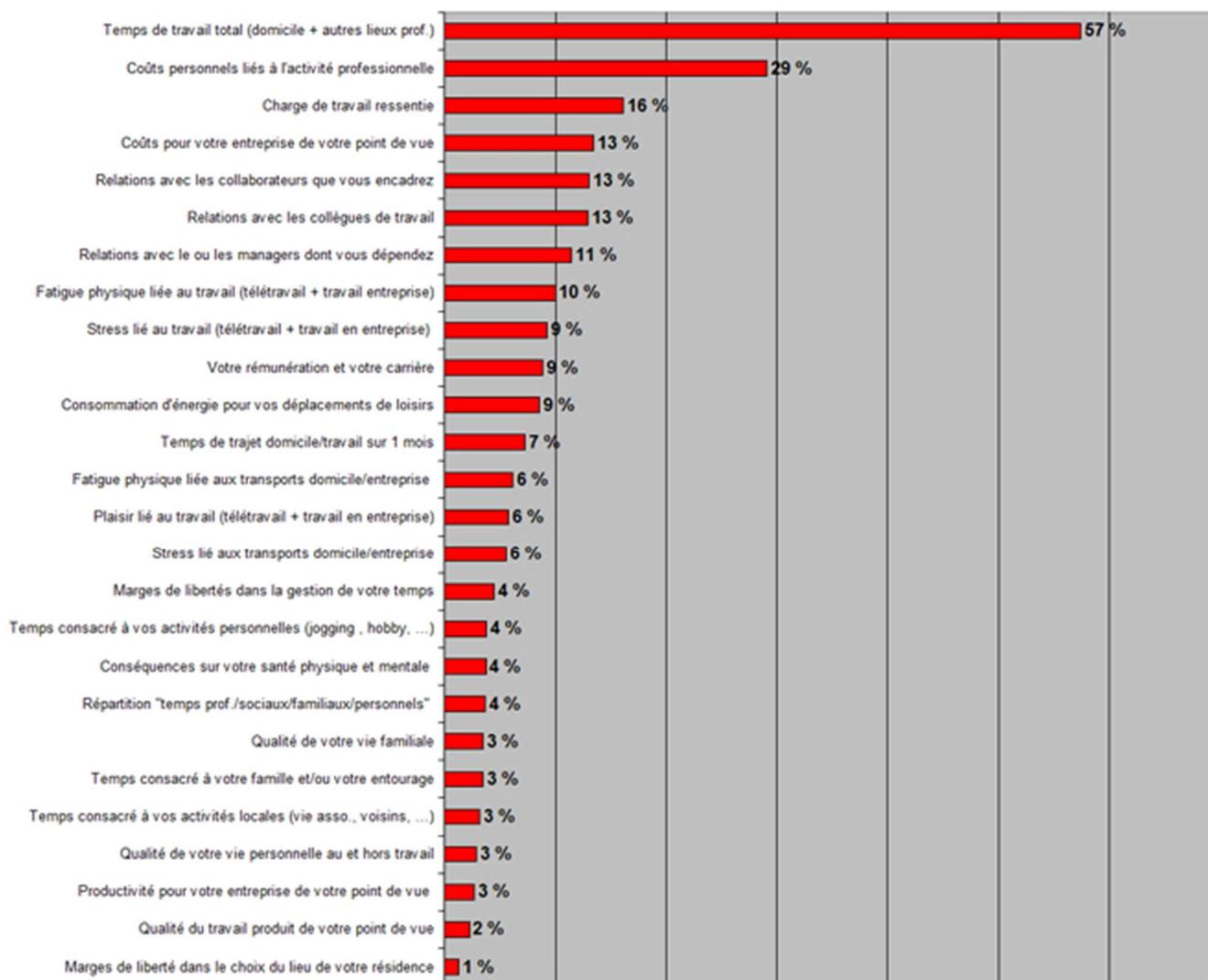
- *Rémunération et évolution de carrière* : 88%
- *Relations avec les collaborateurs que vous encadrez* : 68%
- *Relations avec les collègues* : 70%
- *Relations avec le ou les managers dont vous dépendez* : 74%

### 1 - 4 Domaines pour lesquels le télétravail a des impacts négatifs sur les conditions de vie

Les télétravailleuses et télétravailleurs qui ont participé à cette enquête étant en majorité très favorables au télétravail, les difficultés et les contraintes qu'ils mettent en valeur sont donc particulièrement intéressants à prendre en compte ... car les enquêtés ne sont pas suspects d'être des « anti-télétravail primaires ».

### 1 – 4 – 1 Impacts sociaux et économiques négatifs

**Tableau 3 : évolutions négatives des conditions de vie et de travail liées au télétravail**  
(% des réponses 2018 considérant que l'évolution liée au télétravail est défavorable)



Le télétravail apparaît comme ayant des impacts négatifs surtout dans les domaines suivants :

- temps de travail : 57% ressentent une augmentation du temps de travail

Les effets négatifs du télétravail sont d'autant plus ressentis que le nombre de jours de télétravail est élevé (en rouge résultats pour les durées supérieures à 2 jours par semaine):

- Augmentation de la charge de travail ressentie : effet ressenti par 25% des salarié(e)s télétravaillant plus de 2 jours par semaine et 13% pour les salarié(e)s télétravaillant 1 ou 2 jours.

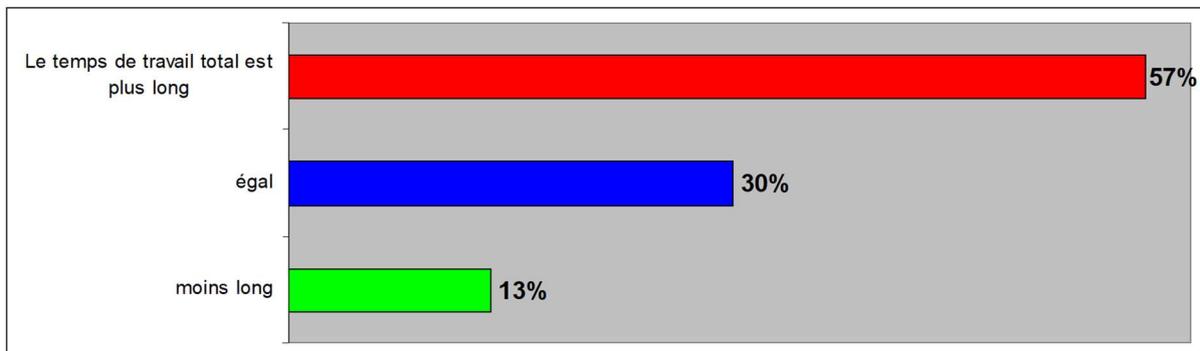
- Effets négatifs sur la rémunération et la carrière : effet ressenti par 24% des salarié(e)s télétravaillant plus de 2 jours par semaine et 5% pour les salarié(e)s télétravaillant 1 ou 2 jours.

- Effets négatifs sur les relations avec les managers : effet ressenti par 17% des salarié(e)s télétravaillant plus de 2 jours par semaine et 8 % pour les salarié(e)s télétravaillant 1 ou 2 jours.

- Effets négatifs sur les relations avec les collègues : effet ressenti par 17% des salarié(e)s télétravaillant plus de 2 jours par semaine et 10% pour les salarié(e)s télétravaillant 1 ou 2 jours.

### 1 – 4 – 2 Évolutions négatives du temps et de la charge de travail

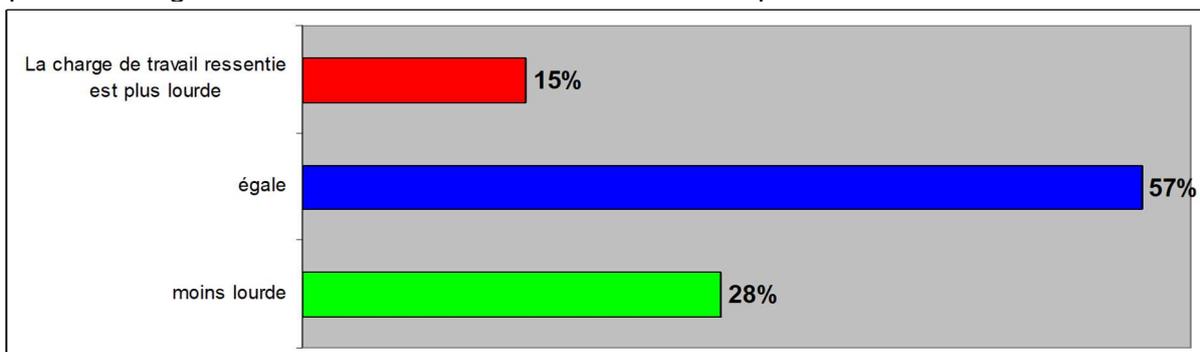
- *Augmentation de leur temps de travail : 57%*
- *Augmentation de la charge de travail ressentie : 15%*



Les entretiens individuels permettent de mettre en valeur les principales causes de cette augmentation du temps de travail qui concerne les jours de télétravail (voir les paroles de télétravailleuses et de télétravailleurs à ce sujet au paragraphe 3-2) :

- échange du temps de trajet « gagné » contre du temps de travail
- diminution des pauses dans la journée
- diminution du temps de repas
- sentiment de culpabilisation par rapport aux autres salariés: ce sentiment qui était très fort dans les enquêtes précédentes tend à disparaître complètement avec la banalisation du télétravail

Quelle est l'évolution de la charge de travail ? Certes cette charge augmente comme pour beaucoup de salariés, mais la charge spécifiquement liée au télétravail tend à être moins fréquente que dans les enquêtes précédentes 2010 et 2013, conséquence de la plus grande diffusion des contrats de télétravail qui précisent toujours, suite aux accords d'entreprises, que « la charge de travail du télétravailleur doit être identique à celle des autres salariés ».



Il est important de constater que parmi les 57% qui estiment que leur temps de travail a augmenté, 97% considèrent que la qualité de leur vie familiale s'est améliorée et 90% que la qualité de leur vie au et hors travail s'est améliorée. C'est dire que la majorité ne trouve pas « anormale » cette augmentation du temps de travail.

## **CONCLUSION**

### **Réussir le télétravail c'est :**

**- télétravailler avec modération : ne pas dépasser 2 jours/semaine**

**- accepter le paradoxe « *plus de temps de travail/ plus de qualité de vie* » déjà mis en valeur dans les enquêtes OBERGO précédentes.**

# ***CHAPITRE 4***

## ***Paroles de télétravailleuses et de télétravailleurs***

## TÉMOIGNAGES DE TÉLÉTRAVAILLEUSES ET DE TÉLÉTRAVAILLEURS

Un certain nombre de témoignages et de ressentis ressortent des enquêtes qualitatives<sup>40</sup> de l'OBERGO et viennent pondérer les réponses souvent « enthousiastes » apparaissant dans les enquêtes quantitatives<sup>41</sup> (voir la fiche 8).

Dans les entretiens, après avoir confirmé les aspects positifs, les télétravailleuses et télétravailleurs insistent en particulier sur le risque d'isolement et de « dé-sociabilisation », sur les difficultés rencontrées au début du télétravail, sur la charge de travail et le stress associé, ainsi que sur le regard peu favorable des autres portés sur leur télétravail.

Les télétravailleurs développent ainsi des pratiques et des règles « individuelles » pour pallier ces ressentis « négatifs ».

Les personnes en situations particulières (maladies, handicap...) semblent particulièrement satisfaites du télétravail.

Nous avons regroupé les principaux témoignages en 10 thèmes :

- 1 – Télétravail et lien social : risque d'isolement
- 2 - Télétravail et éloignement : travail plus difficile
- 3 – Télétravail et répartition « vie privée/vie professionnelle »
- 4 – Télétravail et charge de travail
- 5 – Télétravail et regard des autres : incompréhension ?
- 6 – Télétravail et sentiment de culpabilité
- 7 – Télétravail et organisation personnelle du travail
- 8 – Télétravail et carrière
- 9 – Télétravail et réversibilité
- 10 – Télétravail et situations particulières

### 1 – TÉLÉTRAVAIL ET LIEN SOCIAL : RISQUE D'ISOLEMENT

Une grande majorité des enquêtés considèrent que les relations avec les collègues (70%) ou les managers (74%) n'ont pas évolué avec le télétravail (voir fiche 9 – tableau 3). Pourtant les entretiens font apparaître que bon nombre de télétravailleuses et télétravailleurs ressentent un certain isolement et une perte de lien social et de sentiment d'appartenance à l'entreprise. C'est un gros risque pointé par presque tous, surtout pour les télétravailleurs à plein temps.

*« Tout n'est pas transférable, comme le côté social, il ne faut pas se couper complètement de son entreprise, le danger est l'isolement social ».* (Homme, 51 ans, 2 enfants, Inspecteur Compagnie d'Assurances)

*« Je continue d'aller en pointillé sur site, voir mes collègues, prendre un café avec eux, pour éviter un certain isolement, le côté social est très important ; ce n'est pas le même relationnel par médias interposés que celui du bureau ».* (Homme, 40 ans, 3 enfants, Chef de projet avant-vente)

*« On se dé-sociabilise très rapidement ; quand je sors c'est pour aller en réunion, c'est là que je compense; moi-même je suis « sociabilisé » un maximum, mais quelqu'un d'autre pourrait en pâtir ; le gros problème c'est le risque d'isolement ».* (Homme, plus de 50 ans, enfants, Chef de projet)

---

<sup>40</sup> Enquête qualitative : analyse des entretiens individuels et des commentaires écrits à la fin des questionnaires de l'enquête quantitative

<sup>41</sup> Enquête quantitative : analyse des réponses aux questions fermées du questionnaire.

« Socialement c'est une catastrophe, ça provoque de l'isolement et des difficultés de communications ; le fait de ne pas se voir est humainement très perturbant ; face à des équipes non habituée, je suis facilement oubliée et là c'est la catastrophe ». (Femme, 44 ans, enfants, Analyste financier avant-vente)

« J'évite de cumuler les 2j de télétravail, je les sépare, sinon je me sens trop coupé de mon lieu de travail, le lien social se détend, c'est mieux de fractionner les jours. (Femme, 44 ans, enfants, Secrétaire de Direction)

« Je me sens abandonnée par mes collègues ; en télétravail il faut avoir une bonne connaissance de l'entreprise et des gens, sinon on est vite oublié ; il est nécessaire quand même de rechercher le lien social, qui peut être manquant, car on est « préservé » mais isolé en même temps ; il faut donc développer cette autonomie et faire des efforts pour se créer son propre lien social». (Femme, 48 ans, Consultante RH Interne)

« Les relations sont forcément différentes car je ne participe pas aux espaces de socialisation dans un même lieu (café, repas etc...), donc ça peut constituer un manque ; on est à l'extérieur de l'entreprise, mais il faut s'appliquer à rester à l'intérieur (Homme, 58 ans, Consultant télématique routière)

« Mon sentiment d'appartenance à l'entreprise diminue, je me sens moins rattachée à la « grande maison », mon lien est différent. Je me sens plus distante par rapport à mes collègues, même avec 1j/s. » (Femme, 46 ans, 2 enfants, Cadre supérieur dans les Ressources Humaines)

« A partir de 3jours/semaine en télétravail, on se sent loin et ça manque de chaleur humaine. »

« Je ne pensais pas que l'isolement allait devenir un chemin de croix. Je n'ai pas la chance de faire un tour dans ma boîte une fois par semaine et du coup je me lasse, je n'y arrive plus, les délais deviennent intenable bref au final je ressens une perte de motivation, un isolement social, un manque de communication avec ma hiérarchie et pas de communication ou peu avec les collègues, donc un sentiment d'être enfermé. » (Homme, 29 ans, Ingénieur Bureau d'études sur l'Environnement)

« Il est obligatoire malgré tout de se voir régulièrement, ça permet de garder le lien, c'est important. »

« J'ai constaté qu'il vaut mieux limiter le télétravail à 2 jours par semaine pour pouvoir garder un lien avec l'entreprise. Si ce n'est pas possible, il faut au moins 1 jour de présence dans l'entreprise pour garder le lien social et d'appartenance. » (Femme, 2 enfants, consultante)

« Mon inquiétude : c'est la perte de lien avec l'entreprise, non mesurable aux nombres de jours passés en dehors, c'est un état d'esprit qui se crée, on sort de « la maison entreprise » pour être dans sa propre « maison ». Le télétravail crée le sentiment que l'entreprise c'est chez soi et donc nous éloigne de l'entreprise, même si le temps passé n'est qu'une journée/semaine. La perte du sentiment d'appartenance n'est pas proportionnelle au nombre de jours en télétravail, il suffit d'une journée. On se sent distant, voire très distant, surtout vis à vis des relations avec les collègues et la vie de l'entreprise. »

« Cependant je vivrais mal à ne faire que ça (du télétravail), j'ai besoin de « live », de contact social et d'échanger, notamment des discussions autour de la « machine à café » » (Homme, 42 ans, 3 enfants, Développeur Informatique)

« Le télétravail c'est de la supercherie et cela revient à dé-sociabiliser les personnes. Cela peut aller de 1 à 2 jours maximum, mais après les personnes qui font plus deviennent complètement isolés. Les salariés ne se rendent pas compte vers où on veut les mener. Moi, dès

*que je n'aurai plus ma contrainte familiale, j'arrêterai de travailler de mon domicile. » (Homme, 40 ans, télétravailleur 1 jour par semaine pour problème familial)*

## **2 – TÉLÉTRAVAIL ET ÉLOIGNEMENT : TRAVAIL PLUS DIFFICILE**

84% des enquêtés considèrent que la qualité de leur travail a augmenté avec le télétravail (voir fiche 8 – tableau 1) Mais effectuer son travail est parfois plus difficile car l'éloignement est un facteur de difficultés de compréhension ou de réalisation du travail demandé, cela pouvant être accentué par les limites des communications uniquement par l'intermédiaire des TIC.

*« Si j'ai un problème, je n'ai pas la possibilité d'en discuter avec mes collègues et supérieurs facilement, je suis devant « moi-même » et je dois me débrouiller seul, et cela peut être une difficulté. » (Homme, - de 30 ans, Ingénieur d'Études, télétravail à plein temps)*

*« La solitude peut peser et on peut ne pas comprendre les rythmes de travail, car chez soi, on réagit très vite car on n'a qu'un seul média (ou deux avec le téléphone), alors qu'en entreprise, les gens réagissent plus lentement car perturbés ou « attirés » par beaucoup de stimuli. Les priorités peuvent bouger plus facilement, le rapport et la sensation à la temporalité est très différente. Sur un seul canal, on se rend compte tout de suite du temps que l'autre met à répondre ; en entreprise, c'est une ruche, on est dispersé et happé facilement ; on modifie son « chemin », car on sent les réseaux de tensions, l'ambiance du groupe etc... » (Homme, 45 ans, 3 enfants, Cadre supérieur Consultant)*

*« Un stress peut apparaître, car on est éloigné de tout et quelquefois on n'a pas ressenti avant les choses, et on peut se sentir seul et démuni pour démarrer un travail, un projet...(coupé de l'ambiance collective). »*

*« Les e-mails et les coups de téléphone, c'est bien, mais les contacts humains c'est pas mal non plus. L'homme est un « animal social » et le manque de relations socioprofessionnelles peut créer un sentiment d'isolement. »*

*« En télétravail complet, je ne vois pas mon équipe, ils me connaissent, mais je n'ai pas ou peu de vie de groupe avec mes collègues ; c'est moins riche que souhaité ; on n'a pas l'occasion de travailler véritablement ensemble » (Homme, - de 30 ans, Ingénieur d'Études, télétravail à plein temps)*

*« En télétravail, l'équipe est informelle, in fine on a du mal à se retrouver, à se croiser et on n'est pas forcément synchrone pour pouvoir échanger » (Femme, 37ans, 2 enfants, Acheteur dans Informatique)*

*« Mes collègues ne sont pas habitués à la culture numérique (Skype, visioconférence...) et du virtuel à distance » (Femme, 48 ans, Consultante RH Interne)*

## **3 – TÉLÉTRAVAIL ET RÉPARTITION « VIE PRIVÉE/VIE PROFESSIONNELLE »**

84% des enquêtés considèrent que la répartition des temps - temps professionnels/sociaux/familiaux/personnels - a connu une évolution favorable avec le télétravail (voir fiche 9 – tableau 1). Mais beaucoup de télétravailleurs disent rencontrer des difficultés d'organisation et de « frontières » entre vie professionnelle et personnelle, surtout au début ; il leur faut un temps d'adaptation et « d'autorégulation ». Il est, en effet, nécessaire d'être vigilant vis à vis des perturbations des personnes à la maison ou à l'extérieur

*« J'ai eu un peu de mal à gérer mon temps au début, on a tendance à travailler plus, donc il faut s'astreindre à se mettre des limites officielles et légales ; à 17 h 30 je me déconnecte et je considère que j'ai fait ma journée » (Femme, 44 ans, enfants, Secrétaire de Direction)*

« Au départ, c'est difficile de mettre une limite au début et à la fin de son travail quotidien, on est facilement absorbé plus tôt et plus tard par le travail, il faut apprendre à se mettre des règles pour savoir s'arrêter » (Homme, 47 ans, Directeur de projets Applicatifs)

« Au début, je m'arrêtais à 11h du soir, j'avais des difficultés à faire des coupures ; maintenant mes horaires deviennent plus élastiques, je peux me permettre de m'arrêter dans la journée, quitte à retravailler le soir » (Homme, 58 ans, Consultant télématique routière)

« Il existe un risque qu'il n'y ait pas de frontières, il ne faut pas tout mélanger; les bons rythmes viennent au fur et à mesure, j'arrive maintenant à faire la part des choses, des différents temps, professionnels, personnels, de formation... » (Femme, 48 ans, Consultante RH Interne)

« Au début, on a tendance à ne pas savoir s'arrêter, car on travaille beaucoup mieux. Mais si ça dure trop longtemps et qu'on est trop éloigné de l'entreprise, on peut tomber dans le travers inverse »

« Je peux être interrompue par les enfants (en moyenne 4 fois dans la journée) mais je n'ai pas d'autres interruptions. En revanche le degré d'interruption par mes enfants est plus fort que par mes collègues, car je suis plus disponible pour les enfants, si des besoins importants et urgents se présentent. C'est une perte de concentration, car je veux rester très présente pour eux au cas où ; ils ont donc la priorité à ce moment là. » (Femme, 46 ans, 2 enfants, Cadre supérieure dans les Ressources Humaines)

« Quelquefois nuisances liées à l'environnement (enfants), mais pas plus intrusifs qu'au bureau : ça demande juste plus d'organisation. » (Homme, 35 ans, 2 enfants, Responsable de Communication)

« 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 ces moments là (sauf cas extrêmes). Je fais une coupure nette entre ma vie professionnelle et ma vie familiale.»

« Il faut savoir à la maison départager nettement les moments professionnels et les moments privés. Cela implique de la rigueur, de la discipline, être professionnelle et bien structurée.»

« Attention, ce peut être une fausse bonne idée quand on a des enfants petits à côté, car ça peut devenir ingérable. De plus quand on est là on est facilement sollicité par les uns et les autres pour tout et n'importe quoi. Il faut savoir mettre les choses à leur place : un minimum d'organisation et de rigueur, et que les autres le comprennent.» (Homme, 50 ans, Expert-support en animation vente dans les télécoms)

#### **4 – TÉLÉTRAVAIL ET CHARGE DE TRAVAIL**

15% des enquêtés considèrent que leur charge de travail a augmenté avec le télétravail (voir fiche 8 – tableau 2) et 8% que leur stress lié au travail a aussi augmenté. Dans les entretiens, la question de la charge de travail revient très souvent : chez soi, on ressent souvent une charge de travail plus forte, car d'une part on « s'investit » plus et d'autre part, seul, on a du mal à résister à la pression ; cela peut engendrer un fort niveau de stress.

« Dans le cadre d'un travail à domicile c'est plus difficile de résister à la « pression » du travail ; chez soi, on a un sentiment de culpabilité, de type « c'est la belle vie - on ne fait rien », et pour compenser vis à vis de soi-même et surtout des autres, on en fait trop » (Femme, 44 ans, enfants, Analyste financier avant-vente)

« Par conscience professionnelle, on rentre dans une logique de travailler plus pour justifier sa situation et en remonter. Avec le temps, ça se régule. C'est surtout un défaut au départ,

*où on « surinvestit » l'activité, car le télétravail repose sur du volontariat de part et d'autre, donc on veut conserver ce bénéfice. » (Femme, Cadre administratif)*

*« C'est un stress permanent, une inquiétude, de perdre cet avantage, pourtant généralisé dans l'entreprise ; ça me pèse énormément car j'ai tendance à prendre les sujets plus à cœur » (Homme, 38 ans, 2 enfants, Consultant Informatique)*

*« Je n'ai pas plus de plaisir que ça, car c'est souvent plus compliqué de s'arrêter quand on est chez soi, avec le fameux « fil à la patte » (PC, mobile etc. ...) » (Homme, 58 ans, Consultant télématique routière)*

*« Je me mets moi-même une pression supplémentaire, j'ai tendance à me stresser un peu » (Homme, 38 ans, 2 enfants, Consultant Informatique)*

*« Je suis beaucoup plus fatiguée et stressée que si je travaillais sur site, car là-bas on partage le stress, alors qu'en télétravail on le prend sur soi. » (Femme, 44 ans, enfants, Analyste financier avant-vente)*

*« Je ne suis pas sûre que ma vie personnelle (travail et hors travail) soit meilleure, car je me contrains à travailler tellement plus, que je n'arrive pas vraiment à en tirer du plaisir. » Femme, 44 ans, enfants, Analyste financier avant-vente)*

*« Au début du télétravail, on se sent coupable de se faire une pause pour un café, alors qu'au sein de l'entreprise, il est fréquent de faire des pauses ne serait-ce que pour discuter avec un collègue d'un problème technique. Chez soi, il n'y a pas d'interruptions durant la journée et il m'est arrivé de travailler 4h d'affilées sans lever le nez de mon PC portable. (Femme, 42 ans, cadre informatique, sans enfant, télétravail 1 jour par semaine)*

*« Je ne travaille pas plus tôt le matin, mais beaucoup plus tard le soir, et les journées télétravaillées sont plus denses, l'investissement est plus fort. »*

*« J'ai le sentiment d'en faire trop. A partir du moment où il y a une relation de confiance, c'est un sujet de préoccupation permanent, de recherche de justification. Comment je vais pouvoir justifier de ma production dans un métier difficile à objectiver. » (Homme, 55 ans, Conseiller technique dans le domaine des SI)*

*« Seul on va au fond du travail, on est plus distancié. Je travaille plus, avant je perdais beaucoup de temps (réunions inutiles, déprogrammées, temps de transports...). »*

*« J'ai plus de charge de travail. Je me sentais devoir me mettre des objectifs plus élevés, je m'autochallengeais de façon plus élevée que mes objectifs initiaux (même en télétravail pour cause de maladie). » (Femme, 45 ans, 1 enfant, Gestion des Ressources Humaines dans les Télécoms)*

*« Pour les autres (collègues), on peut prouver qu'on veut en faire plus, prouver surtout qu'on n'en fait surtout pas moins, donc les charges sont au moins égales, si ce n'est plus. »*

## **5 – IMAGES DU TÉLÉTRAVAIL CHEZ LES AUTRES : INCOMPRÉHENSION ?**

Les réflexions et le regard des autres sur le télétravail ne sont pas toujours positifs, même parmi les proches ; cela peut être ressenti comme du mépris, de la suspicion, de la jalousie, une perte de confiance et de reconnaissance, voire de la « souffrance ».

*« Il s'agit aussi de convaincre le "middle management" que le télétravail ne voudra pas dire "tire au flanc". » (Homme, 42 ans, 3 enfants, cadre recherche)*

« Il existe une possibilité de « dépression » pour certains, due à un trop grand isolement, et donc à une perte de reconnaissance professionnelle et du regard des autres » (Femme, 41 ans, 2 enfants, Gestionnaire de comptes informatiques)

« Il y a des regards de jalousie et de peur, et je dois travailler plus que les autres » (Homme, 38 ans, 2 enfants, Consultant Informatique)

« Les « sédentaires » ont une incompréhension, car il y a une ambiguïté, on peut tout supposer sur ce que vous faites ou pas chez vous » (Homme, 51 ans, 2 enfants, Inspecteur Compagnie d'Assurances)

« Pour les autres, on donne l'impression qu'on ne travaille pas quand on est absent du bureau ; ça reste bien imprégné, « téléglanoulle » ; même les collègues hésitent à appeler ces jours-là, parce qu'on est chez soi, et assimilent ces journées à des journées de congés » (Femme, 44 ans, enfants, Secrétaire de Direction)

« C'est le mode de travail et les autres qui me stigmatisent, en ne reconnaissant pas, entre autres, le fait que je me voie obligée de travailler plus et que j'en souffre » (Femme, 44 ans, enfants, Analyste financier avant-vente)

« Pendant les vacances scolaires, je suis à la maison à télétravailler, ce qui n'est pas toujours bien compris par mes enfants, car ils ont envie de faire des choses avec moi ; c'est plus difficile à admettre pour eux que je sois là mais non disponible » (Homme, 40 ans, 3 enfants, Chef de projet avant-vente)

« Je participe moins à la vie de l'équipe et ce n'est pas très bien vu par certaines personnes (qui disent : dans télétravail, il y a beaucoup « télé » et pas trop « travail » !) ; au début on m'appelait 10 fois par jour, pour « vérifier », alors que maintenant même les réfractaires s'y sont mis » (Homme, 42 ans, 3 enfants, Développeur Informatique)

« En France, c'est très mal perçu (« elle fait rien »), surtout pour les cadres supérieurs : différence culturelle avec les pays anglo-saxons. » (Femme, 39 ans, 3 enfants, Juriste)

« Au début, je n'ai rien dit à mes collègues, car c'est à peine à peine toléré. Quand ça s'est su, ça a engendré de la « peur » : « elle se range, elle va s'occuper de ses gosses ». Maintenant ils ne disent plus rien, ils me laissent même déterminer les heures de réunions en fonction de mes contraintes. » (Femme, Juriste, 3 enfants)

« Le Comité de direction a une appréhension a priori, il considère que quand vous êtes chez vous, vous ne faites rien. Il y a un manque de confiance, alors qu'il existe tous les moyens techniques de savoir ce qu'on fait ou non. C'est culturel. » (Homme, 55 ans, Contrôleur de gestion)

« Mes collègues n'ont pas très bien accepté, ils se comparent et ça crée beaucoup de jalousie. Ils estimaient que c'était une faveur. » (Femme, cadre sup. dans les télécoms)

« Je conçois que ça puisse éventuellement entraîner quelques jalousies, inégalités ou suspicions sur les libertés qu'on s'octroie. »

« Mon télétravail n'est pas toujours bien vu par les collègues car ils ont l'impression que je ne travaille pas quand je ne suis pas au bureau. Exemple, on me souhaite « Bon week-end ! » quand je pars le jeudi soir... comme si le vendredi de télétravail était un jour de vacances. Parfois on se sent oublié. » (Homme, cadre dans l'automobile)

« Ce n'est pas assez répandu, l'entourage professionnel n'est pas mûr, ce qui génère des a priori négatifs et des jalousies » (Femme, 35 ans, 2 enfants, Responsable formation)

## 6 – TÉLÉTRAVAIL ET SENTIMENT DE CULPABILITÉ

Beaucoup d'enquêtés parlent aussi de « culpabilité ». Ce sentiment est source d'ambiguïtés dans le rapport à la maladie. C'est, peut-être, l'une des raisons qui expliquent le faible taux d'arrêts maladie chez les télétravailleuses et de télétravailleurs ...

*« En tant que femme, je culpabilise un peu, je crains d'un côté d'avoir l'air de prendre une journée et de l'autre côté de ne pas assez m'occuper de mes enfants, car je pars plus tôt et ai beaucoup plus de transports qu'avant pour aller à Paris (50' de TGV). » (Femme, 39 ans, 3 enfants, Juriste)*

*« Il y a une composante de culpabilité et donc je ne m'accorde que peu de temps pour moi-même. Il y a un effet d'entraînement : j'en fais de plus en plus et je culpabilise quand même quand je m'arrête. (Femme, 39 ans, 3 enfants, Juriste)*

*« Je me sentais coupable de ne pas être au bureau, malgré le fait que j'étais malade, car je pouvais télétravailler. »*

*« Je me sens plus libre, mais avec un léger sentiment de culpabilité, car pas d'officialisation de ce mode de travail. »*

*« Un télétravailleur ne demandera jamais un arrêt de travail, sauf cas très grave, et encore ; on peut continuer même malade, c'est bénéfique pour ne pas focaliser sur ses problèmes » (Femme, 41 ans, 2 enfants, Gestionnaire de comptes informatiques)*

*« Le télétravail peut permettre de continuer son activité quand on est malade (grippe, gastro, rhino...), globalement ça ne se verra pas » (Femme, 41 ans, 2 enfants, Gestionnaire de comptes informatiques)*

*« Si je suis un peu malade, je vais continuer à travailler un peu, mais pas en cas de maladie grave ; si on est malade, on se force à travailler plus systématiquement, mais ça dépend aussi de la hiérarchie » (Homme, - de 30 ans, Ingénieur d'Études, télétravail à plein temps)*

*« Quand ça ne va pas je peux télétravailler, ça évite de perdre des jours, ça me donne une petite marge » (Homme, 38 ans, 2 enfants, Consultant Informatique)*

*« Etant malade, en télétravail on travaille quand même, quitte à faire une sieste ; c'est possible car je n'ai pas à conduire, donc moins de fatigue et moins de risque ; je m'arrête pour maladie très rarement » (Femme, 37ans, 2 enfants, Acheteur dans Informatique)*

*« Quand je suis, malade, je peux m'arrêter de moi-même le temps nécessaire, je rattrape ensuite, alors qu'au bureau je n'y serais pas allé » (Homme, 58 ans, Consultant télématique routière)*

*« Je ne m'arrête jamais, je gère ma journée différemment ; en cas de problèmes de santé, je gère alors les urgences et je repousse le reste, je ne me suis jamais mis en arrêt maladie en 20 ans ; même après une opération, je n'ai pas déposé d'arrêt maladie, j'ai tout géré de chez moi » (Homme, 40 ans, 3 enfants, Chef de projet avant-vente)*

*« Il y a des semaines où je ne prends pas ma journée, car je culpabilise un peu, il ne faut pas que j'aie l'air d'abuser de cette souplesse et donc de ce privilège, je sens que c'est une faveur qui m'est faite. »*

## 7 – TÉLÉTRAVAIL ET ORGANISATION PERSONNELLE DU TRAVAIL

De manière personnelle et « spontanée », les télétravailleuses et télétravailleurs développent ainsi des pratiques, des organisations et des règles qui leurs sont propres et favorisent ainsi

leur mieux-être au télétravail. Ces modalités individuelle de travail montrent combien il est important que l'entreprise conçoive et mette en place des organisations adaptées au télétravail.

« 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. Je fais aussi attention à mon organisation journalière de travail, cela demande de l'anticipation ; et j'ai investi dans l'ergonomie de mon poste de travail à mes frais, c'est très important pour bien travailler à la maison ». (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)

« Dans la journée, je peux décaler les temps de travail, c'est plus reposant et plus confortable, j'ai moins de stress dans ma journée (emmener les enfants à l'école etc..) » (Femme, 44 ans, enfants, Secrétaire de Direction)

« Cette souplesse dans les horaires est très facile à trouver et ça peut aider selon les circonstances personnelles ; ces aménagements peuvent être bénéfiques pour des raisons familiales, personnelles ou de santé » (Homme, 58 ans, Consultant télématique routière)

« Il faut savoir profiter des temps de relâche, le télétravail le favorise pour profiter des périodes plus calmes ; alors qu'au bureau, on a tendance à trouver toujours autre chose à faire » (Femme, 37 ans, 2 enfants, Acheteur dans Informatique)

« Il faudrait que j'apprenne à « couper », à éteindre » l'ordinateur, à gérer mieux mon temps en télétravail » (Femme, 44 ans, enfants, Analyste financier avant-vente)

« Je suis très présente à la maison, et j'ai institué des règles que je fais respecter, notamment à mes deux filles (jeunes ados) » (Femme, 41 ans, 2 enfants, Gestionnaire de comptes informatiques)

« J'ai une pièce dédiée pour le télétravail, car différents rythmes impliquent d'avoir différents espaces, pour avoir l'impression de changer de lieu » (Femme, 48 ans, Consultante RH Interne)

« Il faut bien séparer les lieux de vie du professionnel ; quand je travaille à la maison, je suis indépendant totalement, sinon je ne peux pas travailler et mes enfants n'ont pas accès à mon « lieu » de travail » (Homme, 38 ans, 2 enfants, Consultant Informatique)

« On travaille de façon profonde, mais il faut rester rigoureux pour ne pas être distrait (chez soi). »

« La qualité du travail est meilleure, si on n'est pas négligent, si on ne se disperse pas, si on est plus concentré sur ce qu'on fait que sur l'environnement. »

« Mon conseil, ne pas hésiter à se faire des pauses et se fixer une heure de fin de journée, sinon à 22 h le PC est encore ouvert. » (Femme, 42 ans, cadre informatique, sans enfant, télétravail 1 jour par semaine)

## 8 – TÉLÉTRAVAIL ET CARRIÈRE

88% des enquêtés considèrent que le télétravail n'a pas d'influence sur l'évolution de leur rémunération et de leur carrière (voir fiche 8 – tableau 3) ; Dans les entretiens, apparaît un

impact souvent négatif sur la carrière lié à la « non-visibilité » du salarié, par l'entreprise ou ses collègues

*« Influence négative du télétravail dans l'environnement hiérarchique, car n'étant pas présente, je suis donc moins mise en visibilité. Les managers sont peu centrés sur les résultats, mais plutôt sur le « présentisme », la discussion informationnelle, le « courtisanisme »*

*« Le fait d'avoir un travail à distance a pu avoir une influence négative sur ma carrière, car j'étais éloigné des lieux de décisions, des « jeux » autour de la carrière. »* (Homme, 55 ans, Conseiller technique dans le domaine des SI)

*« Une évolution de carrière bridée car discussions de couloirs, déjeuners d'affaires en moins...En France, l'avancement passe avant tout par le contact. A domicile, le risque de vous focaliser uniquement sur votre travail peut vous faire passer à côté d'opportunités. »*

*« C'est une vraie question, car en général le 4/5 en entreprise peut être considéré comme un frein à l'évolution par l'employeur. »* (Femme, 46 ans, 2 enfants, Cadre supérieure dans les Ressources Humaines)

*« Certaines attitudes du management et/ou des collègues génèrent du stress (désapprobateurs) : quand je ne suis pas en « visibilité », je sens ma place menacée. »* (Femme, 45 ans, 1 enfant, Cadre supérieure Ressources Humaines dans les Télécoms)

*« J'ai été gagnante sur tout la ligne, sauf pour ma carrière (uniquement parce que je n'étais pas là physiquement), pour certaines personnes de l'entreprise ou managers, la présence physique est primordiale, elle prime sur les résultats ; le management par la subordination et non par objectifs-résultats est encore prégnant. »* (Femme, 45 ans, 1 enfant, Gestion des Ressources Humaines dans les Télécoms)

*« J'ai 58 ans et n'espère plus d'augmentation substantielle. Je n'aurais peut-être pas fait de télétravail à 30 ans car je crois que le télétravailleur est obligatoirement « oublié ... »* (Cadre, Études dans Automobile)

*« J'ai su me rendre indispensable afin que ni la hiérarchie, ni mes collègues ne m'oublient »* (Informaticien en télétravail depuis 17 ans)

## **9 – TÉLÉTRAVAIL ET RÉVERSIBILITÉ : VOLONTÉ DE CONTINUER**

Dans l'échantillon analysé, 35% des salariés télétravaillent depuis plus de trois ans. Certains redoutent d'avoir des difficultés de revenir au travail « classique » en cas de nécessité. C'est un mode de travail qu'on aimerait voir perdurer le plus possible et/ou dont on va essayer de se rapprocher

*« C'est un facteur très favorable à ma vie, je n'aimerais pas revenir en arrière. L'environnement de travail compte pour 1/3 du travail lui-même ; seule l'expérience de télétravail me l'a appris. Je vais toujours ensuite le recherche (ce mode de travail et de liberté), ou tenter de m'en approcher. C'est une relation différente aux choses. »*

*« Si je devais arrêter, je le vivrais comme une régression dans mon activité actuelle ; mais il est difficile de trouver des managers ouverts. Mon avenir professionnel, je le vois toujours avec du télétravail (plus ou moins) ».*

*« Si ça pouvait durer jusqu'à mon départ en retraite, ça m'arrangerait. »*

« Je souhaite le conserver le plus longtemps possible. J'ai construit mon investissement professionnel de cette manière, j'y ai trouvé un équilibre. Ce n'est pas mon souhait de renoncer au télétravail. »

« Si je dois revenir dans un travail « classique », je vais être déçu ; perdre cette liberté même 1 ou 2 jours par semaine, je vais avoir le blues » (Homme, - de 30 ans, Ingénieur d'Études, télétravail à plein temps)

« L'écueil : se réhabituer à un travail classique ; serait-ce ou non difficile de le faire ? Serais-je capable de revenir en arrière ? Je ne le sais pas ; je compte plutôt sur les entreprises pour venir rejoindre mon point de vue sur le télétravail » (Femme, 48 ans, Consultante RH Interne)

« Pour ceux pour qui ça se passe bien,, il est difficile de revenir en arrière » (Homme, 38 ans, 2 enfants, Consultant Informatique)

« Cela me coûterait de revenir à 100% au bureau, mais ça me coûterait aussi de ne plus avoir de bureau » (Femme, 37ans, 2 enfants, Acheteur dans Informatique)

« Je souhaite maintenir ce système de travail le plus longtemps possible » (Homme, 51 ans, 2 enfants, Inspecteur Compagnie d'Assurances)

« Si je devais changer d'emploi, j'inclurais dans ma négociation le fait du télétravail, ce serait une mise en balance certaine, car j'y vois beaucoup d'avantages » (Homme, 42 ans, 3 enfants, Développeur Informatique)

« Si je pouvais continuer à télétravailler, même si j'ai un changement d'activité, j'aimerais bien prolonger ce mode de travail ; je n'y renoncerais qu'avec une grande tristesse » (Femme, 41 ans, 2 enfants, Gestionnaire de comptes informatiques)

« Si je changeais d'organisme, j'essaierais d'en trouver un qui accepterait le télétravail » (Femme, 48 ans, Consultante RH Interne)

« Mon activité me permet de le faire, et je souhaite continuer en ce sens, et si je passais à 3j au lieu de 2j/s, ce serait ok pour moi » (Homme, 50 ans, Ingénieur-Informaticien)

« Si je change de poste, j'ai de bonnes perspectives d'avoir du télétravail, mais ça peut être un frein pour moi à changer de société » (Femme, 37ans, 2 enfants, Acheteur dans Informatique)

« Je ne prendrais un nouveau poste que si j'ai la possibilité de télétravailler » (Femme, 44 ans, enfants, Secrétaire de Direction)

« J'aurais du mal à revenir à 5 jours/semaine au bureau, en plus j'ai un temps de trajet d'1h ; j'ai envie de continuer ainsi car je suis très efficace et en plus je fais des économies d'essence et de péage. » (Homme, 40 ans, 3 enfants, Chef de projet avant-vente)

« Je souhaiterais rester dans ce mode de travail ; c'est un confort ; ça me permet de voir mes enfants- ados, et de faire plus de choses chez moi » (Homme, plus de 50 ans, enfants, Chef de projet)

## 10 – TÉLÉTRAVAIL ET SITUATIONS PARTICULIÈRES

Le télétravail représente une solution très appréciable et appréciée, pour les situations particulières (de type longue maladie, handicap, trop grande pression au travail...), qui permet l'exercice d'une activité à plein temps, d'éviter des coupures trop longues ou d'avoir des reprises en douceur.

« C'est un avantage énorme, car je suis un travailleur en situation de handicap et le télétravail a été une avancée sur ma fatigue physique et psychologique liée à mon handicap. J'ai obtenu la possibilité de faire plus de 2 jours de télétravail si mon état physique l'impose, cela m'évite de prendre un arrêt de travail ou des jours de congés pour récupérer. Sans le télétravail, j'aurais été contrainte de réduire mon temps de travail à 80%. » (Femme, 45 ans, 2 enfants, télétravail 2 jours par semaine)

« C'est un atout particulier pour moi, car handicapée ; ça m'évite d'avoir un temps partiel, et je peux ainsi travailler allongée ces jours là (2j/s) ; c'est plus relaxe et détendu ; pour moi, c'est uniquement un plus, car sans cela je n'aurais pas pu garder un temps plein ». (Femme, 44 ans, enfants, Secrétaire de Direction)

« Les modalités du télétravail sont très intéressantes pour les handicapés, l'association des 2 modèles handicap - télétravail est à développer ». (Femme, 48 ans, Consultante RH Interne)

« Le télétravail m'aide, car j'ai eu des problèmes de santé à une époque, et je suis plus « relâché », moins tendu, moins fatigué ». (Homme, 51 ans, 2 enfants, Inspecteur Compagnie d'Assurances)

« C'est une solution très intéressante pour une reprise après une interruption (notamment due à la santé) ou à long terme si la fatigue perdure ; la société a à y gagner à développer le télétravail pour les personnes en grandes difficultés physiques, car il est bien adapté dans beaucoup de métiers, pour éviter une coupure complète et/ou lors d'une reprise ». (Homme, 51 ans, 2 enfants, Inspecteur Compagnie d'Assurances)

« Je suis enthousiaste, malgré les difficultés, et je pense aux gens qui ont des handicaps ou des maladies ». (Femme, 48 ans, Consultante RH Interne)

« Pour pouvoir « tenir » dans mon activité, c'était la seule solution, sinon je devais chercher autre chose, un autre poste. » (Femme, 35 ans, 2 enfants, Responsable de Formation)

« A développer très largement pour les personnes handicapées ou en fin de carrière. Je pense le faire pour d'autres, le faire transférer et partager avec d'autres qui auraient des situations similaires. »

« J'ai des problèmes de dos, ça peut aider le corps à récupérer, à ne pas être au bout du rouleau à la fin de la semaine. »

« Si besoin est, ça me permet de me reposer régulièrement (épisode de santé difficile). Ce n'est toujours le travail qui est fatigant, mais c'est surtout l'environnement qui stresse et fatigue. »

« C'est très positif par rapport à mes difficultés de santé, car je suis handicapée. »

« D'un point de vue santé, cela m'a évité un long arrêt de travail, alors que j'ai été malade pendant 6 mois (dont 3 allongée). Ce fut un gain pour moi, mais aussi pour l'entreprise. Il n'y a eu aucun changement dans mon activité de travail, alors que j'avais un problème de santé ; j'ai tenu mes objectifs, car personne ne pouvait me remplacer. Je me sentais plus travailleur à distance qu'avec un problème de santé. » (Femme, 45 ans, 1 enfant, Cadre supérieure Ressources Humaines dans les Télécoms)

« Cela permet d'être soulagé ponctuellement quand on a des soucis de santé. »

« J'ai apprécié de ne pas être coupée de mon activité professionnelle et de conserver des contacts, et une vie sociale et professionnelle comme avant ; ça m'a remonté le moral. Ça aurait été difficile sinon de tout couper d'un seul coup et de me sentir isolée et marginalisée, à cause d'un problème de santé. C'est une organisation du travail très profitable, y compris pour ma vie familiale, pour la vie professionnelle et pour ma santé » (Femme, 45 ans, 1 enfant, Gestion des Ressources Humaines dans les Télécoms).

# **ANNEXES**

**ANNEXE 1 : Articles du code du travail concernant le télétravail** (créés par la loi sur le télétravail du 22 mars 2012 puis modifiés par les ordonnances du 22 septembre 2017 puis par la loi de ratification n° 2018-217 du 29 mars 2018 parue au Journal Officiel du 31 mars 2018.)

**ANNEXE 2 :** Accord National Interprofessionnel (ANI) sur le télétravail du 19 juillet 2005

**ANNEXE 3 :** Projet OBERGO d'accord collectif d'entreprise "IDEAL" relatif au télétravail synthèse des accords déjà signés

**ANNEXE 4 :** Projet OBERGO de contrat individuel "IDEAL" relatif au télétravail

## **BIBLIOGRAPHIE**

# - - ANNEXE 1 -

## CODE DU TRAVAIL EN VIGUEUR AU 31 MARS 2018 : 3 ARTICLES SUR LE TÉLÉTRAVAIL<sup>42</sup>

Dans le code du travail existent 3 articles ? L.1222-9, L-1222-10 et L-1222-11 qui traitent spécifiquement du télétravail : ils ont tous les trois été modifiés par les ordonnances du 22 septembre 2017 puis par la [loi de ratification n° 2018-217 du 29 mars 2018 parue au Journal Officiel du 31 mars 2018](#).

### Article L1222-9

*Modifié par l'ordonnance du 22 septembre 2017 et ratifié après modification par la [Loi du 29 mars 2018](#)*

I. – 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 volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication.

« Est qualifié de télétravailleur au sens de la présente section tout salarié de l'entreprise qui effectue, soit dès l'embauche, soit ultérieurement, du télétravail tel que défini au premier alinéa du présent I.

« Le télétravail est mis en place dans le cadre d'un accord collectif ou, à défaut, dans le cadre d'une charte élaborée par l'employeur après avis du comité social et économique, s'il existe.

« En l'absence d'accord collectif ou de charte, lorsque le salarié et l'employeur conviennent de recourir au télétravail, ils formalisent leur accord par tout moyen.

« II. – L'accord collectif applicable ou, à défaut, la charte élaborée par l'employeur précise :

« 1° Les conditions de passage en télétravail, en particulier en cas d'épisode de pollution mentionné à l'article L. 223-1 du code de l'environnement, et les conditions de retour à une exécution du contrat de travail sans télétravail ;

« 2° Les modalités d'acceptation par le salarié des conditions de mise en œuvre du télétravail ;

« 3° Les modalités de contrôle du temps de travail ou de régulation de la charge de travail ;

---

<sup>42</sup>Source : <https://legifrance.gouv.fr>

« 4° La détermination des plages horaires durant lesquelles l'employeur peut habituellement contacter le salarié en télétravail.

« III. – Le télétravailleur a les mêmes droits que le salarié qui exécute son travail dans les locaux de l'entreprise.

« L'employeur qui refuse d'accorder le bénéfice du télétravail à un salarié qui occupe un poste éligible à un mode d'organisation en télétravail dans les conditions prévues par accord collectif ou, à défaut, par la charte, motive sa réponse. Le refus d'accepter un poste de télétravailleur n'est pas un motif de rupture du contrat de travail.

« L'accident survenu sur le lieu où est exercé le télétravail pendant l'exercice de l'activité professionnelle du télétravailleur est présumé être un accident de travail au sens de l'article L. 411-1 du code de la sécurité sociale. ».

### **Article L1222-10**

*Modifié par l'ordonnance du 22 septembre 2017 et ratifié sans modification par la [Loi du 29 mars 2018](#)*

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

1° 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 ;

2° De lui donner priorité pour occuper ou reprendre un poste sans télétravail qui correspond à ses qualifications et compétences professionnelles et de porter à sa connaissance la disponibilité de tout poste de cette nature ;

3° D'organiser chaque année un entretien qui porte notamment sur les conditions d'activité du salarié et sa charge de travail.

### **Article L1222-11**

*Modifié par l'ordonnance du 22 septembre 2017 et ratifié sans modification par la [Loi du 29 février 2018](#)*

En cas de circonstances exceptionnelles, notamment de menace d'épidémie, ou en cas de force majeure, la mise en œuvre du télétravail peut être considérée comme un aménagement du poste de travail rendu nécessaire pour permettre la continuité de l'activité de l'entreprise et garantir la protection des salariés.

### **Pour les 3 articles**

*NOTA : Conformément à l'article 40-VII de l'ordonnance n° 2017-1387 du 22 septembre 2017, pour les salariés dont le contrat de travail conclu antérieurement à ladite ordonnance contient des stipulations relatives au télétravail, sauf refus du salarié, les stipulations et dispositions de l'accord ou de la charte mentionnés au présent article, issu de ladite ordonnance, se substituent, s'il y a lieu, aux clauses du contrat contraires ou incompatibles. Le salarié fait connaître son refus à l'employeur dans le délai d'un mois à compter de la date à laquelle l'accord ou la charte a été communiqué dans l'entreprise.*

## - - ANNEXE 2 - -

### **ACCORD NATIONAL INTERPROFESSIONNEL (ANI) SUR LE TÉLÉTRAVAIL DU 19 JUILLET 1965**

#### **Préambule**

Les partenaires sociaux européens, UNICE, UEAPME et CEEP d'une part, et CES (et le comité de liaison EUROCADRES/CEC) d'autre part, ont conclu le 16 juillet 2002 un accord cadre sur le télétravail. Cet accord prévoit que le cadre général qu'il établit au niveau européen doit être mis en œuvre par les organisations membres des parties signataires, conformément aux procédures et aux pratiques nationales spécifiques aux partenaires sociaux.

Soucieuses de donner corps à l'engagement pris paritairement au niveau européen, les organisations soussignées ont entendu procéder à cette mise en œuvre en concluant le présent accord.

Elles expriment à cette occasion leur volonté de donner une traduction concrète à l'approche nouvelle du dialogue social européen que constituent les "accords volontaires". Elles entendent ainsi privilégier la voie conventionnelle pour transcrire en droit interne les textes européens.

Considérant que le télétravail constitue à la fois un moyen pour les entreprises de moderniser l'organisation du travail et un moyen pour les salariés de concilier vie professionnelle et vie sociale et de leur donner une plus grande autonomie dans l'accomplissement de leurs tâches ;

Considérant que pour tirer le meilleur parti du développement des technologies de l'information et de la communication, cette forme d'organisation du travail doit allier sa souplesse à la sécurité des salariés de sorte que la qualité des emplois soit accrue et que, notamment, les possibilités offertes aux personnes handicapées sur le marché du travail soient renforcées tant en matière d'insertion que de maintien dans l'emploi ;

Considérant que le télétravail peut constituer un facteur de développement économique et une opportunité pour l'aménagement du territoire de nature à favoriser l'emploi et à lutter contre la "désertification" de certains territoires ;

Constatant que le télétravail peut revêtir différentes formes (télétravail à domicile, télétravail nomade,...) et répondre à des objectifs variés tant pour les entreprises que pour les salariés (conciliation de la vie familiale et de la vie professionnelle, modernisation de l'organisation du travail, organisation spécifique...);

Les signataires du présent accord ont arrêté les dispositions ci-après.

#### **Article 1 - Définition**

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.

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.

## **Article 2 - Caractère volontaire**

Le télétravail revêt un caractère volontaire pour le salarié et l'employeur concernés. 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.

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

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.

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.

En cas d'accord pour passer au télétravail, une période d'adaptation est aménagée pendant laquelle chacune des parties peut mettre fin à cette forme d'organisation du travail moyennant un délai de prévenance préalablement défini. Le salarié retrouve alors un poste dans les locaux de l'entreprise correspondant à sa qualification.

## **Article 3 - Réversibilité et insertion**

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.

## **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 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.

### **Article 7 - 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.

L'employeur fournit au télétravailleur un service approprié d'appui technique. L'employeur assume la responsabilité, conformément aux dispositions en vigueur, des coûts liés à la perte ou à la détérioration des équipements et des données utilisés par le télétravailleur.

En cas de panne ou de mauvais fonctionnement des équipements de travail, le télétravailleur doit en aviser immédiatement l'entreprise suivant les modalités fixées par celle-ci.

Le télétravailleur prend soin des équipements qui lui sont confiés.

### **Article 8 - Santé et sécurité**

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.

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.

### **Article 9 - Organisation du travail**

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'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.

### **Article 10 - Formation**

Les télétravailleurs ont le même accès à la formation et aux possibilités de déroulement de carrière que des salariés en situation comparable qui travaillent dans les locaux de l'employeur.

Les télétravailleurs reçoivent, en outre, une formation appropriée, ciblée sur les équipements techniques à leur disposition et sur les caractéristiques de cette forme d'organisation du travail. Le responsable hiérarchique et les collègues directs des télétravailleurs doivent également pouvoir bénéficier d'une formation à cette forme de travail et à sa gestion.

### **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 intranet syndicaux dans les mêmes conditions que les autres salariés.

Ils bénéficient des mêmes conditions de participation et d'éligibilité aux élections pour les instances représentatives du personnel. Les télétravailleurs font partie, au même titre que les autres salariés, des effectifs de l'entreprise pris en compte pour la détermination des seuils. L'établissement auquel le télétravailleur sera rattaché afin d'exercer ses droits collectifs est précisé dans le document prévu à l'article 2 ci-dessus.

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 télé travail et les éventuelles modifications qui lui seraient apportées.

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

### **Article 12 - Application**

La définition du télétravail visée au 1er alinéa de l'article 1 du présent accord ne peut faire l'objet d'une dérogation. Il ne peut être dérogé, pour son application, aux dispositions des articles 2, 4, 6, 8, 9, 10 et 11 ci-dessus.

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.

### **Article 13 - Suivi**

Les signataires du présent accord informeront les organisations européennes, signataires de l'accord cadre du 16 juillet 2002, dont elles sont membres des résultats des présentes négociations et des modalités d'application de l'accord-cadre européen qu'elles ont décidées selon les dispositions de l'article 12 dudit accord.

### **Article 14 - Extension**

L'extension du présent accord sera demandée à l'initiative de la partie signataire la plus diligente.

Fait à Paris le 19 juillet 2005

MEDEF - CGPME - UPA  
CFDT - CFE-CGC - CFTC - CGT-FO - CGT

(Texte téléchargeable sur le site <http://www.ergostressie.com> ainsi que le texte commenté de l'accord-cadre européen du 16 juillet 2002 )

## **- - ANNEXE 3 -**

### **PROJET D'ACCORD D'ENTREPRISE « IDEAL » SUR LE TÉLÉTRAVAIL**

#### **OBJECTIF : AIDE A 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 A 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 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.

#### **SOURCES : ACCORDS, CHARTES, CONVENTIONS OU RÈGLEMENTS**

Nous nous sommes appuyés sur textes concernant le télétravail :

- Accords d'entreprises figurant dans la base de données de l'OBERGO (signés avant 2017 mais toujours valables sauf mises à jour)
- Accords figurant sur la « base nationale de données » depuis 2017

**Depuis 2017 est accessible sur le site [legifrance.fr](https://www.legifrance.fr) la « base nationale de données » créée par la loi du 8 août 2016 regroupant les accords d'entreprise et de branche conclus depuis le 1er sept. 2017. Le texte intégral de nombreux accords sur le télétravail y figure.**

([https://www.legifrance.gouv.fr/initRechAccordsEntreprise.do;jsessionid=60721E6CA188B58D51DE86F2E28069F1.tplgfr29s\\_1](https://www.legifrance.gouv.fr/initRechAccordsEntreprise.do;jsessionid=60721E6CA188B58D51DE86F2E28069F1.tplgfr29s_1))

# **Sommaire de l'accord d'entreprise « IDEAL » sur le télétravail**

## **PRÉAMBULE**

### **TITRE 1 - RAPPEL DES IDÉES PRINCIPALES DU CODE DU TRAVAIL ET DE L'ANI du 19 juillet 2005**

### **TITRE 2 : PÉRIMÈTRE DE L'ACCORD ET DÉFINITION DU TÉLÉTRAVAIL A DOMICILE**

- 2 - 1 Périmètre de l'accord
- 2 - 2 Définition et durée du télétravail à domicile

### **TITRE 3 - CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ AU TÉLÉTRAVAIL**

- 3 - 1 Conditions d'éligibilité du salarié au télétravail
- 3 - 2 Conditions d'éligibilité d'un poste ou d'une activité au télétravail
  - 3 - 2 - 1 Exclusion de certains emplois et métiers
  - 3 - 2 - 2 Proportion limite de télétravailleurs

### **TITRE 4 - LES PHASES DU TÉLÉTRAVAIL : DE LA DEMANDE A LA MISE EN ŒUVRE**

- 4 - 1 Les modalités de validation de la candidature
  - 4 - 1 - 1 Demande à l'initiative du salarié
  - 4 - 1 - 2 Demande à l'initiative de l'entreprise
- 4 - 2 Avenant au contrat de travail
- 4 - 3 Les phases de la mise en place du télétravail
  - 4 - 3 - 1 La période d'adaptation
  - 4 - 3 - 2 Planification des jours de télétravail et suspension provisoire du télétravail
  - 4 - 3 - 3 Réversibilité permanente
  - 4 - 3 - 4 Changement de fonction ou de domicile
  - 4 - 3 - 5 Départ de la Société
- 4 - 4 Contrat initial d'embauche en télétravail

### **TITRE 5 – ORGANISATION DU TÉLÉTRAVAIL ET DROIT DE DÉCONNEXION**

- 5 - 1 Formation au télétravail pour les salariés et managers
- 5 - 2 Organisation matérielle du poste de travail du télétravailleur à domicile
  - 5 - 2 - 1 Conformité des installations et des lieux
  - 5 - 2 - 2 Mise à disposition de l'équipement du télétravailleur par l'employeur
- 5 - 3 Conditions de travail : temps et charge de travail
  - 5 - 3 - 1 Temps de travail et plage de disponibilité
  - 5 - 3 - 2 Temps d'astreinte
  - 5 - 3 - 3 Charge de travail
- 5 - 4 Évolution professionnelle et gestion de carrière
- 5 - 5 Maintien du lien social et rôle du management
- 5 - 6 Santé, sécurité et suivi médical
  - 5 - 6 - 1 Couverture sociale, accident du travail et arrêt de travail
    - 5 - 6 - 1 - 1 Présomption d'accident de travail
    - 5 - 6 - 1 - 2 Arrêt de travail
- 5 - 7 - Vie privée du salarié en télétravail à domicile
- 5 - 8 – Conditions de travail et de vie : respect du droit de déconnexion
- 5 - 9 - Confidentialité et gestion des incidents informatiques
  - 5 - 9 - 1 Confidentialité et protection des données
  - 5 - 9 - 2 Gestion des pannes et incidents informatiques
- 5 - 10 Assurance

### **TITRE 6 - PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE DU TÉLÉTRAVAIL PAR L'EMPLOYEUR**

- 6 - 1 Frais d'installation
- 6 - 2 Frais de fonctionnement technique

- 6 - 3 Frais liés à l'utilisation du logement pour des activités professionnelles
- 6 - 4 Frais divers : repas, transports, habillement...
  - 6 - 4 - 1 Repas et tickets restaurants
  - 6 - 4 - 2 Transports
  - 6 - 4 - 3 Habillement

## **TITRE 7 - EGALITE DE TRAITEMENT ET RESPECT DES DROITS ET AVANTAGES INDIVIDUELS ET COLLECTIFS**

- 7- 1 Droits individuels
  - 7 - 1 - 1 Formation et déroulement de carrière
  - 7 - 1 - 2 Bureau dans l'entreprise
- 7 - 2. Droits collectifs
  - 7 - 2 - 1 Relations avec les IRP (Instances Représentatives du Personnel) et élections
  - 7 - 2 - 2 Identifications sur le registre du personnel

## **TITRE 8 - SITUATIONS PARTICULIÈRES DE CERTAINS SALARIES**

- 8 - 1 Pour les salariés handicapés et sur recommandations de la médecine du travail
- 8 - 2 Pour les salarié(e) s suite à un congé maternité et/ou adoption
- 8 - 3 Pour les salarié(e) s seniors
- 8- 4 Situations familiales particulières

## **TITRE 9 - TÉLÉTRAVAIL OCCASIONNEL ET/OU EXCEPTIONNEL**

- 9 - 1 Situations professionnelles inhabituelles ou d'urgence
- 9 - 2 Situations particulières de très courte durée (intempéries)
- 9 - 3 Situation liée à une pandémie

## **TITRE 10 – RÔLE DES IRP (INSTANCES REPRÉSENTATIVES DU PERSONNEL) ET MODALITÉS DE SUIVI DE L'ACCORD**

- 10 - 1 Rôle des IRP (Instances Représentatives du Personnel) dans le télétravail
- 10 - 2 Commission de suivi
- 10 - 3 Référent télétravail
- 10 - 4 Rubrique spécifique dans le Bilan social

## **TITRE 11. DURÉE DE L'ACCORD ET DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

## **ANNEXES DE L'ACCORD**

## **Accord relatif au télétravail à domicile**

### **PRÉAMBULE**

Le télétravail s'inscrit dans une démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail des collaborateurs du siège de la société.

Cet accord vise à améliorer un équilibre vie professionnelle et vie personnelle y compris la vie familiale tout en maintenant l'efficacité, la qualité du travail fourni et en prenant en compte des nécessités opérationnelles ou organisationnelles.

Les parties précisent que le télétravail au sein de la société repose sur un choix personnel accepté par l'employeur et ne saurait être un outil permettant de gérer d'éventuelles difficultés d'organisation du travail, de déplacement ou de conditions de travail.

La société SA.INDUS-DOMICILE confirme sa volonté de maintenir le lien entre l'entreprise et les salariés au plus près des activités et entend valoriser l'esprit d'équipe et veiller au bon usage des technologies de l'information et de la communication (TIC).

Les parties signataires soulignent les principaux facteurs de réussite essentiels de ce mode d'organisation du travail :

- un accord de confiance mutuelle entre le salarié et son responsable hiérarchique
- Une forte autonomie et responsabilisation du salarié.

Le présent accord a pour objet de préciser le cadre général applicable au télétravail au sein de l'établissement du siège.

Ses dispositions s'inscrivent dans le cadre de l'Accord National Interprofessionnel (ANI) du 19 juillet 2005 sur le télétravail, de la loi du 22 mars 2012 (2012-387) et de l'ordonnance n°2017-1387 du 22 septembre 2017 - art. 21-. (GROUPAMA 2018)

Cet accord 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)<sup>44</sup>

Variantes : certains préambules donnent le détail des raisons du télétravail :

- La société a la volonté de développer de nouveaux modes de travail au travers d'organisations du travail simplifiées qui responsabilisent les salariés et favorisent l'innovation, tout en améliorant la performance collective.

La mise en place de nouveaux modes d'organisations du travail basés sur des modalités de travail « à distance » permettrait notamment d'améliorer la qualité de vie des salariés.

Plus précisément, les bénéfices escomptés seraient de :

---

<sup>43</sup> Nom fictif utilisé dans tout ce modèle d'accord

<sup>44</sup> 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)

Améliorer la qualité de vie au travail et la santé des salariés par un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle et une moindre exposition au risque d'accident de trajet ;

Conforter la performance globale de l'Entreprise : en répondant à des aspirations personnelles des salariés, ces organisations favorisent leur engagement professionnel et conforte leur productivité.

Déployer des organisations innovantes : en intégrant ces nouveaux modes d'organisation du travail au sein des équipes pour accompagner des projets de transformation, simplifier les organisations et responsabiliser les salariés. Ceci sera de nature à favoriser la mobilité géographique et fonctionnelle des salariés ;

Contribuer à la réduction de l'empreinte carbone : en réduisant le nombre de trajets domicile travail et réduisant les émissions de carbone liées à notre activité ;

Progresser dans le déploiement du numérique en développant les meilleurs usages des outils digitaux dans l'entreprise, notamment pour travailler, se réunir et communiquer à distance.

Ces modes d'organisation nécessitent de préserver un lien fort entre les salariés concernés et leur équipe de travail et sont basés sur une relation de confiance réciproque.

Le présent accord a pour objet de définir les différentes formes de travail à distance applicables au sein d'Enedis dont le périmètre est plus large que le télétravail. (ENEDIS – 12 décembre 2017)

- 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* » (CAP GEMINI)

- 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)

- 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 DURÉE DU TÉLÉTRAVAIL

### 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

Conformément à l'article 1222-9 du code du travail, le télétravail est défini comme suit :

« ...Le télétravail désigne toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail qui aurait également pu être exécuté dans les locaux de l'employeur est effectué par un salarié hors de ces locaux de façon volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication ».

Ainsi, le télétravail au sein de l'établissement du siège, s'entend comme une organisation du travail en alternance par laquelle l'activité du salarié est réalisée au domicile de celui-ci pendant un jour par semaine, du lundi au vendredi, les autres jours étant réalisés sur le lieu de travail habituel.

La règle est que le salarié doit être présent, à minima, 3 jours par semaine sur le lieu de travail de l'entreprise. Cette règle s'applique de la même façon lorsque certaines semaines comportent des jours fériés ou lorsque le salarié bénéficie de jours de repos légaux (RTT, Congés Payés, autres formes d'absences...).

Le télétravail pourra être étendu à 2 journées par semaine pour les femmes enceintes, les salariés de plus de 55 ans et les salariés dont le temps de trajet journalier entre le domicile et le lieu de travail excède 2 heures 30 aller / retour. L'attribution de ce second jour reste à l'approbation du manager du salarié concerné.

Concernant les femmes enceintes, le second jour sera accordé sur demande écrite de la salariée. Une copie de l'avis médical devra être adressée au service RH lors de la formulation de la demande.

Le télétravail est organisé en journée pleine et n'est pas fractionnable en demi-journée. (GROUPAMA 2018)

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)



Point important à négocier : seul le télétravail à temps partiel (de 1 à 3 jours par semaine) permet de maintenir le lien social avec les collègues.

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'effectuerait 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'effectuerait 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 le 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?

### 3 - 1 Conditions d'éligibilité du salarié au télétravail

Le télétravail est aujourd'hui une faculté ouverte aux salariés, sur la base du volontariat, et ne saurait être une obligation. Il est à l'initiative du salarié et sa mise en œuvre doit tenir compte des évolutions de l'organisation du travail et répond à certaines conditions.

Les parties conviennent que le télétravail est fondé sur la capacité du salarié à exercer ses fonctions de façon autonome et implique que l'activité du salarié puisse être exercée à distance. Il nécessite certaines aptitudes individuelles et des qualités professionnelles telles que la gestion du temps de travail et une bonne maîtrise des applications informatiques indispensables à son activité.

Sont dès lors éligibles au télétravail les salariés :

- Titulaires d'un contrat à durée indéterminée à temps plein ou partiel à 80 % minimum ;
- Justifiant d'une ancienneté minimale d'un an dans le Groupe et d'au moins 6 mois dans le poste ;
- Disposant d'une capacité d'autonomie suffisante dans le poste occupé ;
- Occupant un poste pouvant être exercé de façon partielle et régulière à distance ;
- Occupant un poste dont l'exécution en télétravail est compatible avec le bon fonctionnement du service et la configuration de l'équipe de rattachement ;
- Répondant aux exigences techniques minimales requises à son domicile pour la mise en œuvre d'une organisation en télétravail, en particulier disposer d'un espace de travail dédié et adapté à ce mode d'organisation, une connexion internet à haut débit, et une installation électrique conforme.

Outre les salariés ne remplissant pas l'une des conditions d'éligibilité précitées, pourront être notamment refusées, après examen, les demandes formulées par les salariés :

- dont les fonctions exigent, par nature, une présence physique permanente dans les locaux de l'entreprise ;
- dont les fonctions nécessitent déjà une absence importante et régulière de leur lieu habituel de travail ;
- dont les fonctions impliquent l'accès et le traitement de certaines données à caractère confidentiel au poste de travail ;
- qui font face à une impossibilité matérielle et/ou technique.

En cas d'impossibilité de donner une suite favorable à une demande de télétravail par un salarié, le refus devra être motivé et expliqué par le Manager et la Direction des Ressources Humaines dont il relève.

En cas de refus, le salarié pourra demander à ce que sa demande soit examinée par la Commission QVT locale.

Le Médecin du travail recevra du DRH la liste des candidats au télétravail et fera part, dans le respect de ses règles déontologiques, de toute situation individuelle qui lui semblerait rendre le télétravail inadapté.

Pour favoriser la présence dans la communauté de travail nécessaire à l'apprentissage et l'apprentissage du monde du travail, sont exclus de la possibilité d'opter pour le télétravail les salariés en contrat d'apprentissage, en contrat de professionnalisation, en convention « CIFRE », ainsi que les stagiaires. (THALES – accord de 2013 remis à jour le 3 mars 2018).

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

Variantes sur les conditions d'éligibilité :

- 2.2. Conditions d'éligibilité

*Les salariés entrant dans le champ d'application défini au paragraphe 1.2. devront, en outre, répondre aux critères d'éligibilité suivants, étant entendu que ces critères feront l'objet d'une validation par le Responsable hiérarchique et le Responsable des Relations Humaines du site de rattachement, suivant les procédures décrites au paragraphe 3 du présent accord :*

- *Ancienneté dans l'entreprise et contrat de travail : ne sont éligibles au télétravail que les seuls salariés titulaires d'un contrat à durée indéterminée et disposant d'une ancienneté au sein de l'entreprise d'au moins une année. La durée d'ancienneté dans l'entreprise sera appréciée par rapport à la date d'ancienneté retenue au moment de l'embauche en contrat à durée indéterminée.*

- *Ancienneté dans la fonction : ne sont éligibles au télétravail que les seuls salariés bénéficiant d'une ancienneté dans leur fonction d'au moins six mois.*

- *Activité à temps plein ou à temps partiel pour une durée du travail correspondant au moins à 80 % d'un travail à temps plein afin de respecter l'exigence d'une présence de 3 jours par semaine sur le lieu de travail.*

- *Présence physique sur le lieu de travail non indispensable : ne sont éligibles au télétravail que les seuls salariés dont la présence physique dans les locaux de l'entreprise n'est pas nécessaire à l'exécution de leurs missions. Les télétravailleurs devront pouvoir gérer leur activité à distance en dehors de la présence physique de leurs collègues ou de leurs Responsables.*

- *Compatibilité des missions avec le télétravail : le télétravail ne peut être ouvert qu'à des fonctions ne pouvant être exercées, au moins partiellement, à distance. Dès lors, le télétravail ne sera possible que si les missions du salarié comprennent un volume suffisant de tâches pouvant être accomplies depuis son domicile avec la même efficacité qu'au sein de l'entreprise.*

- *Autonomie dans la fonction et maîtrise des compétences : ne sont éligibles au télétravail que les salariés disposant d'une capacité d'autonomie suffisante dans leur fonction et ne nécessitant pas de soutien managérial rapproché (pendant le temps du télétravail). Les télétravailleurs devront avoir suffisamment intégré les savoirs, les outils et le réseau d'interlocuteurs dont ils ont besoin pour réaliser les missions qui leur sont confiées.*

- *Prérequis techniques : ne sont éligibles au télétravail que les salariés disposant à leur domicile d'une connexion internet à haut-débit. Ils pourront transférer leur ligne professionnelle sur une ligne téléphonique fixe ou mobile personnelle, afin d'être joignables en cas de besoin justifié par les nécessités du service.*

- *Autonomie matérielle :*
  - *Les salariés éligibles au télétravail bénéficieront d'un ordinateur portable mis à disposition par l'entreprise.*
  - *Ne seront éligibles au télétravail que les salariés dont l'exécution des missions ne nécessite pas la manipulation quotidienne de documents physiques confidentiels, sensibles, ou propriété de l'entreprise (factures, classeurs, documents originaux, etc).*
  - *Pour devenir télétravailleur, le salarié devra pouvoir assurer normalement ses missions en télétravail au moyen des outils mis à sa disposition par l'entreprise dans le cadre de l'exercice de ses fonctions.*
  - *Les logiciels ou technologies utilisées par les télétravailleurs devront pouvoir être utilisés au domicile dans les mêmes conditions qu'au sein de l'entreprise.*

- *Compatibilité avec l'organisation de l'équipe : le télétravail devra être conciliable avec le bon fonctionnement du service. Si cette organisation s'avère susceptible d'affecter le bon fonctionnement de l'équipe, le passage au télétravail pourra être refusé.*

- *Confiance réciproque : la confiance entre le salarié et son manager est le fondement indispensable de la relation de travail dans une organisation incluant une part de télétravail, en accord avec les valeurs du Groupe .*

- *Espace de travail adapté : le télétravail étant une possibilité offerte au salarié d'exercer une partie de son activité professionnelle à son domicile, l'environnement personnel devra être propice au travail et à la concentration. Le choix de la pièce et l'endroit exact du bureau est à la discrétion du collaborateur. Disposer d'une pièce spécifique et réservée à l'activité professionnelle n'est pas obligatoire mais conseillé.*

*Le salarié devra également s'assurer que son poste de travail ainsi que ses dossiers soient en sécurité lorsqu'il s'absente de cet espace.(INNOTHERA – 6 avril 2018)*

*- « 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)*

*- Aussi et afin de conduire cette première phase expérimentale de déploiement dans un cadre favorable intégrant l'ensemble de ces prérequis, le télétravail concernera dans un premier temps (du 1er juin 2018 au 31 mars 2019 inclus), les salariés cadres sous contrat à durée indéterminée ou déterminée. Il est précisé que dans ce cadre sont éligibles les salariés à temps plein ou à temps partiel au moins égal à 80%.*

Dans un second temps (à partir du 1er avril 2019), le télétravail pourra également concerner les salariés ayant le statut d'agent de maîtrise répondant aux conditions visées ci-dessus.

Sont exclus du dispositif les salariés en alternance (contrat d'apprentissage et contrat de professionnalisation) ainsi que les stagiaires. (DISNEY - 1<sup>er</sup> juin 2018)

Grille de prérequis non exhaustifs (GROUPE SUEZ – 31 JUILLET 2018°

<b>Prérequis incontournables</b>
Être sous contrat de travail avec l'une des sociétés de l'UES (hors alternance, hors stage)
Ancienneté supérieure à 6 mois
<b>Autres prérequis non exhaustifs</b>
Absence de nécessité de face à face quotidien avec des clients ou des collègues
Absence de nécessité de face à face quotidien avec le manager / encadrant
Absence de nécessité d'utiliser quotidiennement une quantité importante de documents papiers
Absence de nécessité d'utiliser quotidiennement des équipements ou données exclusivement présents sur le lieu de travail
Absence de nécessité d'utilisation quotidienne de données sensibles
La configuration de l'équipe est compatible avec le télétravail du collaborateur
Autonomie et organisation du collaborateur suffisante

- 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.IN-DUS-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 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)

Variante : « Ne sont pas éligibles au télétravail :

- les salariés de Chouzy (Valloire-sur-Cisse) et Nomexy :
  - de la maintenance qu'ils soient postés ou non ;
  - postés en production, ainsi que l'encadrement direct nécessaire au bon fonctionnement de ces équipes de production ;
  - réalisant des activités de développement ou d'industrialisation des produits nécessitant l'utilisation d'équipements industriels ;
  - du laboratoire de contrôle qualité, qu'ils soient postés ou non ;
- les salariés du Centre d'appels de l'établissement de Nomexy ;
- les salariés du Service Clients / Administration des Ventes de l'établissement d'Arcueil, exclusivement dédiés aux appels téléphoniques de la Force de Vente France ;
  - les alternants et les stagiaires pour lesquels leur présence dans une communauté de travail fait partie intégrante de leur apprentissage ;
  - les hôtesses d'accueil / les agents d'accueil / les standardistes. » (INNOTHERA – 4 avril 2018)

### **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 Régime spécifique de télétravail à plein temps**

Les salariés qui cumulent les conditions de travail suivantes à savoir :

un lieu d'habitation se situant en dehors de la région de son site de rattachement (lieu de travail contractuel) ;

une fonction régionale ou globale, dont le responsable et les autres membres de l'équipe sont basés hors de leur site de rattachement ;

un domicile qui présente des conditions favorables au télétravail (espace, connexion, etc.).

pourront demander à bénéficier d'un télétravail à temps plein.

La mise en place d'un tel mode d'organisation devra être approuvée par le responsable hiérarchique et la direction des ressources humaines selon les mêmes dispositions que celles prévues à l'article 3 du présent avenant.

Dans le cas où le salarié effectue une mobilité interne/changement de poste qui modifierait les conditions d'éligibilité alors le télétravail prendrait fin après avoir l'observation d'un délai d'au minimum 3 mois. Ce sera le cas dans les cas de figure suivants sans que cette liste ne revête un caractère exhaustif et définitif :

Changement de métier rendant le salarié non éligible au régime de télétravail à temps plein,

Changement de domicile rendant toute forme de télétravail impossible,

Rapprochement du domicile rendant ainsi possible la venue du salarié sur le site d'exécution du contrat de travail,

Changement de structure ou d'organisation de l'équipe d'appartenance du salarié.

Dans cette hypothèse de changement de situation rendant le salarié non éligible au télétravail à temps plein, le salarié pourra effectuer une demande de télétravail conformément aux dispositions prévues aux articles 4.1 ou 4.2. 5 (SAP FRANCE – 5 juin 2018)

### **3 – 2 – 3 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,

## **TITRE 4 - LES PHASES DU TÉLÉTRAVAIL : DE LA DEMANDE A LA MISE EN ŒUVRE**

### **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) (ORACLE) n'envisagent pas de manière explicite et détaillée les modalités du télétravail à l'initiative de l'entreprise. Certains accords prévoient explicitement que le passage en télétravail se fait uniquement à la 'initiative du salarié (AREVA, GROU-PAMA,...).

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.

Variante 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)

Variante 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 (non obligatoire mais INDISPENSABLE – voir fiche 4)**

La mise en œuvre du télétravail fera l'objet d'un avenant au contrat de travail, d'une durée minimale de 6 mois et maximale de 18 mois.

Il précisera notamment :

- Le lieu d'exercice du télétravail

- Les modalités d'exécution du télétravail (le/les jour(s) convenu(s), plages horaires pendant lesquelles le salarié pourra être contacté...)
- La durée de la période d'adaptation
- Les conditions de réversibilité
- Le matériel mis à disposition du salarié
- Les restrictions d'utilisation des équipements informatiques et leur sanction

Des modèles d'avenant de passage en télétravail figurent en annexe du présent accord (THALES – accord de 2013 remis à jour le 3 mars 2018).

## **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, il 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 trois 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 du 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 suffisant.<sup>45</sup>

#### **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 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 gérer convenablement le retour du salarié sur le lieu de travail dans son secteur de rattachement et la restitution du matériel mis à disposition.

---

<sup>45</sup> « Télétravail rêvé, rejeté, réel ? Halte aux illusions dangereuses ! » - Yves Lasfargue et Sylvie Fauconnier - Enquête OBERGO 2010 (Téléchargeable sur [www.ergostressie.com](http://www.ergostressie.com))

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 rattachement<sup>46</sup>. (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.

### **TITRE 5 – ORGANISATION DU TÉLÉTRAVAIL**

#### **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.

---

<sup>46</sup> 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.](#)

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)

Variante sur l' 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 C.H.S.C.T. (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, tel portable si en conformité avec les règles d'attribution des téléphone portables décidée par l'entreprise).

### **- Équipements**

- a. Microordinateur PC portable et sa station d'accueil
- b. Clavier, souris
- c. Grand écran
- d. Imprimante multifonctions
- 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 (microordinateur 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 RE-NAULT 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)*

## **4 – 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 h (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)

### **5 – 3 – 3 Charge de travail**

 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 (ex : 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 fermetures d'agences : « 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'agences 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 ;
- A la faisabilité de la réalisation des tâches à distance ;
- A 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 matière 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 – 10 Conditions de travail et de vie : DROIT A LA DÉCONNEXION<sup>47</sup>

 Respect du « droit à la déconnexion » : il concerne tous les salariés et pas seulement les télétravailleurs, mais les accords sur le télétravail abordent souvent le problème. On trouvera ci-dessous l'intégralité du texte très complet concernant le droit à la déconnexion dans l'accord DISNEY du 1er juin 2018.

### **DROIT A LA DÉCONNEXION ET CONNEXION CHOISIE**

*Le recours croissant aux outils numériques, désormais incontournables, marque une évolution majeure des modes de travail rendant la frontière des temps de vie professionnelle et personnelle plus imprécise. La Direction souhaite réaffirmer la volonté commune des parties de réaffirmer le droit effectif à la déconnexion.*

*Ce constat est pris en compte par les parties qui souhaitent pouvoir encadrer et accompagner de manière pragmatique ce phénomène afin de s'adapter à cette réalité et identifier les mesures de protections nécessaires.*

*Les parties conviennent que cet encadrement implique d'intégrer une double approche complémentaire l'une de l'autre, cela afin de répondre de façon adaptée aux différents usages et comportements des salariés dans leurs rapports aux connexions professionnelles :*

- d'une part, une démarche de protection en rappelant les droits attachés à la déconnexion ainsi que les mesures permettant d'en assurer le respect,*
- d'autre part une démarche de flexibilité permettant de répondre au constat d'un usage plus ouvert et accompagner ces comportements en alliant vigilance et responsabilisation de l'ensemble des acteurs.*

*Rappel des bonnes pratiques concernant la messagerie électronique et l'utilisation des outils numériques*

*Afin d'éviter la surcharge d'informations, il est recommandé aux utilisateurs de :*

- *S'interroger sur la pertinence de l'utilisation de la messagerie électronique professionnelle par rapport aux autres outils de communication disponibles et privilégier le face à face,*
- *S'interroger sur la pertinence des destinataires du courriel ;*
- *Utiliser avec modération les fonctions « CC » ;*
- *S'interroger sur la pertinence des fichiers à joindre aux courriels ;*
- *Éviter l'envoi de fichiers trop volumineux ;*
- *Indiquer un objet précis permettant au destinataire d'identifier immédiatement le contenu du courriel.*

*Afin de rendre l'utilisation des outils numériques professionnels plus efficace, il est également recommandé à tous les salariés de :*

- *S'interroger sur le moment opportun pour envoyer un courriel/SMS ou appeler un collaborateur sur son téléphone professionnel (pendant les horaires de travail) ;*
- *Ne pas solliciter de réponse immédiate si ce n'est pas nécessaire et ne pas céder à l'instantanéité de la messagerie électronique ;*
- *Pendant les périodes de congés, d'activer la fonction d'absence au bureau sur la messagerie électronique et indiquer les coordonnées d'une personne à joindre en cas d'urgence ;*
- *De privilégier les envois différés lors de la rédaction d'un courriel en dehors des horaires de travail. Pour tenir compte de l'ouverture de l'Entreprise tous les jours de l'année et de la multitude des horaires de travail rendant difficile la connaissance exacte des horaires de travail de chacun par l'ensemble des salariés, il sera inséré de façon automatique dans chacun des mails, la phrase type suivante : « les emails que je pourrais adresser en dehors des heures habituelles de travail ne requièrent pas de réponse immédiate ».*

*Enfin dans un souci d'équilibre des temps de vie professionnelle et des temps de repos, il est rappelé que chacun doit prendre ses jours de congés dans l'année (incluant les dix jours de congés principaux) et que le responsable hiérarchique doit veiller à la prise de congés de ses collaborateurs.*

---

<sup>47</sup> On trouvera d'autres détails sur le respect du « droit à la déconnexion » dans l'accord de branche Syntec d'avril 2014 qui porte sur les forfaits-jours et stipule que "l'effectivité du respect par le salarié de ces durées minimales de repos implique pour ce dernier une obligation de déconnexion des outils de communication à distance".

## **Droit à la déconnexion**

Chaque salarié, quel que soit son niveau hiérarchique, dispose du droit à la déconnexion en dehors de son temps de travail.

Il convient ainsi de retenir les principes suivants :

Les collaborateurs sont tenus de respecter les périodes de repos quotidien et hebdomadaire ou de congés et de limiter l'utilisation des outils de messagerie.

Sauf cas d'extrême urgence ou de crise, ils n'ont pas l'obligation de répondre immédiatement en cas de sollicitation en dehors des heures de travail et ne peuvent faire l'objet de mesures disciplinaires.

Ainsi sauf cas exceptionnels qui se doivent de rester rares, justifiés par la gravité, l'urgence et l'importance du sujet traité et pouvant avoir des répercussions sur la sécurité, l'image, la situation financière de l'Entreprise, chaque salarié doit veiller à se déconnecter des outils numériques (emails, téléphones portables...), en dehors des horaires et des jours de travail (jours de repos : week-ends, jours fériés, congés divers ou toute période de suspension du contrat de travail). Durant ces périodes, les salariés doivent limiter l'envoi de courriels ou d'appels téléphoniques au strict nécessaire. Ils n'ont pas l'obligation de lire ou d'en prendre connaissance, ni de répondre aux courriels et appels téléphoniques qui leur sont adressés durant cette période.

Le non-respect de ces dispositions est susceptible d'être sanctionné.

Pour prendre en considération les besoins de connexions internationales, la hiérarchie doit tenir compte des éventuels décalages horaires induits pour adapter les horaires de travail des salariés concernés en préservant les droits de repos quotidiens et hebdomadaires.

Pour mémoire, il est précisé que ces dispositions seront intégrées dans la prochaine révision des dispositions du règlement intérieur.

## **Connexion choisie**

En complément de cette démarche, il importe d'intégrer de nouveaux comportements fondés sur une conception plus flexible des temps de connexion rendue possible par le phénomène du «Bring Your Own Device », c'est-à-dire l'utilisation professionnelle d'équipements personnels.

Il est précisé que cette utilisation doit rester marginale et ne peut en aucun cas se substituer, à titre permanent, aux outils professionnels mis à la disposition des salariés concernés.

Ce phénomène, tel qu'il a pu être constaté, repose sur une démarche personnelle de certains salariés qui abordent la connexion professionnelle dans une attente de flexibilité. Il est clairement rappelé que cette démarche individuelle repose sur la volonté exclusive du salarié, si et seulement si cette faculté lui permet de répondre à une attente de flexibilité.

Il ne s'agit bien évidemment pas, dans le cadre du présent accord, d'inciter à ce type d'utilisation, mais de le prendre en considération afin de l'accompagner au mieux et sensibiliser l'ensemble des acteurs sur les comportements responsables à adopter.

Pour ce faire, ce type d'utilisation sera intégré dans les actions de sensibilisation afin de rappeler à l'ensemble des acteurs :

- Ses caractères individuel, personnel et facultatif ;
- Les garanties tenues du droit à la déconnexion et notamment l'absence d'obligation de lire et répondre aux courriels et appels téléphoniques qui leur seraient en retour adressés en dehors de leurs horaires et jours de travail.

Ainsi les collaborateurs sont libres de se connecter ou non en dehors de leurs heures de travail, mais dans le respect de leurs collègues ou de leur collaborateur. (DISNEY - 1<sup>er</sup> juin 2018)

## **5 - 9 - Confidentialité et gestion des incidents informatiques**

### **5 – 9 - 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 – 9 - 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 – 10 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'assurance. Il devra informer sa compagnie d'assurance 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'assurance. (HEWLETT PACKARD)*

*Variante : »Le salarié doit déclarer sa situation de télétravail auprès de sa Compagnie d'assurance et doit justifier auprès de l'employeur de la souscription d'une assurance multirisque habitation incluant la garantie responsabilité civile. Si l'assurance ne couvre pas certains dommages liés à ses équipements, le télétravailleur devra demander une extension de la garantie en ce sens. Le surcoût de cette prime sera pris en charge par l'employeur sur présentation de justificatifs<sup>48</sup>.*

*Ces conditions de couverture d'assurance devront être remplies préalablement à la première mise en œuvre du télétravail et le salarié devra fournir les justificatifs nécessaires avant signature de l'avenant.*

---

<sup>48</sup> Ce remboursement de l'assurance n'est pas imposé par la loi mais de nombreux accords, y compris ceux qui ont été signés depuis 2017, le prévoient.

Le télétravailleur tiendra à la disposition de l'employeur les documents attestant de sa couverture d'assurance. Pour toute modification impactant ladite couverture, le télétravailleur devra, en outre, remettre à l'employeur une nouvelle attestation de sa compagnie d'assurance stipulant la prise en compte des risques ci-dessus mentionnés. (THALES – accord de 2013 remis à jour le 3 mars 2018).

## TITRE 6 - PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE DU TÉLÉTRAVAIL PAR L'EMPLOYEUR



**La prise en charge des frais liés au télétravail n'est plus imposée par la loi depuis l'ordonnance du 27 septembre 2017, mais de nombreux accords, y compris ceux qui ont été signés depuis 2017, prévoient un certain nombre de remboursements au télétravailleur.**

► 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 impôts.<sup>49</sup>**

*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

Un diagnostic électrique préalable au commencement du télétravail, effectué par un prestataire agréé par le Groupe INNOTHERA, sera pris en charge par l'entreprise.

L'entreprise sera destinataire de ce diagnostic.

En cas de non-conformité, l'entreprise refusera la mise en œuvre du télétravail (INNOTHERA– 6 avril 2018)

- Variantes :
- 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.

<sup>49</sup> 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 ? »

- 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)
- « Les coûts du diagnostic électrique, les coûts d'installation et de fonctionnement de la ligne ADSL sont pris en charge par RENAULT.
- 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

Le télétravail est une possibilité offerte par l'entreprise et sa mise en œuvre résulte d'une demande exclusive du salarié. La société accepte néanmoins, pour les salariés relevant des modalités d'organisation du télétravail visés aux articles 7.1 et 7.2 de prendre à sa charge les frais réels de fonctionnement (notamment abonnement Internet de l'opérateur choisi par le salarié pour la fourniture de la connexion internet – hors options complémentaires et mise à disposition de boucle locale dédiée) dans la limite de 38 euros par mois. Le salarié tiendra à la disposition de l'entreprise les justificatifs de ses frais (factures détaillées à conserver pendant 4 ans). ( THALES – accord de 2013 remis à jour le 3 mars 2018).

*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)*

*-Le Groupe prend actuellement en charge à hauteur de 15 € par mois les frais de fonctionnement de la connexion internet haut débit.*

*Le salarié s'engage, à l'entrée dans le dispositif, ainsi qu'à chaque reconduction, à communiquer au Responsable des Relations Humaines de son site de rattachement les factures afférentes au fournisseur d'accès internet. (IN-NOTHERA – 6 avril 2018)*

## 6 – 3 Frais liés à l'utilisation du logement pour des activités professionnelles

SA.INDUS-DOMICILE versera 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 est 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'assurance. (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 page 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

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) et est mis à jour avec la mise à jour du PMSS.

La formule de calcul est la suivante :

- PMSS \* 1,8% \* (1/5) pour 1 jour télétravaillés 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 Frais divers : repas, transports, habillement...**

### **6 - 4 - 1 Repas et tickets restaurants**

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. (39)

Variante :

- « Une « prime de panier » d'un montant de 5,19€ (montant actuellement en vigueur) sera versé par jour de télétravail effectué pour les personnes concernées et ayant signé un avenant au contrat de travail. » (ACCENTURE)
- « Aucune indemnité lié 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 transports 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 titre de transports ») ne sont plus versées dans le cadre du télétravail. » (VEOLIA EAU)

## 6 - 4 – 2 Habillement

La dotation habillement est maintenue selon les règles en vigueur dans l'établissement pour les salariés qui en bénéficiaient. » (VEOLIA EAU)

### EXEMPLES DE REMBOURSEMENTS DE FRAIS LIES AU TÉLÉTRAVAIL (ACCORDS SIGNÉS AVANT 2017)

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
<b>REPARTITION TRAVAIL/ TELETRAVAIL</b>					<b>FERMETURE D'AGENCE</b>
Durée du télétravail par semaine	1 à 3 jours/s	2 à 4 jours/semaine			4 jours/s en moyenne annuelle
<b>FRAIS D'ACHAT DU MATERIEL</b>					
Ordi.portable fourni par l'entreprise	OUI	OUI	OUI	OUI	<b>OUI</b>
Imprimante					<b>250,00 €</b>
Matériel complémentaire informatique		Montant maxi du remboursement des matériels ci-dessous			
<i>écran plat, clavier, souris</i>		500,00 €	500,00 €	750,00 €	<b>1 000,00 €</b>
<i>webcam</i>		OUI	OUI	OUI	OUI
<i>téléphone et casque adapté</i>		OUI	OUI	OUI	OUI
Mobilier de bureau					
<i>table-bureau, fauteuil ergonomique</i>		OUI	OUI	OUI	OUI
<i>lampe de bureau, repose-pied</i>					
<b>AIDES A L'INSTALLATION (1 versement unique)</b>					
Indemnité incitative à l'installation					<b>1 500,00 €</b>
Diagnostic électrique du domicile					OUI
<b>FRAIS DE FONCTIONNEMENT</b>					
Remboursement frais Internet (ADSL + téléphone) (maxi/mois)	40,00 €	Montant maxi du remboursement des factures chaque mois			
Participation au ticket restaurant (par jour de télétravail)		40,00 €	40,00 €	40,00 €	40,00 €
Remboursement des frais:					
Chauffage et électricité année 1/an		432,00 €	648,00 €	864,00 €	<b>1 080,00 €</b>
Chauffage et électricité année 2/an		475,20 €	712,80 €	950,40 €	<b>1 188,00 €</b>
Chauffage et électricité année 3/an		518,40 €	777,60 €	1 036,80 €	<b>1 296,00 €</b>
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
<b>FRAIS DE DEPLACEMENT POUR RETOUR SUR SITE</b>					
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-dessus<sup>50</sup>.

#### **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**

---

<sup>50</sup> Remarque Yves Lasfargue : 2,3% du plafond SS en 2013 = 71 € environ et 2,7% = 83 €

## **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.	

## **TITRE 7 - ÉGALITÉ DE TRAITEMENT ET RESPECT DES DROITS ET AVANTAGES INDIVIDUELS ET COLLECTIFS**

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)

## **6 - 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

### TITRE 8 - SITUATIONS PARTICULIÈRES

 Points importants à négocier : où commence ou finit le télétravail occasionnel ? Où commence ou 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 4ème mois pourront bénéficier d'un aménagement de leur horaires et d'une organisation en télétravail jusqu'à leur congé maternité.

Les salarié(e) de retour de congé maternité et d'adoption pourront demander un retour progressif avec le télétravail, pendant les 6 mois qui suivent la reprise. (CAPGE-MINI)

### 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 : « A 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 ».

## ARTICLE 9 - TÉLÉTRAVAIL OCCASIONNEL OU TEMPORAIRE

 Points importants à négocier : où commence ou finit le télétravail occasionnel ? Où commence ou 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)

*Variante*

*Tout salarié ne s'inscrivant pas dans un dispositif de télétravail hebdomadaire et régulier, pourra solliciter de télétravailler de manière occasionnelle afin de répondre à des situations inhabituelles et temporaires liées à des contraintes personnelles exceptionnelles ou à des événements extérieurs.*

*Le nombre de jours ainsi « télétravaillés » sera déterminé par l'accord local sans pouvoir excéder 10 jours par année civile.*

*La demande de télétravail occasionnel est effectuée par le salarié par écrit (y compris par courriel) auprès de son responsable hiérarchique, et mentionne le motif de la demande ainsi que le ou les jours visés. Cette demande est acceptée ou refusée dans les mêmes formes et dans un délai compatible avec la mise en œuvre effective de ce télétravail occasionnel.*

*Le télétravail occasionnel est réservé aux salariés qui sont dotés, en raison de la nature de leur activité, d'outils de travail à distance et qui n'occupent pas des fonctions exigeant, par nature, une présence physique permanente dans les locaux de l'entreprise. (THALES – accord de 2013 remis à jour le 3 mars 2018)*

## 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 le 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 (GROU-PAMA)
- « Accord sur le télétravail occasionnel (pandémie grippale) » chez NextiraOne en 2009 (28)

### **9 - 4 Situations familiales particulières**

A titre exceptionnel, le télétravail pourra être ouvert aux salariés dont la situation familiale s'avère particulière. (SAGE)

## **TITRE 10 – RÔLE DES IRP (INSTANCES REPRÉSENTATIVES DU PERSONNEL) ET MODALITÉS DE SUIVI DE L'ACCORD**

### **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 .

*Variante depuis les ordonnances de 2016 et 2017 :*

- Consultation du CSE (Comité Social d'Entreprise)

## **10 - 2 Commission de suivi**

Une commission centrale paritaire est constituée pour s'assurer de la bonne application du présent accord. Elle est composée d'un représentant de chaque organisation syndicale représentative signataire du présent accord, et d'une délégation des représentants de la direction.

Elle se réunit chaque année à l'initiative de la Direction dans le mois qui suit la date anniversaire de signature de l'accord, afin d'effectuer un bilan sur la base des indicateurs suivants :

- Nombre de télétravailleurs par catégories professionnelles et par famille professionnelle <sup>51</sup>
- Répartition femmes / hommes
- Nombre de demandes acceptées / refusées
- Problèmes ou difficultés d'adaptation rencontrées par les télétravailleurs et/ou les managers
  - Réponses ou solutions apportées à ces problèmes ou difficultés
  - Éventuels accidents intervenus en télétravail
  - Nombre de sessions de formation et actions d'accompagnement et de sensibilisation réalisées
    - Raisons des refus de mise en œuvre du télétravail
    - Nombre de télétravailleurs relevant d'un handicap
    - Nombre de télétravailleurs relevant de circonstances collectives particulières (pandémie, événements climatiques ...)
    - Télétravail occasionnel : nombre de télétravailleurs, motifs principaux, nombre de jours télétravaillés
      - Nombre de télétravailleurs relevant d'un volume de jours télétravaillés mensuels

Au vu de ce bilan elle pourra proposer des aménagements à apporter au présent accord.

Cette commission centrale paritaire pourra être saisie, à l'initiative de l'une ou l'autre des parties en fonction de situations particulières qui pourraient se présenter. (THALES – accord de 2013 remis à jour le 3 mars 2018)

## **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 dispositions 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. (26)<sup>52</sup>

---

<sup>51</sup>Conseil OBERGO : il serait intéressant de pouvoir calculer, service par service, le ratio nombre de télétravailleurs/nombre de postes télétravaillables afin d'éviter les inégalités de traitement.

<sup>52</sup> Il paraît important qu'il fasse partie de la commission de suivi.

## 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)

*Variante*

*Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée. (GROUPAMA -26 mars 2018)*

Conformément à la loi du 8 août 2016, le présent accord a été déposé de manière dématérialisée sur le site [www.teleaccords.travail-emploi.gouv.fr](http://www.teleaccords.travail-emploi.gouv.fr). (HerculePro - 8 novembre 2018)

### ANNEXES A L'ACCORD

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)

## - - ANNEXE 4 - -

### PROJET D'AVENANT INDIVIDUEL « IDEAL » SUR LE TÉLÉTRAVAIL

#### AVENANT NON OBLIGATOIRE, MAIS INDISPENSABLE



Quand un salarié exerce son activité en télétravail un avenant à son contrat de travail était OBLIGATOIRE jusqu'en septembre 2017.

Cette obligation n'apparaît plus dans le code du travail depuis ordonnance de septembre 2017 (voir fiche 2 qui présente la loi sur le télétravail).

Mais à notre avis, cet avenant est INDISPENSABLE pour préciser les modalités spécifiques à chaque télétravailleuse et télétravailleur même s'il existe un accord collectif.

Il est évident que cet avenant doit être ÉCRIT même si le code du travail ne l'impose pas.

#### OBJECTIF : AIDE A LA NÉGOCIATION DE FUTURS CONTRATS INDIVIDUELS

Comme le modèle d'accord sur le télétravail déjà proposé par l'OBERGO (voir annexe 3) ce projet est la synthèse de plusieurs accords sur le télétravail déjà signés : il est constitué **UNI-QUEMENT** de textes extraits des accords d'entreprise comportant des annexes détaillant des modèles de contrat individuels (voir tableau suivante).

**Sommaire du projet OBERGO d'avenant au contrat de travail "Idéal"  
relatif au télétravail  
synthèse des accords déjà signés**

**ARTICLES NÉCESSAIRES**

**ARTICLE 1 : LIEU D'EXERCICE DU TÉLÉTRAVAIL A DOMICILE**

Définition du domicile

**ARTICLE 2 : DURÉE ET FRÉQUENCE**

**ARTICLE 3 : TEMPS DE TRAVAIL**

Respect des règles du droit du travail en matière de temps de travail  
Plage de disponibilité

**ARTICLE 4 : ORGANISATION ET CHARGE DE TRAVAIL**

**ARTICLE 5 : ÉQUIPEMENT DE TRAVAIL**

Micro informatique  
Téléphonie et transmission de données  
Autre

**ARTICLE 6 : DURÉE DE L'AVENANT**

**ARTICLES NON NÉCESSAIRES  
SI L'ACCORD D'ENTREPRISE EST SUFFISAMMENT DÉTAILLÉ  
SUR CES SUJETS**

**ARTICLE 7 : REMBOURSEMENT DES FRAIS**

**ARTICLE 8 : CONFIDENTIALITÉ .TRAITEMENT ET SÉCURITÉ DES DONNÉES.**

Confidentialité  
Respect des contraintes informatiques

**ARTICLE 9 : ASSURANCES PROFESSIONNELLES**

**ARTICLE 10 : DROITS COLLECTIFS**

**ARTICLE 11 : FORMATION**

**ARTICLE 12: PÉRIODE D'ADAPTATION**

**ARTICLE 13 : SUSPENSION ET RÉVERSIBILITÉ**

## **Avenant relatif au télétravail à domicile**

**ENTREPRISE SA.INDUS-DOMICILE  
LYON**

Monsieur Robert LOINTAIN<sup>54</sup>  
14, rue de l'Avenir  
38390 Bourgoin-Jallieu

15 septembre 2XXX

Avenant  
au Contrat de travail  
dans le cadre d'un télétravail

**ARTICLES NÉCESSAIRES**

**SI CET AVENANT EST SIGNÉ DANS LE CADRE D'UN ACCORD D'ENTRE-  
PRISE TRÈS COMPLET SEULS CES 6 ARTICLES SONT INDISPEN-  
SABLES**

Monsieur,

Comme suite à votre demande de pouvoir exercer votre activité professionnelle 2 jours par semaine dans le cadre du télétravail, nous vous proposons en conséquence de retenir les dispositions suivantes destinées à vous satisfaire, et qui seront applicables à compter de l'entrée en vigueur du présent avenant jusqu'à son expiration. (CAP GEMINI)

Le présent avenant s'inscrit dans le cadre de l'accord d'entreprise sur le « Télétravail à domicile » signé le 1<sup>er</sup> janvier 20XX. En cas de non renouvellement ou de dénonciation de l'accord précité, le présent avenant prendra fin de plein droit. (ALSTOM)

Cet accord est annexé au présent avenant. (GROUPEPAMA)

Il a donc été convenu ce qui suit avec Monsieur Robert Lointain, ci après dénommé le télétravailleur :

---

<sup>53</sup> Nom fictif utilisé dans tout ce modèle de contrat

<sup>54</sup> Nom fictif utilisé dans tout ce modèle de contrat

## ARTICLE 1 : LIEU D'EXERCICE DU TÉLÉTRAVAIL À DOMICILE

### Définition du domicile

Le domicile s'entend comme lieu de résidence habituelle en France sous votre responsabilité pleine et entière. Sont ainsi concernées votre résidence et/ou une seconde résidence, dès lors qu'elles sont habituelles.

Cette ou ces adresse (s) ont été déclarées au Service du Personnel de votre établissement. Vous devrez informer le Service du personnel de tout changement d'adresse. (ALCATEL LUCENT)

Commentaire d'Yves Lasfargue

Dans certains accords d'entreprise, la seule résidence admise comme lieu de télétravail est la résidence principale.

 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 le 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 ?

### Aménagement et mise en conformité du domicile

Vous nous confirmez avoir pris vos dispositions sur votre lieu de télétravail afin d'avoir un accès aux réseaux Internet avec un débit suffisant pour une connexion à distance à partir de votre lieu de télétravail. (CAP GEMINI)

Vous attestez disposer d'un espace de travail sur votre lieu de télétravail, dans lequel sera installé le matériel professionnel mis à disposition par l'entreprise. (CAP GEMINI)

Vous attestez avoir pris vos dispositions pour contrôler la conformité aux normes de sécurité des installations électriques de votre lieu de télétravail. (CAP GEMINI)

Le CHSCT et des délégués du personnel de la société SA.INDUS-DOMICILE, ainsi que des autorités administratives compétentes pourront accéder au lieu du télétravail lors d'une journée de télétravail selon les dispositions légales et conventionnelles en vigueur sous réserve de votre accord. (CAP GEMINI)

Commentaire

Cet aménagement doit permettre de bonnes conditions de travail au télétravailleur induisant le minimum de risques pour la santé et la sécurité. L'entreprise peut lui demander un certificat de conformité aux normes électriques établi, après visite chez le télétravailleur, par un organisme agréé.

Comme pour d'autres articles, il faut être conscient que cet aménagement ne peut être contrôlé en permanence par l'employeur (bruit, poussières, escalier dangereux, ...) : le télétravail exige une certaine confiance dans les relations employeur / salarié. Tout ne peut pas être précisé dans le contrat.

Il semble normal que le télétravailleur laisse entrer chez lui des représentants de l'entreprise (CHSCT, ...) puisque l'employeur est responsable de ses conditions de travail : ces visites ne doivent pas être refusées : elles sont une protection pour le télétravailleur et pour l'entreprise

Il semble normal aussi que les dépenses correspondant aux travaux de mise en conformité et l'établissement du certificat de conformité soient prises en charge par l'employeur (voir article 6).

## ARTICLE 2 : DURÉE ET FRÉQUENCE

Comme nous en sommes convenus, vous exercerez alternativement votre activité professionnelle depuis la résidence déclarée au Service du Personnel par journée entière à raison de 2 journées par semaine, et dans l'entreprise le reste de la semaine, conformément à l'exécution normale de votre contrat de travail. (ALCATEL LUCENT)

La répartition sur la semaine de ces journées sera établie en accord avec votre hiérarchie et fera l'objet d'une déclaration, sur l'intranet « Gestion des temps », au plus tard la veille de la journée télétravaillée à domicile. (ALCATEL LUCENT)

### Commentaire

Certains avenants sont plus « rigides » : les jours de télétravail sont fixes et indiqués dans l'avenant (Exemple avenant (ALSTOM)). Il est préférable de garder une certaine souplesse aussi favorable à l'entreprise qu'au télétravailleur.

## ARTICLE 3 : TEMPS DE TRAVAIL

Votre temps de travail hebdomadaire sera réparti en deux périodes, l'une dans les locaux de notre Établissement de Lyon, l'autre à votre domicile. (ALSTOM)

Le temps exercé au titre du télétravail sera décompté comme temps de travail effectif sur les mêmes bases que celles qui auraient été retenues si vous aviez travaillé au sein même des locaux de l'entreprise. (ALCATEL LUCENT)

### Respect des règles du droit du travail en matière de temps de travail

Vous vous engagez à respecter un repos minimal quotidien de 11 heures consécutives et le repos hebdomadaire dominical. (GROUPAMA)

### Commentaire

Cet article dépend beaucoup du statut et du métier du télétravailleur (« ...sur les mêmes bases ») : cadre au forfait, téléopérateur, ...

Il est possible dans l'avenant de rappeler les principales règles légales en matière de temps de travail suivantes comme le font certains accords :

- 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.

### Plage de disponibilité (ou de joignabilité)

Vous devrez pouvoir être joint aux horaires de travail fixés par la hiérarchie en concertation avec vous. Ces horaires sont notamment compris dans les plages horaires fixes pour les collaborateurs en horaires variables. (GROUPAMA)

Variante : L'organisation du travail à votre domicile vous incombe totalement. Toutefois, vous devrez pouvoir être contacté(e) par téléphone, sur la base des plages horaires de travail habituelles lorsque vous êtes présent(e) dans l'établissement. (ALSTOM)

Variante plus rigide : Dans ces conditions, le télétravail ne saurait avoir pour conséquence de modifier votre horaire habituel, ni la durée de travail effective de votre travail applicable en temps normal lorsque vous effectuez votre activité au sein des locaux de l'entreprise. Par ailleurs vous vous engagez à fournir de façon régulière à votre hiérarchie un rapport sur votre activité. (ALCATEL LUCENT)

Variante : L'activité demandée au télétravailleur est équivalente à celle des personnels en situation comparable travaillant dans les locaux habituels de l'entreprise. A ce titre, il doit être joignable et en mesure de répondre aux sollicitations dans les mêmes conditions que dans les locaux de l'entreprise. Ces plages sont les suivantes : à définir.

En dehors des plages fixes indiquées ci-dessus, le télétravailleur aura la possibilité de brancher sa messagerie vocale. (FRANCE TELECOM)

Commentaire : droit à la déconnexion ?

Dans cet article, qui dépend lui aussi beaucoup du statut et du métier du télétravailleur, on voit les limites de l'engagement contractuel, qui doit prendre en compte des contraintes contradictoires :

- d'une part il faut respecter la liberté de choix des horaires par le salarié car pour beaucoup de télétravailleurs, c'est un des principaux avantages du télétravail. Mais on peut trouver des contrats ne donnant aucune marge de liberté dans les horaires car le télétravailleur doit travailler selon les horaires collectifs appliqués dans l'entreprise (exemple : centre d'appels en télétravail, ...). Les horaires du télétravailleur sont alors confondus avec ceux des plages horaires de disponibilité fixés par l'employeur.

- d'autre part, il faut que les rapports avec l'environnement soient possibles : c'est pour cela qu'il faut déterminer des « plages de disponibilité », dont la durée doit être inférieure, sauf cas particulier, à la durée contractuelle du travail pour laisser des marges de liberté au télétravailleur. Ces plages de disponibilité ont aussi pour objectif de faire respecter le « droit à la déconnexion » car le télétravailleur n'a pas à être en permanence à la disposition de l'entreprise.

- enfin, l'entreprise doit engager le télétravailleur à respecter le Code du Travail si elle ne veut pas être accusée de travail dissimulé.

Mais il faut être conscient que la durée du travail et le choix des horaires dépendent aussi beaucoup de la charge de travail prescrite par l'entreprise (voir article 4)



Respect du « droit à la déconnexion »: l'accord de branche Syntec d'avril 2014 porte sur les forfaits-jours et stipule que "l'effectivité du respect par le salarié de ces durées minimales de repos implique pour ce dernier une obligation de déconnexion des outils de communication à distance".

## ARTICLE 4 : ORGANISATION ET CHARGE DE TRAVAIL

La nature des activités effectuées à domicile ainsi que les modalités de suivi devront être impérativement définies et formalisées au préalable avec votre hiérarchie. (AL-CATEL LUCENT)

Commentaire

Cet article dépend de l'accord d'entreprise relatif au télétravail. Par exemple :

« L'entreprise 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. (GROUPAMA) »

Les modalités de suivi des activités professionnelles et de maintien du lien social peuvent aussi être détaillées dans cet avenant ou faire l'objet d'un rappel du texte de l'accord d'entreprise en particulier sur les points suivants :

- nécessité de rencontres régulières avec les autres salariés : modalités de programmation avec la hiérarchie, des jours où seront organisées les réunions et les rencontres avec les autres salariés.

- nécessité de communications et rencontres régulières avec la hiérarchie : par exemple, communication à distance au moins une fois par semaine et entretien mensuel en face à face avec le responsable direct. Cet entretien portera, en particulier, sur le suivi de l'évaluation de la charge de travail.

## ARTICLE 5 : ÉQUIPEMENT DE TRAVAIL

Conformément à l'accord d'entreprise relatif au télétravail, les équipements fournis par l'entreprise seront les suivants :

### MICRO INFORMATIQUE

- un ordinateur portable, équipé d'une alimentation à double isolation équipé des logiciels standards utilisés chez SA.INDUS-DOMICILE. (ALSTOM)
- Imprimante (FRANCE TELECOM)
- Un casque permettant la téléphonie à partir d'un PC portable (ALCATEL LUCENT)
- Un sac à dos spécifique sur recommandation du médecin du travail (ALCATEL LUCENT)
- Un clavier supplémentaire (ALCATEL LUCENT)

### TÉLÉPHONIE ET TRANSMISSION DE DONNÉES

- Une solution de téléphonie conforme aux recommandations de SA.INDUS-DOMICILE (ALCATEL LUCENT)
- Connexion ADSL ou clé 3G / 4G
- Possibilité d'accès Intranet entreprise et Internet (FRANCE TELECOM)

### AUTRE

- Bureau (FRANCE TELECOM)
- Caisson fermé à clé (FRANCE TELECOM)
- Siège ergonomique (FRANCE TELECOM)

L'ensemble des équipements restent la propriété de l'employeur et à ce titre ils demeurent insaisissables. En cas de panne ou de mauvais fonctionnement des équipements de travail, vous devrez en aviser immédiatement votre management. (CAP GEMINI)

Le matériel informatique et les logiciels mis à votre disposition pour l'accomplissement de votre activité à domicile sont propriété exclusive de la Société SA.INDUS-DOMICILE. (ALSTOM)

Le matériel et l'accès aux réseaux doivent être utilisés dans un cadre strictement professionnel. Le télétravailleur ne peut utiliser un autre matériel que celui qui lui est fourni par l'entreprise. (FRANCE TELECOM)

Le matériel informatique et les logiciels installés à votre domicile devront pouvoir être restitués sans délai à la demande de l'entreprise. (ALSTOM)

Vous devrez prendre les mesures nécessaires afin de protéger le matériel mis à votre disposition contre tout risque de détérioration, vol, utilisation par des tiers, communication des informations qu'il contient. Si, malgré les précautions prises, un acte de malveillance était commis sur le matériel informatique et les logiciels décrits ci-dessus, vous devrez immédiatement faire une déclaration à la police et en remettre une copie à votre responsable hiérarchique. (ALSTOM)

#### Commentaire

La fourniture de l'équipement par l'entreprise et une bonne gestion des pannes sont deux nécessités absolues dans ce type de contrat.

L'utilisation du matériel personnel est fortement déconseillée. Elle rend plus difficile la résolution de certains problèmes : compatibilité avec les logiciels de l'entreprise, modalités de gestion des pannes, mesure de sécurité contre la cyber criminalité, confidentialité des informations, contrôle des informations par l'entreprise, respect de la vie privée du salarié, ...

D'autre part, l'employeur peut autoriser, explicitement ou implicitement, le télétravailleur à utiliser le matériel professionnel pour des activités personnelles, notamment les lignes de communication à grande vitesse. Il est de l'intérêt du télétravailleur d'éviter ce double usage : il crée une situation trop ambiguë. Il paraît alors difficile de reprocher à l'entreprise certains contrôles, notamment pour des raisons de sécurité, sur les activités personnelles

## **ARTICLE 6 : DURÉE DE L'AVENANT**

Le présent avenant à contrat de travail est conclu pour une durée déterminée d'un an, renouvelable par tacite reconduction pour la même durée, sous réserve de la mise en œuvre des dispositions relatives à la suspension et la réversibilité du travail à domicile.

Les autres dispositions de votre contrat de travail demeurent en vigueur. (ALCATEL LUCENT)

Nous vous demandons de bien vouloir nous confirmer votre accord sur toutes les conditions du présent avenant à votre contrat de travail, en nous retournant l'un des exemplaires dûment signé, votre signature devant être précédée de la mention manuscrite « lu et approuvé ».

Nous vous prions d'agréer, M. Lointain, nos salutations distinguées.

Fait à Lyon, le 15 septembre 2XXX en 2 exemplaires (CAP GEMINI)

L'intéressé

Pour SA.INDUS-DOMICILE

Robert LOINTAIN

### **ARTICLES NON NÉCESSAIRES**

**SI CET AVENANT EST SIGNÉ DANS LE CADRE D'UN ACCORD D'ENTREPRISE TRÈS COMPLET SUR CES SUJETS**

## **ARTICLE 7 : REMBOURSEMENT DES FRAIS (Voir l'ANNEXE)**

SA.INDUS-DOMICILE prend en charge les coûts directement engendrés par le télétravail au domicile. (GROUPAMA)

### Commentaire

Ce remboursement dépend:

- de l'équipement déjà installé par l'entreprise (article 5 ci-dessus) : par exemple, si l'entreprise fournit une clé 3G elle ne remboursera certainement pas l'abonnement ADSL

- et surtout de l'accord d'entreprise relatif au télétravail.

C'est pourquoi, se trouve en annexe de ce document la copie de l'article 6 du « Modèle de projet d'accord sur le télétravail » qui recense les différents types de remboursements possibles, très divers d'une entreprise à l'autre.

Il est probable que, sous l'influence de la jurisprudence, le remboursement des frais sera de plus en plus « normalisé » afin que le télétravailleur n'ait pas à supporter des frais indus.

## ARTICLE 8 : CONFIDENTIALITÉ. TRAITEMENT ET SÉCURITÉ DES DONNÉES.

### Confidentialité

Vous vous engagez à prendre toutes précautions utiles pour assurer et garantir la confidentialité des travaux, documents, systèmes d'information informatiques et matériels qui vous sont confiés. En cas de difficultés rencontrées ou si vous constatez des anomalies, vous devez en avertir votre hiérarchie. (ALSTOM)

### Respect des contraintes informatiques

En tant que télétravailleur, vous disposez de supports électroniques (informations et infrastructure) qui vous permettent d'effectuer votre activité professionnelle dans des conditions optimum. En votre qualité de télétravailleur, vous garantissez :

- que chaque mot de passe qui vous donne accès aux informations et à l'infrastructure de SA.INDUS-DOMICILE restera strictement personnel et ne peut en aucun cas être communiqué à des tiers. Il ne pourra être utilisé que dans la cadre des activités qui vous sont confiées.
- Par ailleurs, vous serez responsable de la protection des informations dont vous êtes le dépositaire et, à ce titre, veillerez à en assurer leur confidentialité, intégrité et disponibilité. (ALCATEL LUCENT)

### ARTICLE 9: ASSURANCES PROFESSIONNELLES

SA.INDUS-DOMICILE a souscrit une assurance vous garantissant des dommages qui pourrait résulter de conséquences de vos actes lorsque vous effectuerez votre travail à domicile. (ALCATEL LUCENT)

Vous prendrez également les dispositions nécessaires pour informer votre assureur de votre nouvelle situation de télétravail et devrez contacter une assurance multirisque. (CAP GEMINI)

En cas de vol de matériel, vous devrez procéder à une déclaration à la police. (GROU-PAMA)

#### Commentaire

Il faut veiller à une bonne articulation entre l'assurance souscrite par l'entreprise et l'assurance multirisque prises par le télétravailleur. Dans tous les cas, le télétravailleur a intérêt à bien informer son assurance de ses activités professionnelles

### ARTICLE 10: DROITS COLLECTIFS

Vous êtes informé que le statut de télétravailleur ne modifie pas vos droits légaux et conventionnels qui demeurent analogues à ceux des salariés en situation comparable travaillant dans les locaux de l'entreprise, qu'il s'agisse, sans que cette liste soit exhaustive, de la réglementation applicable en matière de durée du travail, droit aux congés payés, du droit à la formation, de ses droits à participation et intéressement, de l'accès aux activités sociales et culturelles proposées par le Comité d'établissement, les relations avec les représentants du personnel, des dispositions légales et conventionnelles relatives à la santé et la sécurité au travail, le CHSCT, ...(CAP GEMINI).

Variante : Conformément à l'accord d'entreprise relatif au télétravail, le télétravailleur bénéficie des mêmes droits et avantages légaux et conventionnels que ceux applicables aux salariés en situation comparable et travaillant dans les locaux de l'entreprise. (FRANCE TELECOM)

Variante : Vous resterez affilié(e) aux régimes de retraite, de prévoyance et frais de soins de santé en vigueur dans votre Établissement d'affectation. Vous continuez à bénéficier de la législation prévue en matière d'accident du travail, de trajet ou de maladie professionnelle. Vous vous engagez à informer immédiatement et par tout moyen la Société de tout accident qui se produirait lors de vos périodes de travail à domicile. (ALSTOM)

## **ARTICLE 12 : FORMATION**

Conformément à l'accord d'entreprise relatif au télétravail, le télétravailleur bénéficie d'une formation appropriée à cette forme d'organisation du travail et sur les équipements mis à sa disposition. (FRANCE TELECOM)

Commentaire

S'il existe un accord d'entreprise relatif au télétravail ces articles 9 et 10 sont de simples rappels

## **ARTICLE 13 : PÉRIODE D'ADAPTATION**

Les deux mois suivant la date d'effet de la présente convention constituent une période d'adaptation au cours de laquelle chaque partie peut décider de mettre un terme par écrit à la pratique du télétravail en respectant un délai de prévenance de sept jours calendaires. (BANQUE DE FRANCE)

## **ARTICLE 14 : SUSPENSION ET RÉVERSIBILITÉ**

En cas de nécessité opérationnelle, la situation de télétravail pourra être provisoirement et immédiatement suspendue à votre initiative ou à l'initiative de votre responsable hiérarchique.

Dans tous les autres cas, vous-même ou votre responsable hiérarchique pourra demander une suspension du télétravail moyennant le respect d'un délai de prévenance de 1 mois.

Si la réversibilité est envisagée, la décision sera prise dans un délai de 30 jours, ce délai courant à compter du début de la suspension.

Votre responsable hiérarchique informera alors la Direction de l'Établissement de sa propre décision ou de votre décision de mettre fin au télétravail à domicile.

Le présent avenant au contrat de travail prendra alors automatiquement fin. (ALCATEL LUCENT)

En cas de dénonciation du présent avenant, le salarié reviendra à l'organisation antérieure prévue au contrat de travail initial. (ALSTOM)

Commentaire

Il est important de prévoir une période d'adaptation avec un délai de prévenance plus court permettant à chaque partie d'arrêter le télétravail.

Le respect de la réversibilité par les deux parties est obligatoire selon les termes de l'article 3 de l'ANI (Accord National Interprofessionnel) sur le télétravail du 19 juillet 2005 et du code du travail

# 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 télétravail rédigé par le<sup>55</sup>député Pierre Morel-A-LHuisier (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

---

<sup>55</sup>Rapport téléchargeable sur le site de l'Assemblée Nationale ou sur [www.ergostressie.com](http://www.ergostressie.com)

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
- • **2015** : « *Transformation numérique et vie au travail* » - Rapport établi par M. Bruno METTLING à l'attention de Mme Myriam El Khomri, Ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et du Dialogue Social, (Téléchargeable sur [www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapportspublics/154000646.pdf](http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapportspublics/154000646.pdf)).
- • **2017** : « *Conclusions de la concertation sur le « développement du télétravail et du travail à distance* » (téléchargeable sur [zevillage.net/wp-content/uploads/2017/06/rapport-conjoint-conclusions-de-la-concertationteletravail-7juin2017.pdf](http://zevillage.net/wp-content/uploads/2017/06/rapport-conjoint-conclusions-de-la-concertationteletravail-7juin2017.pdf)).
- 

### **Des rapports d'étude ou d'enquêtes**

- **1997** – « *Construire la Société européenne de l'Information pour tous* » - établi pour la Commission européenne en janvier 1997 (DG V) par un groupe d'experts européens dont faisait partie Yves Lasfargue. 2 rapports disponibles en français, anglais et allemand sur internet ([www.europa.eu](http://www.europa.eu))
- **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 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** - «*Etat 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** - «*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** - «*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>.)
- **2015** - «*Télétravail : comment concilier liens de subordination et marges de liberté ?* »- Rapport de Yves Lasfargue et Sylvie Fauconnier. Ce rapport présente les résultats de l'enquête OBERGO 2015, 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>.)

- **2018 - « Télétravail 2018 :de plus en plus de qualité et de productivité avec de moins en moins de fatigue et de stress »** - Rapport de Yves Lasfargue et Sylvie Fauconnier. Ce rapport présente les résultats de l'enquête OBERGO 2018, 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>.)

### **Des livres**

- **« Travail à domicile, télétravail : Droits et obligations de l'entreprise et du salarié »** - Patrick Burnel - Éditions Liaisons - 2012
- **« Le télétravail en France »** - Nicole Turbé-Suetens et Pierre Morel à L'Huissier - Éditions Pearson – 2010
- 
- **« GUIDE OBERGO DU TÉLÉTRAVAIL : NÉGOCIER ET ORGANISER LE TÉLÉTRAVAIL »** – Yves Lasfargue et Sylvie Fauconnier - première édition en 2014 mise à jour en novembre 2018 (téléchargeable sur <http://www.ergostressie.com/>)

### **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](http://www.aftt.asso.fr) : site de l'AFTT Association Française du Télétravail et des Téléactivités
- [www.zevillage.net](http://www.zevillage.net)
- <http://www.distance-expert.eu>
- 
- <http://www.ergostressie.com/>

### **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>) ....

- Le guide **« NÉGOCIER ET ORGANISER LE TÉLÉTRAVAIL guide de la CFDT Cadres »** – première édition en 2015 mise à jour en juin 2018 (téléchargeable sur <https://www.cadrescfdt.fr/>)

**OBERGO (OBservatoire du télétravail et de l'ERGostressie)**

Recherche et information sur les évolutions de métiers  
et les conditions de travail liées aux technologies de l'information.

Yves Lasfargue

yves.lasfargue@wanadoo.fr

Site internet : [www.ergostressie.com](http://www.ergostressie.com)