

Télétravail

Dossier télétravail

table ronde	p.5
Pourquoi un ANI est nécessaire	p.18
La concertation sur le télétravail de 2017	p.22
Ouverture de négociation télétravail	p.32



Le télétravail, en débat dans les organisations!

En novembre prochain, syndicats et patronat se retrouveront pour débattre des conditions de mise en œuvre du télétravail dans les entreprises. D'ores et déjà, le MEDEF refuse toutes règles trop contraignantes pour les entreprises, alors que le travail à domicile se pratique de plus en plus, à la faveur de la crise sanitaire. La CGT le revendique depuis le début : un accord national est nécessaire !

Pour en débattre et témoigner de leurs expériences, Jérôme Vivenza, en charge de la santé au travail pour la CE confédérale, Marc Benoît, secrétaire général CGT à l'INRS, un élu CGT INRS Paris (qui préfère rester anonyme), Fabienne Rouchy, secrétaire générale CGT Banque de France, Hugo Coldeboeuf syndicaliste CGT Banque de France et Nayla Glaise, UGICT CGT d'Accenture.

■ **Le Peuple :** Le MEDEF a ouvert la porte à un accord national interprofessionnel (ANI). Les deux prochains rendez-vous entre l'organisation patronale et les syndicats auront lieu le 3 novembre et le 23 novembre. Quelle est la position de la CGT ?

Jérôme Vivenza, CE confédérale : Ce n'est pas vraiment une surprise, la pression est bien là. On voyait bien que la position du patronat devenait de moins en moins tenable. Du côté du patronat, mais pas seulement, certains ne souhaitent pas que l'accord national interprofessionnel soit normatif. Or, je ne vois pas vraiment à quoi servirait un ANI non normatif. L'enjeu qui va débiter début novembre, sera d'exercer une pression afin qu'il existe un cadrage vraiment national, normatif, du télétravail.

J'ai l'impression qu'ils ne sont pas tous d'accord au sein du patronat. Ils sont enfermés dans le dogme : « il ne faut surtout pas de norme ». Selon eux, cadrer les choses reviendrait à empêcher la liberté d'entreprendre. C'est une position réactionnaire que le patronat européen, par exemple, ne suit pas.

■ **Quel sera le rapport de force ?**

Jérôme Vivenza : Il devra se construire sur des positions claires. Il faut maintenir la pression. Cela passe par un débat de société, car la pression vient du monde du travail. Les zones de flou qui existent aujourd'hui doivent être mises au débat au plus près du terrain. Nous avons à la CGT à élaborer une construction syndicale à partir de nos propositions, en particulier en ce qui concerne le droit d'expression et le droit syndical dans le télétravail. Les

organisations syndicales sont toutes sur les mêmes positions, sauf la CFDT qui commence à parler de « non normatif ».

■ **Pourriez-vous, dans un premier temps, expliquer comment le télétravail était pris en compte dans chacun de vos secteurs avant le confinement ?**

Marc Benoît, INRS : Je précise d'emblée qu'à l'INRS, nous sommes sur deux sites à Paris et à Nancy, avec 600 salariés et un seul syndicat pour les deux sites. La première « négociation télétravail », chez nous, date de 2018, avec une forte demande de télétravail des salariés du site de Paris, à cause des temps de transports. La position du syndicat CGT était frileuse, très précautionneuse. Mais la grosse demande des salariés nous a fait comprendre qu'il fallait en tenir compte. Nous avons abouti à un accord en 2018

que la CGT n'a pas signé. Cette démarche explique le pourquoi de notre attitude durant le confinement. À l'INRS, le collège cadre est majoritaire. Des employés travaillent aussi, mais sont moins nom-

l'égalité homme-femme. Et donc, cet accord prévoyait un droit d'expression, avec une protection qui allait plus loin que la sanction puisqu'elle allait jusqu'à la discrimination. Avec y compris l'utili-

s'est réuni une première fois au mois de novembre. Il s'est passé ce que nous prévoyions : la direction n'a produit que des éléments quantitatifs : nombre de jours utilisés, nombre de salariés qui ont utilisé le télétravail... et rien de plus. Auparavant, nous avons réfléchi à la possibilité de lancer une enquête auprès des salariés pour justement avoir un retour plutôt qualitatif de la façon dont ils ont vécu cette première année de télétravail. La CGT l'a donc proposé aux autres élus. À partir de là, nous avons construit une enquête avec un certain nombre de questions pour essayer de comprendre, d'avoir des retours sur la façon dont ça a été vécu. Nous interrogeons à la fois les personnes éligibles, qu'elles aient télétravaillé ou non, mais aussi les personnes non éligibles, pour savoir si elles pensaient qu'elles auraient pu télétravailler. Fin 2019, Paris a vécu une période de grèves des transports. Ce qui a un peu modifié le contexte de l'application de l'accord puisqu'à ce moment-là, la direction a accepté de mettre en place des mesures exceptionnelles de télétravail. Finalement, à partir du mois de novembre, on est sorti un peu de l'accord, même si les conditions que proposait la direction pour nous permettre de télétravailler n'étaient pas celles que nous avions connues durant le confinement. Mais c'était un début. L'évaluation de l'année de l'application de l'accord était un peu perturbée par cette période de télétravail exceptionnelle. L'enquête devait être acceptée par les différentes instances, par la direction. Celle-ci nous a demandé de rajouter des questions sur le management, sur la qualité du travail, sur l'effet du télétravail concernant la cohésion des équipes. Ce que nous avons fait. Tant bien que mal, nous arrivons en mars 2020 avec une enquête prête à être lancée. Et là, nous entrons en confinement. On décide alors de ne pas lancer l'enquête car les préoccupations étaient tout autres à ce moment-là.

« Finalement, l'accord signé en 2018 - avec une frilosité qui venait de la CFDT encore plus que de la CGT - a été limité à 15 jours par an au maximum, pour ceux qui sont éligibles. L'éligibilité concernait beaucoup les cadres et excluait les employés, les assistants, les techniciens de laboratoire. D'ailleurs, durant le confinement, ça s'est soldé par une catastrophe en termes de production de travail. »

breux. On avait un télétravail fondé sur l'inéligibilité. La CGT n'était pas d'accord. Nous voulions que le télétravail soit un droit minimum pour tous. On estimait aussi, que la direction n'arrêterait pas d'envoyer des informations qu'il fallait connaître et maîtriser. N'importe quel travail, y compris celui de l'accueil ou de cuisinier, demandait du temps pour acquérir ces informations dont la direction nous bombardait de façon régulière. Nous pensions qu'il existait pour chaque salarié de l'INRS, la possibilité d'avoir au moins une journée ou deux de télétravail par mois. C'était donc notre position de départ. Ce n'était pas le métier qui devait primer mais l'activité. Dans tous les cas, il devait y avoir un droit minimum au télétravail pour tous les salariés, avec bien sûr la compensation du coût, etc. Finalement, l'accord signé en 2018 - avec une frilosité qui venait de la CFDT encore plus que de la CGT - a été limité à 15 jours par an au maximum, pour ceux qui sont éligibles. L'éligibilité concernait beaucoup les cadres et excluait les employés, les assistants, les techniciens de laboratoire. D'ailleurs, durant le confinement, ça s'est soldé par une catastrophe en termes de production de travail. Par ailleurs, nous avons, selon nous, un excellent accord de droit d'expression. La direction avait été obligée de le lâcher car elle était « en faute » sur

sation très souple des moyens Internet par tout salarié. Et la possibilité de se réunir en dehors de sa hiérarchie. Nous avons un dispositif du droit d'expression qui nous a énormément servis au moment du confinement parce qu'il était très ouvert, beaucoup plus d'ailleurs que les droits - très limités - que donne la direction aux syndicats et aux IRP pour l'utilisation des moyens de travail à distance. Donc pour nous, aujourd'hui, les points majeurs du télétravail à négocier, ce sont : pas de discrimination pour les catégories professionnelles, un droit pour tous, même s'il est limité en fonction de l'activité. Ensuite, il faut faire du télé syndicalisme et des télé IRP en plus du télé droit à l'expression.

Élu INRS Paris : Je souhaiterais faire un résumé de la première année de l'application de l'accord télétravail. Il prévoyait la création d'un comité de suivi qui devait se réunir annuellement pour un bilan de son application. Dès le début de l'année, nous avons donc demandé à la direction de mettre en place très vite ce comité de suivi de façon à se mettre d'accord sur les indicateurs. Car qui dit suivi dit instrument de mesure pour évaluer l'application de l'accord. Et cela ne se réfléchit pas en fin d'année. La direction a vraiment traîné des pieds et ce comité de suivi

Fabienne Rouchy, Banque de France :

Un accord a été signé avec d'autres organisations syndicales en 2019. Mais aujourd'hui, il n'est plus adapté, au regard de la généralisation du télétravail. À la Banque de France, il y a 12 000 agents. Durant le confinement, 7 000 salariés étaient en télétravail, donc 70 % du personnel. À la CGT, nous avons essayé d'établir des liens au maximum entre l'accord sur le droit syndical et celui sur le télétravail. Les deux interdisaient aux organisations syndicales d'entrer directement en contact avec les salariés par voie électronique, en utilisant les outils des employeurs. Nous avons pensé pendant le confinement et avec la généralisation du télétravail, qu'il existait là une opportunité pour entrer en contact avec les salariés en mettant en œuvre une enquête par Internet. Ce que nous avons fait. Si nous avons signé en 2019 l'accord qui nous paraissait insuffisant, c'est que beaucoup de salariés étaient demandeurs. Et dans nos instances aussi. Ce sont elles qui ont décidé la signature de cet accord il y a un an. Mais la prise en charge de matériels, d'équipements par l'employeur, de l'indemnisation de l'utilisation de l'espace privé fait notamment défaut. Nous avons recensé aussi beaucoup de demandes de salariés qui voulaient voir leur poste éligible au télétravail. Ainsi, nous nous sommes aperçus durant le confinement qu'il y avait un élargissement conséquent du nombre de postes, qui ont pu devenir éligibles au télétravail. En réalité, le confinement a été une opportunité pour le syndicat de se pencher vraiment au plus près des salariés sur leurs besoins. L'enquête que nous avons mise en œuvre a récolté 1 030 réponses sur 7 000 télétravailleurs – ce qui est significatif. Le questionnaire a été diffusé aux sympathisants par nos adhérents, puisque nous n'avons pas pu le diffuser à l'ensemble des salariés.



© Divergence images

Hugo Coldeboeuf, Banque de France :

Comme Fabienne vient de le dire, nous nous sommes retrouvés massivement en télétravail suite au confinement. Il y avait de quoi améliorer l'accord télétravail. Nous en avons alors profité pour envoyer un questionnaire à beaucoup d'agents afin qu'ils expriment leur ressenti. Nous avons bien mis l'accent sur le fait que ce questionnaire portait sur l'accord pérenne, et non uniquement pendant le confinement. Nous avons un logiciel avec une option qui permet de réaliser des questionnaires assez poussés. Avec plusieurs types de question à choix multiples, réponses libres, etc. Notre questionnaire comportait une trentaine de questions. Les participants ont

joué le jeu. Nous avons contacté environ 3 000 agents et 1 030 ont répondu. Ils ont répondu à l'ensemble des questions, cela a permis de produire une analyse et un livret d'une trentaine de pages qui fait la synthèse des réponses et d'où l'on retire des revendications pour améliorer l'accord actuel. Ce qui ressort à la Banque de France, c'est que les gens sont très demandeurs de télétravail aujourd'hui, notamment à cause du transport, de la compatibilité vie privée – vie professionnelle. Mais ce qui nous a malgré tout surpris, c'est que beaucoup voulaient plus de deux jours de télétravail par semaine. Nous avons également été surpris par des réponses concernant les règles contraignantes de déconnexion. Faut-il

bloquer les courriels ? Les applications ? Nous nous attendions à ce que les gens disent non. En fait, plus de la moitié sont pour des mesures strictes et coercitives. Par ailleurs, les salariés sont très attachés à disposer d'un ou deux jours communs sur leur lieu de travail. C'est un des éléments qui a contraint l'employeur à rouvrir les négociations sur le télétravail actuel. À la Banque de France, nous avons signé l'accord parce qu'en termes de jours de télétravail et de flexibilité, c'est plutôt un bon accord. En revanche, il est « indigent » en termes de prise en charge, de droit à la déconnexion, de droit de communication des syndicats aux salariés en télétravail. Tous les à-côtés du télétravail. Sur ces questions, l'accord est vraiment insignifiant et problématique. Ce sont des éléments importants à aborder pour ouvrir sur un accord-cadre national.

Fabienne Rouchy : Je voudrais préciser un point concernant le vécu des agents durant le confinement. À la Banque de France, les agents mettent

en œuvre la politique monétaire. Nous avons été au cœur des problématiques auxquelles ont été confrontés les entreprises et les particuliers durant la crise sanitaire. Des agents ont fait des heures supplémentaires « de folie » alors que l'accord en vigueur ne le prévoit pas. Nous avons été contraints d'insister pour qu'il puisse y avoir à la fois une validation des heures supplémentaires – par les chefs de service – qui avaient été réalisées et une prise en compte de ces heures dans la rémunération. Beaucoup d'agents qui ont fait des heures supplémentaires très importantes n'ont pas obtenu que ces heures soient validées. L'employeur s'est permis de réaliser des économies sur le dos des salariés alors que la Banque de France – même s'il s'agit d'argent public –, fait des milliards de bénéfices tous les ans. Cet aspect est ressorti dans le questionnaire. C'est incroyable tous les efforts que l'on a demandé aux salariés de faire et qu'ils ont faits ! Agents du service public, ils ont une conscience professionnelle très

forte : déployer la politique monétaire, donner les informations adéquates sur les prêts garantis par l'État aux entreprises, la médiation du crédit pour essayer de débloquer des lignes de crédit pour les entreprises qui en avaient besoin et jouer un rôle de médiateur vis-à-vis des banquiers... Ce sont des missions cruciales de service public qui ont été mises en œuvre parce que les agents avaient vraiment la volonté de les assurer, dans des conditions parfois difficiles. Dans nos questionnaires, les conditions de travail des salariés sont remontées également de façon importante. Car il a été compliqué de télétravailler sans espaces dédiés. Avec souvent des endroits exigus, sans équipement adéquat hormis le petit ordinateur fourni par l'employeur. Ils ont voulu dépasser ces difficultés car ils avaient conscience que leur mission était essentielle pour le pays. Face à cela, l'employeur a réagi comme si c'était normal. Le fait que la CGT ait diffusé le livret à tous les salariés de la Banque, y compris à la direction,



a fait ressortir des avis gênants pour la Banque de France qui vont nous aider à essayer de faire évoluer l'accord dans ce sens-là. Ne serait-ce que pour que la loi soit respectée en termes de temps de travail.

■ Nous l'avons tous constaté : avec le confinement, le télétravail a connu un essor sans précédent. L'enquête menée par l'UGICT-CGT auprès de 34 000 salariés, notamment, montre les dangers d'une généralisation d'un télétravail en mode dégradé. Dans ces conditions, quels sont les enjeux d'un accord national ?

Jérôme Vivenza : Le télétravail était cadré depuis 2005 par un accord national interprofessionnel qui était assez ambitieux puisqu'il prenait en compte, par exemple, le nomadisme alors qu'à l'époque, les smartphones n'existaient pas encore. Mais en 2017, la réforme du Code du travail – la loi El-Khomri – demandait aux organisations patronales et syndicales de travailler un guide de bonnes pratiques du télétravail. Le travail a été mené, avec un état des lieux du télétravail. Ce diagnostic mettait en avant que tous les signataires, organisations patronales et syndicales, avaient convenu de renégocier un accord national interprofessionnel. Un certain nombre de points étaient concernés comme la prise en charge des frais professionnels, le droit à la déconnexion, le temps et l'organisation de travail... Mais cette négociation n'a jamais eu lieu. Elle a été complètement téléscoquée par les ordonnances Macron qui ont suivi. Un courrier signé par l'ensemble des organisations patronales et syndicales interpellait à l'époque la ministre du Travail afin qu'une négociation soit mise en place. Il n'y a pas eu de suite. Les ordonnances Macron ont mis beaucoup de flou dans l'accord de 2005, avec un retour en arrière de l'organisation du

télétravail qui se construisait. Celui-ci a « replongé » vers une forme informelle, désorganisée. À la sortie du confinement, il est clair que la question du télétravail était bien présente. Pendant le confinement, nous avons été consignés avec le travail à la maison. On ne peut pas appeler cela du télétravail. Il existe beaucoup de formes différentes, ce n'est pas uniquement du travail à la maison. On peut considérer que la question du télétravail représente un débat de société, et plus uniquement une discussion entre organisations syndicales et patronales. Le patronat, sous la pression, a convié les organisations syndicales pour établir un diagnostic paritaire. D'entrée, toutes les organisations syndicales ont spécifié la nécessité d'un ANI. On peut considérer que le patronat joue la montre. Lui, ne veut pas du tout d'un cadrage du télétravail. Il n'y a vraiment qu'en France où il existe un tel blocage sur un cadrage du télétravail. Dans de nombreux pays européens, cette question est abordée beaucoup plus sereinement et de façon plus constructive. En France, nous avons un patronat qui veut établir un « diagnostic » mais il ne faut surtout pas parler de la pathologie ou même d'un traitement. Le patronat estime que cela serait trop contraignant. Il faut exercer une pression continue. Le patronat veut un texte non contraignant qui ne répond pas du tout aux besoins du monde du travail.

■ Pourquoi le patronat a tant tardé pour ouvrir les négociations d'un accord national interprofessionnel ?

Jérôme Vivenza : Toute nouvelle forme d'organisation du travail aborde la finalité du travail : est-ce pour dégager du profit ou pour répondre aux besoins sociaux ? Le patronat veut utiliser le télétravail comme un outil de moins-disant social. À la CGT, nous voulons qu'il soit un droit pour les travailleurs afin d'améliorer leurs conditions de vie, voire de travail.

Le télétravail se situe dans la lutte des classes et l'affrontement capital-travail. Alors la question est : allons-nous avoir un télétravail pour les travailleurs ou pour le capital ? Le patronat français espère que le télétravail servira les grands groupes. Car la négociation se fera autour d'eux, et avec du télétravail informel. Cela peut plonger les petites entreprises dans de grandes difficultés. Un sous-traitant de l'automobile, par exemple, ou un prestataire de plusieurs grands groupes différents devront s'adapter à autant de modes de télétravail, s'il n'existe pas de cadrage.

Nayla Glaise, Accenture : Il ne faut pas oublier qu'avant, l'ANI de 2005 exigeait des garanties pour les travailleurs dans le cadre du télétravail, ce que les ordonnances ont supprimé. Depuis, il n'est pas nécessaire d'avoir un accord d'entreprise pour mettre en place le télétravail. Il suffit d'un accord entre l'employeur et les salariés. Les syndicats sont complètement écartés de la mise en place du télétravail dans l'entreprise. Aujourd'hui, depuis ces ordonnances, aucune nouvelle organisation n'est propre aux nouvelles conditions de travail. Seules les obligations qui sont de droit commun et la charge de travail servent aujourd'hui de garde-fou. Par exemple, l'employeur n'est plus obligé de prendre en charge l'équipement. Il peut définir seul les plages horaires pendant lesquelles le salarié est joignable ou pas, sans avenant au contrat de travail. Il peut désormais s'agir d'une charte de l'employeur ou d'un accord entre le travailleur et l'employeur.

■ Qu'en est-il dans votre entreprise, Accenture, entreprise américaine de conseils avec principalement des salariés nomades qui travaillent chez les clients ?

Nayla Glaise : Je peux vous dire qu'aux États-Unis, les bureaux n'existent pas vraiment. Et ce depuis très

longtemps. Nous avons l'habitude de travailler n'importe où, et n'importe quand aussi, malheureusement. Il y a plus de dix ans, nous avons un accord sur le télétravail qui faisait suite à l'ANI de 2005, où les salariés pouvaient demander deux à trois jours de télétravail. L'employeur, souvent préférait limiter à deux jours pour des questions d'organisation du travail, ce que je comprends. Deux jours, c'était un bon équilibre. Il y avait aussi le remboursement par mois des frais d'installation, et la prise en charge des frais comme internet. Mais la problématique, c'est que les salariés qui bénéficiaient de

« Nous, nous avons insisté sur le fait que c'est à Accenture d'exiger des clients que le salarié soit en télétravail deux jours par semaine. Il n'a pas voulu le faire. »

cet accord, principalement, travaillaient dans les fonctions administratives, soit 10 % des salariés. Pour les autres, cela dépendait de la bonne volonté du client. C'est la raison pour laquelle à la CGT, nous n'avons pas signé cet accord. Il ne faut pas oublier que les salariés sont très demandeurs du télétravail, notamment deux jours par semaine, et encore plus ceux qui sont nomades car ils ont des temps de trajet très aléatoires. Quand on sait où est son bureau, qu'on y va tous les jours, c'est plus facile que pour un salarié qui tous les mois change de lieu de travail. Nous, nous avons insisté sur le fait que c'est à Accenture d'exiger des clients que le salarié soit en télétravail deux jours par semaine. Il n'a pas voulu le faire. D'où notre décision de ne pas signer l'accord. Et puis est venu le confinement. Là, nous nous sommes retrouvés à 100 % en télétravail. Ça a marché. Il faut dire que nous étions équipés depuis très longtemps. Nous avons l'habitude du télétravail, l'organisation est adaptée. Sauf que nous n'étions pas du tout habitués à

cinq jours par semaine. C'était plus lourd à gérer. Comme tous les travailleurs en France, nous avons le problème des enfants à la maison, car nous n'avons pas le chômage partiel. Tout le monde était en télétravail, même ceux qui ne le souhaitaient pas vraiment. Car nous avons beaucoup de jeunes recrutés avec un turn over très important. Ils arrivent directement sur le marché du travail à la sortie des études. Ils n'ont pas forcément un grand appartement. Certains sont dans des studios à Paris et donc ils n'ont pas d'espace dédié. Aujourd'hui, nous sommes encore principalement en télétravail. Ce sont les clients qui veulent absolument que les salariés reviennent sur site. Mais les salariés ne le souhaitent pas. La peur du Covid est toujours présente. Majoritairement, ils sont demandeurs du télétravail. Avant le confinement, tous les travailleurs en télétravail avaient un avenant à leur contrat de travail. Ils avaient des garanties. Lorsque le confinement est arrivé, les nouveaux télétravailleurs n'ont pas obtenu les mêmes bénéfices que les anciens : on ne leur rembourse pas les frais d'installation, etc. Parce que lorsque tout le monde a été mis en télétravail, ce n'était pas en application de l'accord mais en application des directives du gouvernement. Nous, en CSSCT et en CSE, nous essayons de faire en sorte que tous les télétravailleurs puissent obtenir des remboursements. Et que ceux qui ne veulent pas rester en télétravail à temps plein puissent revenir sur site.

■ Quelles sont les limites du télétravail ? Comment a-t-il été vécu durant le confinement à l'INRS ?

Marc Benoit : Nous avons donc un accord qui ne nous satisfaisait pas. Et un droit d'expression vraiment adapté à la situation. Comme partout, s'est posée la question des IRP (instituts représentatifs du personnel) au début du confinement.

Nous sommes un organisme paritaire de recherche, de formation, d'assistance sur la santé au travail. Donc nous avons pu constater que le fonctionnement des IRP n'était pas du tout évident parce que les droits étaient largement insuffisants pour les IRP à distance. Nous avons aussi des conseils d'administration où les syndicats et le patronat sont représentés qui ne se sont pas réunis. L'INRS avait pourtant un rôle à jouer sur le conseil aux entreprises, aux institutions, sur la question du télétravail et de la santé au travail, dans le télétravail et le Covid. Cette phase a été très compliquée. Nous avons remarqué que les instances représentatives du personnel et les institutions paritaires ne fonctionnaient pas. La direction a pris le pouvoir hiérarchique. Il a fallu agir pour récupérer un droit de fonctionnement normal des instances. À côté, comme nous bénéficions d'un excellent accord de télétravail en décidant nous-même de notre organisation et de notre production, nous avons réussi à créer des groupes d'expression avec une bonne participation, notamment dans mon département. Nous avons produit un questionnaire sur comment les gens vivaient le confinement, le travail à distance et aussi sur la question de la relation hiérarchique. Des groupes d'expression se sont réunis facilement et ont pu très bien fonctionner. Nous nous sommes dit qu'il fallait réaliser un premier questionnaire dans notre département qui a été à l'origine d'une consultation plus large sur tout l'INRS où plus des deux tiers des salariés ont répondu. Nous avons pu constater d'emblée que lorsqu'on détermine l'éligibilité par métier, et lorsque des métiers n'ont pas été rendus éligibles parce qu'ils doivent utiliser des applications internes, de gestion, de recherche, de banque de donnée, et que l'on ne veut pas rendre ces applications accessibles à l'extérieur, dans la situation du confinement, cela devient une vraie catastrophe. Car tous ceux qui, pour produire, doivent avoir recours



© Divergence images

aux applications ne sont plus dans les bureaux. Ils se sont retrouvés dans une situation incroyable où ils étaient à la fois rémunérés pour ne pas travailler, avec beaucoup de culpabilité. En même temps, ils ne pouvaient pas produire et ils prenaient donc beaucoup de retard qu'ils ont dû rattraper par la suite. Donc il est apparu clairement que l'éligibilité par métier était une source de discrimination mais aussi une catastrophe en termes d'organisation de production. Il a émergé aussi clairement que rien n'avait été prévu dans l'accord sur la façon dont devait s'organiser le travail, y compris avec la hiérarchie. Comment l'organisation de production tient compte du télétravail. Et bien sûr, l'accord ne prévoyait pas comment les IRP ou les syndicats pouvaient interagir de façon fluide. La possibilité pour les salariés d'avoir une expression commune qui, d'ailleurs, souvent étant

chez eux n'avaient pas leur hiérarchie présente, avec moins de contrôles, a finalement permis un bon fonctionnement des groupes d'expression.

Élu CGT INRS Paris : Un CCSE (Comité social et économique central), largement provoqué par la CGT devant l'inaction de la direction, s'est tenu le 13 mars. On nous a annoncé que le lundi suivant, toutes les personnes éligibles allaient se retrouver en télétravail et que les personnes non éligibles seraient « en absence autorisée rémunérée ». Le départ s'est donc fait de façon précipitée, certaines personnes n'étant pas présentes pour récupérer leur ordinateur. Et parmi les personnes éligibles qui étaient censées faire du télétravail quelques jours plus tard, certaines avaient déjà demandé à le pratiquer en 2019 et 2020 alors que d'autres n'y avaient jamais eu

recours. Ce qui d'emblée a créé une différence de traitement et de fonctionnement : avec des télétravailleurs qui connaissaient déjà le télétravail, d'autres non et des personnes qui restaient chez elles, qui étaient, d'une certaine façon, exclues de l'activité de l'entreprise. Alors que dans le même temps, nous n'avions pas de plan de continuation de l'activité digne de ce nom. On nous disait : « faites ce que vous pouvez quand vous pouvez ». La direction avait bien conscience qu'il y avait le problème des enfants. On nous disait aussi que l'on travaillait en mode « dégradé », mais étant au service des entreprises, nous étions beaucoup plus sollicités qu'en temps normal. Suite au groupe d'expression qui s'est tenu dans le département de Marc, la CGT a réussi à faire accepter fin avril aux autres élus le lancement d'un questionnaire. Il avait double fonction : à

la fois apporter un retour de la situation des salariés durant la période de confinement, et connaître leurs attentes, leurs craintes, leurs souhaits pour la période de déconfinement qu'on imaginait à l'époque comme un retour rapide au travail. Le questionnaire devait être porté par les deux CSE, de Nancy et Paris, avec comme opérationnel les deux CSSCT qui allaient travailler à sa rédaction, à son exploitation. Il a été envoyé mi-mai. À ce moment-là, nous connaissions déjà les protocoles de retour. Finalement, la partie du questionnaire qui abordait les attentes des salariés pour le retour au travail sur site était intéressante mais ne pouvait plus participer à la définition du protocole par la direction. En revanche, le questionnaire s'est avéré extrêmement riche sur la partie vécue du confinement. Nous avons récolté deux tiers de réponses par site, soit plus de 60 % de répondants par site. Sur les questions ouvertes, les salariés se sont énormément exprimés. Nous avons été très

surpris par la richesse des retours. Ce qui nous a d'ailleurs demandé beaucoup de travail pour les restituer. Cela voulait bien dire que la CGT comblait un « manque » de la direction. Les télétravailleurs ont expliqué la difficulté de concilier vie personnelle – vie professionnelle. Plusieurs se sont plaints aussi des charges de travail extrêmement importantes, avec des horaires qui se prolongeaient dans la soirée, le week-end, voire les congés. Pour les non-télétravailleurs, certains n'avaient plus du tout de contact avec l'établissement, avec leur hiérarchie. Ils se sentaient exclus. Ils voyaient que l'entreprise continuait à fonctionner, soi-disant en mode dégradé, mais le travail était quand même fait. La question du sens du travail est donc apparue. Il y a eu aussi des points positifs. Au niveau technique, par exemple, pour ceux qui étaient équipés, ça a bien fonctionné. Pour la suite, il y avait beaucoup d'attentes, en termes de révision de l'accord télétravail. Parce qu'il y avait des

salariés non éligibles qui ont demandé à la direction de travailler d'abord avec des moyens informatiques personnels, et ensuite des moyens que leur a laissés la direction. Ils ont prouvé par leur volonté qu'ils pouvaient très bien travailler à distance. Tout cela a remis en question toute la notion de postes éligibles qu'avait définie la direction. Car la liste des postes éligibles, hors accord, était établie par la seule direction. Aujourd'hui, nous ne sommes pas capables de connaître le nombre de salariés éligibles et non éligibles. C'est un chiffre que la direction ne nous donne pas, parce que justement, c'est extrêmement ambigu. Il y a un flou concernant des postes, des fonctions qui n'apparaissent pas dans la liste. Le questionnaire nous a donné des éléments pour prouver que ce que nous avons vécu durant le confinement, ce n'était pas du télétravail « normal ». Cependant, tous les retours que nous avons eus, tout ce vécu, ne doivent pas servir à dire que le télétravail détruit la



© Divergence images

qualité du travail. Nous avons pu aussi mesurer la volonté d'un maximum de salariés de pouvoir travailler à distance. Et beaucoup plus de fonctions que celles définies par la direction peuvent télétravailler. Ces résultats ont été présentés dans les instances. Ensuite, ils ont été communiqués à l'ensemble des salariés. Nous avons établi une synthèse par site à la fois sur les questions fermées et les questions ouvertes.

■ Qu'a révélé le confinement à la Banque de France, notamment à travers l'enquête que vous avez menée ? Là aussi, qu'apporteraient des accords nationaux ?

Fabienne Rouchy : Il a révélé la nécessité de prendre en compte tous les besoins des salariés, par exemple, en termes d'équipements, d'espaces de travail, de gardes d'enfants aussi. Car cela a mis en avant les inégalités qu'il pouvait y avoir entre les salariés. Travailler dans un tout petit espace, avec des enfants en bas âge, peu d'équipements ce n'est bien évidemment pas pareil que lorsqu'on travaille dans une grande maison sans enfant. Un cadre national permettrait de tendre vers une égalité de traitement entre les salariés. Il est nécessaire aussi de recenser et de prendre en compte les besoins de formation, y compris de la hiérarchie. Car nous avons constaté que pour travailler à distance et faire vivre le collectif de travail, il faut des outils. C'est une demande ancienne que nous portons. Car lorsque nous avons négocié l'accord sur le télétravail en 2019, nous souhaitions déjà nous rapprocher de l'accord numérique négocié et mis en application chez Orange - le premier en France sur ce thème-là, avec beaucoup d'appui de la part de l'UGICT. Nous nous sommes d'ailleurs appuyés sur le questionnaire de l'UGICT pour élaborer le nôtre. Il est très important de prendre en compte les besoins de formation. Il

faut les recenser, proposer des formations adéquates. Faire vivre le collectif de travail a été très compliqué pour beaucoup de chefs de service. Sur ce thème, le questionnaire montre que 83 % des salariés souhaitent avoir des jours en commun sur site. Beaucoup se sont rendu compte qu'il y avait un impact sur les relations avec les collègues. Au moins un jour de présence obligatoire est demandé par 45 % des salariés, au moins deux jours par 38 %. On voit bien que travailler à la cohésion d'équipe n'est pas si évident quand on n'est pas sur place. Par ailleurs, il y a vraiment des progrès à faire concernant la garde d'enfants. Un accord-cadre national, ou tout du moins une discussion, qui permette de mettre en évidence à quel point il peut être difficile de travailler avec des enfants à domicile est nécessaire. Élisabeth Borne, la ministre du Travail, vient de communiquer sur le fait que seuls pouvaient être en chômage partiel aujourd'hui les parents qui ne pouvaient pas télétravailler - un parent sur deux - lorsque la classe ou l'école est fermée, ou que l'enfant testé est malade. Il y a vraiment une discussion à avoir en profondeur avec le patronat à ce sujet, en tenant compte des impacts à la fois sur la vie de la famille et les conditions de travail pour tous les parents confrontés à ce type de situation. Sinon, les inégalités risquent de se creuser.

Hugo Coldeboeuf : L'enquête révèle que beaucoup d'agents, qui avaient des réticences concernant le télétravail, ont expérimenté que cela pouvait être utile et agréable, alors que les conditions étaient dégradées et qu'ils n'y étaient pas préparés. Beaucoup de ceux qui étaient contre, après le confinement, se retrouvent dans la possibilité de se projeter en télétravaillant un ou deux jours. Le confinement a vraiment ouvert les esprits sur cette question. Nous sommes dans une entreprise où les salariés travaillent beaucoup sur site, avec

peu de salariés nomades ou en télétravail. Donc était vraiment ancré le présupposé que s'il n'y a pas un manager pour sanctionner « un salarié, ça ne travaille pas ». Là, ils ont été forcés de constater que non seulement le salarié n'a pas besoin de manager, mais qu'en plus, en cas de crise, dans des situations dégradées, les salariés ont le sens du travail et du service public. Ils sont donc capables de travailler plus qu'ils ne sont obligés, s'ils ont l'impression que c'est nécessaire. Là aussi, certains discours sont devenus impossibles après le confinement. Ce qui contraind aussi le patronat à rouvrir les négociations, notamment sur les périmètres. Sur beaucoup de postes, la hiérarchie estimait qu'il était impossible de télétravailler, même une demi-journée. Force est de constater aujourd'hui que ces emplois-là ont fonctionné pendant le confinement. Donc ce qui a été possible de faire cinq jours sur cinq, est tout à fait

« **Beaucoup de ceux qui étaient contre, après le confinement, se retrouvent dans la possibilité de se projeter en télétravaillant un ou deux jours.** »

réalisable avec deux jours de télétravail par semaine. Tout ceci a rebattu les cartes et permis d'avoir une vision plus sereine sur le travail qu'avant, où beaucoup de fantasmes étaient alors véhiculés. Ensuite, sur l'accord-cadre, je pense que le patronat est tiraillé. Car derrière le télétravail, il y a aussi l'objectif de réduction des coûts, notamment de l'immobilier. S'il n'y a plus en présentiel que 20 % ou même 50 % des salariés chaque jour, forcément l'employeur se demande s'il ne peut pas réduire d'autant la surface occupée. Il a évidemment envie de prendre ce chemin. Mais il est tiraillé car il craint que le salarié loin du bureau ne travaille pas. Et vu la loi actuelle, le patronat n'a aucune

obligation de contrepartie. Il peut mettre les salariés en télétravail sans fournir de matériel, sans payer, sans droit à la communication des syndicats. Donc ouvrir la négociation, c'est forcément quelque part aller plus loin que la loi, puisqu'il est difficile d'aller moins loin. Le patronat mise sur ce potentiel de gains financiers, et en même temps, la loi ne l'oblige en rien. C'est pour cette raison qu'il a tant « traîné » à ouvrir les négociations. À la CGT, nous avons intérêt que s'ouvrent ces négociations car la loi est tellement indigente qu'il n'est pas possible de sortir avec un accord-cadre moins protecteur. Tout ce que nous avons déjà abordé : le droit à la déconnexion, la prise en charge des frais, les équipements, la communication syndicale... tout cela ne peut pas être pire que dans la loi. Je ne vois pas comment un accord national ne pourrait pas nous aider.

Fabienne Rouchy : Je voudrais ajouter concernant la nécessité d'un accord-cadre que l'employeur peut également penser que le temps de transport n'existe plus pendant le télétravail, et donc ce temps pourrait être utilisé... au travail. Et comme il n'existe pas de comptabilisation du temps de travail, c'est un peu à l'appréciation du chef de service et des directions qui sont très frileuses à considérer que le salarié travaille autant en télétravail que lors d'une journée en présentiel. Il faut vraiment s'emparer de cette question avant que les patrons ne le fassent à leur profit.

« À la CGT, nous avons intérêt que s'ouvrent ces négociations car la loi est tellement indigente qu'il n'est pas possible de sortir avec un accord-cadre moins protecteur. »

■ Jérôme Vivenza parle d'un débat qui fait aujourd'hui « société », au-delà des discussions entre les organisations syndicales et le patronat...

Jérôme Vivenza : Oui, la pression en ce moment sur le patronat vient du fait que tout le monde parle du télétravail. Si les salariés y aspirent, ils ont aussi des réticences à télétravailler. Il faut qu'il soit à la disposition des travailleurs, et non à celle du patronat. À la CGT, nous avons vraiment la volonté de créer un droit. Cela passe par l'ANI. Comme le dit Hugo, l'ANI ne peut qu'améliorer la loi actuelle. Il faut sortir de là où nous a entraîné le patronat. Faire un bilan. Le télétravail n'est pas un phénomène météorologique sur lequel on ne peut pas agir. Je suis convaincu que c'est le moment : les travailleurs doivent prendre en main leur télétravail et ne pas laisser le patronat le régenter. Dans nos organisations, nous nous battons pour que les travailleurs prennent en main l'organisation du travail. Eh bien, le télétravail en fait partie. Nous avons déjà mis en lumière en 2017 plusieurs aspects, comme celui d'œuvrer à la clarification des règles juridiques applicables au télétravail. C'est le plus évident, mais c'est là où le patronat est le plus réticent. Il faudra aussi aborder l'articulation entre le télétravail régulier et occasionnel et le télétravail informel. La question du double volontariat, celle de la réversibilité. Le travailleur peut télétravailler s'il le souhaite, mais il doit aussi pouvoir arrêter s'il ne le veut plus. Il s'agit d'un droit. Il y a aussi la question de la déconnexion, mais aussi celle de l'organisation du temps de travail. Certaines choses sont encore à cadrer. Quelques pistes du côté européen sont à définir. Sur le temps de travail, pèse aussi l'organisation du travail. Il s'agit de réfléchir notamment sur le droit d'expression. Nous devons nous atteler à la tâche, dans une négociation d'un ANI, mais aussi dans notre

organisation syndicale, en y accordant un large débat. Toute une démarche syndicale est à construire sur cette question. C'est très important. Le droit d'expression des salariés permet l'implantation syndicale. C'est le lien entre les salariés, entre les salariés et leurs élus, leurs IRP, le lien entre les salariés et leurs organisations syndicales. Tout ceci est à construire. Chez Orange, par exemple, les représentants syndicaux sont sous la menace de sanctions pour avoir envoyé des emails aux salariés pendant le confinement. Avec des sanctions pour le syndicat, mais aussi des sanctions personnelles pour les militants. Il faut vraiment gagner davantage de droit à l'expression pour les salariés, mais aussi pour les syndicats. Du droit syndical pour le télétravail. Sont aussi importantes la question de la sécurité des données professionnelles et la protection des données personnelles. À partir du moment où l'on travaille avec du matériel que l'on peut utiliser dans sa vie privée, apparaît la question de la protection des données privées et professionnelles, qui est à prendre en compte. De même que la surveillance. Mais aussi la mobilité, la multiplication des lieux de travail. L'impact sur l'encadrement. Et puis l'égalité femme-homme. La question des violences sexistes et sexuelles. Celle des congés maternité. Nous pouvons obtenir aussi des progrès en abordant le sujet du handicap. Et aussi la désinsertion professionnelle... En fait, il y a énormément à gagner sur une négociation cadrage national du télétravail. Mais toutes les interventions démontrent aussi que ça ne suffira pas. Il y a ensuite toute une démarche syndicale à avoir. La mise en place du télétravail dans une entreprise ne peut pas être une recette de cuisine. Les camarades de la Banque de France, de l'INRS et d'Accenture l'ont bien montré : il faut se mettre en lien avec les salariés et à partir de leurs réalités, penser un télétravail qui permette une qualité et une cohésion de travail. Selon le domaine d'activité,

dans une entreprise de logistique, ou de conseils, ou même de production industrielle, le télétravail ne va pas se penser de la même façon.

■ **Aux Pays Bas, 14 % des actifs travaillent à domicile. Ils sont un peu plus de 13 % en Finlande, contre seulement 6,6 % en France...**

Nayla Glaise : Il faut rappeler que l'ANI de 2005 vient à la suite d'un accord européen de 2002 qui a été mis en place dans tous les pays européens. Certains pays ont déjà un ANI, comme la France, ils renégocient aujourd'hui le télétravail au regard des difficultés rencontrées durant le confinement, comme en Espagne. Mais il y a aussi des exemples qui sont mauvais, notamment dans des pays où le télétravail est déjà très généralisé, comme le Danemark. C'est pour cela que nous devons être très attentifs à ce qui peut se passer en France. Au Danemark, les salariés sont très demandeurs du télétravail. Beaucoup ont déjà changé leur mode de vie pour entrer dans ce mode de fonctionnement. Mais ils se retrouvent piégés. Car pour les patrons, cela devient un privilège. Et donc il y a des discussions aujourd'hui dans ce pays pour que les salariés puissent se désengager des conditions de santé et de sécurité qui sont de la responsabilité de l'employeur, pour pouvoir bénéficier du télétravail. Les patrons ne veulent plus être responsables sur les questions de santé et de sécurité pour accorder le télétravail à leurs salariés. Ce qui serait très grave. Dans ces pays, tout est régi par conventions collectives. Mais des excès peuvent arriver : avec l'instauration d'un statut comparable à celui des autoentrepreneurs. Les syndicats se retrouvent coincés parce que leurs membres veulent bénéficier du télétravail donc ils sont prêts à tout et les patrons veulent imposer leurs conditions. Pour cette raison, il



faut absolument cadrer le télétravail aujourd'hui. Sinon, il peut aboutir à ce genre de dérives. Il faut aussi tenir compte d'un point très important : celui du droit à la déconnexion. Dans ce nouvel ANI, nous devons absolument travailler ce droit. Le 28 juillet, le Parlement européen a soumis un rapport à la commission européenne pour la pousser à mettre en place une directive sur le droit à la déconnexion. Le rapporteur a fait un très bon rapport. Ce qu'il propose va bien au-delà de ce qui existe en France, notamment avec la loi Elle Khomri. C'est très important car les horaires « à rallonge », c'est aussi un problème du télétravail. Or en France, il n'existe aucune obligation à la déconnexion, ni du partage du temps de travail. On épargne le temps de transport, mais à côté, on

doit être joignable à n'importe quel moment. Et au final, on se retrouve avec un temps de travail plus important qu'avant le télétravail. On espère que la commission propose une directive. L'UGICT a beaucoup travaillé sur le télétravail car il touche beaucoup les cadres. Mais aujourd'hui, avec le confinement, il s'est généralisé, même si 70 % des télétravailleurs pendant le confinement étaient des cadres. La question qui se pose aujourd'hui, et à laquelle il faut faire très attention, c'est celle du télétravail à temps plein. Beaucoup de patrons s'y intéressent dans une logique d'économies et dans le but aussi de contourner certaines garanties fondamentales. Comme c'est une aspiration des salariés, les patrons entendent les forcer à renoncer à certains droits.

■ **L'UGICT, à ce sujet, a mis en place une campagne. Nayla Glaise, pouvez-vous nous en parler ?**

Nayla Glaise : L'intitulé en est : « le télétravail, oui, mais à nos conditions ». C'est dans ce cadre qu'une consultation type a été mise en place. Beaucoup de syndicats sont partis de cette consultation pour l'adapter dans leurs entreprises. Il s'agit de faire attention à toutes les questions que nous avons abordées, bien en amont. Aujourd'hui, un accord-type a été rédigé par l'UGICT pour tous les syndicats. Nous avons épluché les accords qui se trouvent sur Légifrance en prenant les bons exemples, tout en sachant qu'un accord type n'existe pas. Chaque accord est applicable à un contexte particulier, une entreprise particulière, un type de métier. Mais il existe malgré tout un certain nombre de mesures dont on peut s'inspirer. Par ailleurs, quelque chose nous tient beaucoup à cœur : il faut se questionner sur notre syndicalisme dans ce contexte-là. À l'UGICT, nous menons des réflexions pour mettre en place une

application afin d'observer ce que le télétravail change dans les relations au travail, et évidemment comment nous allons syndiquer. Nous avons l'habitude d'utiliser la messagerie de l'entreprise ou les outils de communication instantanés pour communiquer aux salariés. Mais rien ne vaut le contact humain. Nous nous en apercevons de plus en plus avec le télétravail à temps plein. Il va falloir mettre en place des pistes de réflexion sur comment allons-nous changer notre façon de syndiquer si les salariés se retrouvent chez eux. Nous avons plusieurs types de réflexions en cours de travail, avec une application pour bientôt, j'espère.

■ **Quelles vont être les prochaines étapes nationalement et au sein de vos syndicats ?**

Jérôme Vivenza : On peut regretter la difficulté d'une pression intersyndicale cohérente. Chaque organisation syndicale reste dans son coin. Nous œuvrons toujours à essayer de construire cette

intersyndicale. Une plate forme commune des revendications est à construire, mais en attendant, nous pourrions au moins obtenir une stratégie commune. Je constate que dans toutes les entreprises, il y a des demandes de renégociations, d'ouvertures de négociations d'un accord télétravail. La CGT n'est pas seule, il y a souvent d'autres syndicats. Il est important de rappeler aux militants ou délégués des autres organisations syndicales que leur propre organisation demande le cadrage d'un ANI. Je constate qu'il n'y a pas un moment dans la presse sans qu'on ne parle du télétravail. C'est un enjeu très important. Nous devons mener un débat dans nos organisations : quelle réalité avons-nous de notre travail ? Quel télétravail ? Le cadrage ne suffira pas. Il faut aborder la question de la réalité du télétravail. Pour chaque négociation de télétravail, chaque mise en place, chaque travailleur qui devient télétravailleur, il doit y avoir un travail syndical à mener. Il faut lancer une vaste réflexion, nous ne pourrions pas juste appliquer une « recette type » pour la mise en place du télétravail. Il faut vraiment aller au cœur de l'organisation du travail, en lien le plus possible avec chaque travailleur. C'est comme ça que nous pourrions gagner des avancées. Nous avons un grand chantier syndical à mener. N'oublions pas que les militants syndicaux télétravaillent beaucoup et sont aussi de grands nomades. Il faut ouvrir le débat sur le fonctionnement syndical en télétravail. Comment rencontrer les salariés en télétravail ? Quel rapport entre les salariés ? Entre les syndiqués ? Quel fonctionnement adopte le syndicat et la structure syndicale en télétravail ? C'est un grand chantier qui s'ouvre !

Marc Benoît : Aujourd'hui, nous sommes dans la phase où la direction explique qu'elle veut renégocier début octobre. Nous espérons qu'elle va maintenir cette décision. Beaucoup



© Divergence Images

d'employeurs, d'institutions, suivent ces négociations. Localement ou d'un point de vue national, il y a trois points à mettre en avant chronologiquement dans la négociation. D'abord la question du droit. Le télétravail doit être un droit du salarié. Il faut éviter que l'employeur distribue le télétravail comme un privilège. Cela doit être un droit national d'ordre public, pour tout le monde. Y compris pour le salarié qui fait la garde à l'accueil. Il doit pouvoir au moins un jour par mois aller en télétravail. Ce droit doit être appliqué à tous. Il peut être plus ou moins réduit en fonction de l'activité réelle, mais il ne doit pas être attribué à des salariés en fonction des métiers ou d'un grade. Il faut, pour que cela tienne, pouvoir avoir un droit minimum à échanger avec les salariés de façon fluide, c'est-à-dire oralement et pas uniquement en envoyant des emails. Sinon l'employeur pourra négocier des retraits de droit et continuer à accorder des privilèges. Enfin le minimum qui doit être pointé dans l'accord, c'est le droit à la déconnexion, la limitation du temps de travail et la disponibilité au travail. Nous allons nous centrer là-dessus.

Élu CGT INRS Paris : Je précise que chez nous, nous ne sommes pas encore revenus à une situation normale. C'est très ambigu. Nos collègues plus anciens sont quasiment tous revenus sur le site. Mais nous, à Paris, nous sommes dans une situation de télétravail à 80 % pour les personnes éligibles. Les personnes qui n'ont pas travaillé pendant le confinement ont été les premières rappelées sur le site, alors qu'on obligeait les télétravailleurs à rester chez eux pour des raisons de santé et de sécurité sanitaire. Aujourd'hui, les non-éligibles reviennent deux ou trois jours par semaine. Ce qui va importer pour nous, c'est la durée. Nous sommes sur un accord à minima de quinze jours par an de télétravail. Il faut arriver à obtenir un droit d'un à deux jours par semaine. Ne serait-ce pour que

les salariés et les managers réussissent à instaurer une organisation normale, qui se reproduise chaque semaine, plutôt que comme aujourd'hui, de faire du coup par coup. Car le confinement nous a montré qu'il était indispensable de pouvoir s'installer dans le télétravail.

Nayla Glaise : Ce qui est important pour nous dans un ANI, c'est de remettre l'égalité des droits entre les salariés. Entre ceux qui bénéficient d'un avenant au contrat de travail et ceux qui n'en n'ont pas, il y a des différences de droits. La deuxième chose la plus importante, c'est le droit à la déconnexion que j'ai déjà mentionné. Et finalement, le volontariat est aussi remis en cause, suite aux ordonnances Macron. Ce sont les trois points clés que nous cherchons à poser dans un ANI pour pouvoir recadrer le télétravail.

Hugo Coldeboeuf : Nous sommes dans une période particulière, puisque nous ne sommes pas sortis des mesures de confinement. Mais les négociations sont déjà rouvertes pour un accord télétravail. Il est même possible que l'on aboutisse avant l'accord national. Ce qui est clair, c'est qu'il faut un droit à la déconnexion, le décompte des heures supplémentaires, la prise en charge des frais annexes, le maintien de la responsabilité de l'employeur, le volontariat. C'est la base. Mais en réalité, je pense que le télétravail est une mauvaise solution à un réel problème. Les gens fuient leur lieu de travail : la perte du sens, la pression managériale, des locaux de plus en plus éloignés du lieu de vie et de moins en moins adaptés à une vie collective, les postes réduits et donc la sociabilité en baisse, le temps de travail et le temps de trajet qui se rallongent... Il ne faut pas oublier que si nous obtenions la semaine de quatre jours, la réduction du temps de travail, les salaires suffisants pour que les salariés se logent moins loin, un aménagement du

« Les gens fuient leur lieu de travail : la perte du sens, la pression managériale, des locaux de plus en plus éloignés du lieu de vie et de moins en moins adaptés à une vie collective, les postes réduits et donc la sociabilité en baisse, le temps de travail et le temps de trajet qui se rallongent... »

territoire un peu mieux adapté afin que les gens ne soient plus obligés de faire deux heures dans les transports, il est très probable que le télétravail devienne une option beaucoup moins sollicitée, ou du moins se ferait en articulation avec la présence sur site. L'enthousiasme des salariés concernant le télétravail n'est pas uniquement dû à des causes positives. Pour le syndicalisme, il est clair que si les salariés sont moins présents sur leur lieu de travail, cela posera des challenges. Car le lieu de syndicalisation dans la plupart des entreprises reste le lieu de travail. C'est là où l'on rencontre, où l'on encarte. Les syndicats vont devoir s'organiser pour être présents sur site, car eux aussi, vont peut-être faire davantage de télétravail. Si les salariés sont présents en alternance, le syndicat, lui, va devoir être présent tout le temps pour toucher tout le monde. C'est aussi un défi pour le syndicalisme qui va au-delà des outils de communication.

Jérôme Vivenza : Je partage ce que dit Hugo. Si le télétravail devient un palliatif pour échapper aux mauvaises conditions de travail, nous n'allons pas dans le sens du progrès. Nous avons toute une démarche syndicale à mettre en œuvre sur comment transformer le travail et vraiment gagner le bien-être au travail et l'émancipation des travailleurs. ■

Pourquoi un accord national interprofessionnel est nécessaire

Le confinement a généré de 5 à 8,3 millions de télétravailleurs. Cela a eu pour conséquence, un télétravail improvisé dans des conditions dégradées. Il est apparu une grande différence entre les entreprises qui ont négocié un accord avec des salariés en télétravail et celles qui n'avaient pas anticipé l'encadrement du télétravail.

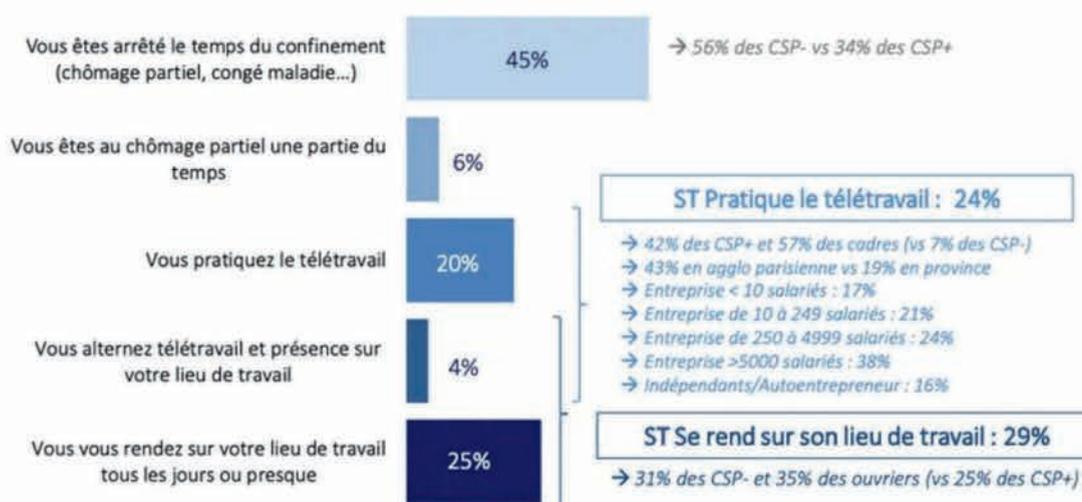
Concernant le télétravail pendant la période de confinement, la société Odoxa-Adviso Partners, a réalisé une étude sur les conséquences du confinement dans le monde du travail pour France Bleu, France Info et Challenges.

Si l'essor du télétravail est avéré, 1 actif sur 5 était concerné, il existe de fortes disparités selon les territoires et les secteurs professionnels. Pour les territoires, l'Île-de-France a été très pratiquante, les autres régions beaucoup moins, avec un écart de 1 à 2 entre Paris et les régions – 43 % contre 19 % –. On voit aussi des disparités selon les catégories socio-professionnelles et par tailles d'entreprises : 42 % des CSP+ ont pratiqué le télétravail et 57 % des cadres contre 7 % des CSP- (employés, ouvriers); 38 % des entreprises de > 5000 salariés contre 17 % des entreprises < de 10 salariés.



Aux actifs en emploi :

Parmi les situations suivantes, dites-nous laquelle décrit votre situation actuelle :

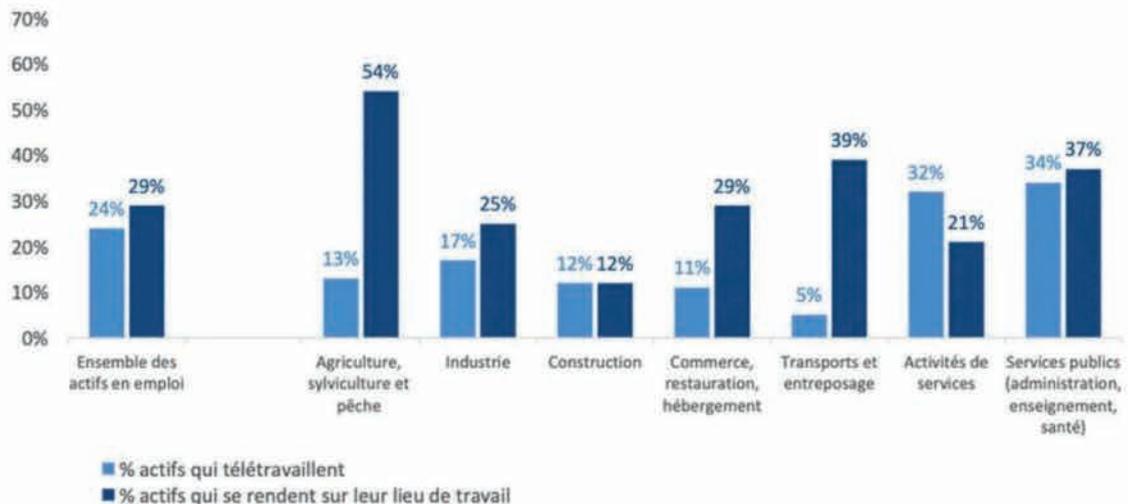


De même le secteur d'activité joue un rôle majeur dans le recours au télétravail. Ce sont les activités de services et les services publics qui y ont eu le plus recours.



Aux actifs en emploi :

Parmi les situations suivantes, dites-nous laquelle décrit votre situation actuelle :



La position des organisations syndicales et patronales concernant le télétravail

Trois réunions ont déjà eu lieu entre organisations syndicales et organisations patronales : le 5 juin 2020, le 19 juin 2020 et le 2 juillet 2020.

Pour les organisations patronales, il n'est pas besoin d'un nouvel accord national interprofessionnel (ANI). L'ANI de 2005 est suffisant. Un état des lieux avec un guide des bonnes pratiques suffit. Pour eux depuis 2017, il n'est plus nécessaire qu'il y ait un nouvel accord.

Enquête de l'UGICT CGT : 12 000 réponses concernent le télétravail

- Augmentation de la charge de travail : 40 % des cadres
- Développement des risques psychosociaux (RPS) : 33 % des encadrants notent une anxiété inhabituelle
- Absence d'équipement ergonomique : 97 %
- Absence de prise en charge de frais de connexion et logiciels : 84 %
- Absence de mesures pour le droit à la déconnexion : 78 %
- Absence de définition de plages horaires où le salarié est joignable : 82 %

Pour les organisations syndicales, au contraire, un ANI est nécessaire. Le télétravail doit être encadré. Et pour cause, le télétravail pendant la crise s'est avéré catastrophique. Les ordonnances Macron ont comme conséquence une déréglementation de la mise en place du télétravail. Pour eux, l'ANI de 2005 doit être mis à jour.

2017 : Les ordonnances du gouvernement permettent le télétravail sans accord d'entreprise ou avenant au contrat de travail. Un simple accord verbal suffit entre le salarié et le manager pour être en télétravail. La conséquence c'est que le télétravail informel (télétravail gris) est passé de 19 % à 22 % des salariés entre 2017 et 2020 (avant le confinement). Sur la même période le télétravail encadré stagne à 8 %.

Nos objectifs revendicatifs :

Sortir du télétravail informel et encadrer ses pratiques afin d'obtenir de nouveaux droits relatifs à cette forme d'organisation du travail. Plutôt que de réaliser un nouvel état des lieux, l'objectif de la CGT est de construire un nouvel ANI, notamment à partir des enjeux identifiés dans l'état des lieux paritaires de 2017.

1. La clarification de règles juridiques applicables au télétravail :

- Accord écrit (branche, entreprise)
- Avenant au contrat de travail

2. L'articulation entre télétravail régulier, occasionnel et informel :

- Double volontariat
- Réversibilité
- 2 ou 3 jours par semaine maximum

3. Le droit à la déconnexion

- Encadrer l'utilisation des outils de communication
- Bilan régulier aux CSSCT/CHSCT/CSE
- Mesures correctrices

4. L'organisation du travail

- Définir des plages d'indisponibilité pendant le temps de travail
- Décompte du temps de travail
- Autonomie

5. La sécurité des données professionnelles et la protection des données personnelles

- Protection des données de l'entreprise
- Protection des données privées du salarié
- Surveillance

6. La mobilité, la multiplication des lieux de travail et l'essor prévisible des tiers lieux

- Conception des espaces de travail
- Temps de trajet
- Maintien du poste de travail dans l'entreprise
- Accès au lieu du travail des IRP et IT en accord avec le salarié

7. L'impact sur l'encadrement de proximité, et la nécessité de relations basées sur la confiance

- Former le management de proximité à cette nouvelle organisation
- Maintenir le lien social et le collectif du travail
- Accessibilité aux IRP (messagerie...)
- Dispositif de prévention de la charge de travail
- Formation du télétravailleur

8. Égalité H/F

- Le télétravail ne se substitue pas à un mode de garde
- Violences sexistes et responsabilité de l'employeur (prévention et protection)
- Femmes enceintes: droit opposable au télétravail

9. Handicap

- Accès et maintien dans l'emploi
- Reprise en temps partiel thérapeutique
- Mesures d'adaptation

10. Facilités pour les aidants familiaux et les acteurs de la vie sociale

- Aidants familiaux: aménagements horaires et charges de travail
- Facilités de service pour les activités favorables au lien social et à l'engagement d'intérêt général ■

CONTEXTE

2005

ACCORD NATIONAL INTERPROFESSIONNEL SUR LE TELETRAVAIL

Basé sur l'accord européen sur le télétravail de 2002

2017

CONCERTATION PARTENAIRES SOCIAUX - RAPPORT

Ce texte avait pour objectif de favoriser le déploiement du télétravail en le sortant du cadre "informel", et avait listé 7 nouveaux enjeux qui devaient faire l'objet de négociation :

- La clarification des règles juridiques applicables au télétravail
- L'articulation entre télétravail régulier, occasionnel et informel
- L'organisation du temps de travail
- Le droit à la déconnexion
- La protection des données personnelles
- La mobilité, la multiplication des lieux de travail et l'essor prévisible des tiers-lieux
- L'impact sur l'encadrement de proximité, et la nécessité des relations basées sur la confiance

2017

ORDONNANCES DU GOUVERNEMENT

- Plus besoin d'un accord écrit pour le télétravail
- Aucune garantie des remboursements des frais (Internet...)

2020

TÉLÉTRAVAIL EN CONFINEMENT

- Augmentation du télétravail informel (sans accord ou avenant au contrat de travail)
- La prise en charge des équipements fait défaut
- Les conditions d'exercice professionnel sont dégradées
- Le temps de travail et la charge explosent
- Absence d'un réel droit à la déconnexion
- Le management est inadapté
- Les TMS et les RPS sont en hausse
- Difficulté à joindre les salariés

Pour chacun, pour tous, pour la vie



 MUTUALITÉ
FRANÇAISE
Le Groupe VYV, Unica Mutualité des Grands Groupes, est une filiale du Code de la mutualité.
N° 3900 024 1000 - N° 181 9700000010000000 - 01 69 00 00 00 - www.vyv.fr

Le Groupe VYV est le 1^{er} acteur global de santé et de protection sociale.

Le Groupe VYV œuvre au quotidien pour être utile à tous et à chacun tout au long de leur vie. Il protège plus de 11 millions de personnes dans l'ensemble de son écosystème et propose des solutions adaptées aux employeurs publics et privés. Acteur engagé, il innove et anticipe pour construire une société plus équitable et socialement responsable. Le Groupe VYV s'affirme comme un véritable entrepreneur du mieux-vivre.

www.groupe-vyv.fr

GRUPE
vyv

Entrepreneur du
mieux-vivre



La concertation sur le télétravail de 2017

Voici une synthèse de la concertation qui s'est déroulée de janvier à mai 2017, et qui permet d'aider à la réflexion dans le contexte d'un prochain accord national interprofessionnel.

L'origine de la concertation télétravail de 2017

Le télétravail a été introduit, il y a maintenant 12 ans par un accord national interprofessionnel¹, signé à l'unanimité par les organisations syndicales de salariés et d'employeurs représentatives au niveau national interprofessionnel et transcrit pour partie dans le Code du travail en 2012 (loi Warsmann n° 2012-387 du 22 mars 2012 relative à la simplification du droit et à l'allègement des démarches administratives).

C'est dans le cadre de l'article 57 de la loi Travail² de 2016 qu'a été prévue l'ouverture d'une concertation sur le développement du télétravail et du travail à distance, avec les organisations professionnelles d'employeurs et les organisations syndicales de salariés représentatives au niveau national et interprofessionnel.

Le contenu de cette concertation avait été fixé comme suit : « Cette concertation s'appuie sur un large état des lieux faisant apparaître : 1° Le taux de télétravail par branche selon la famille professionnelle et le sexe ; 2° La liste des métiers, par branche professionnelle, potentiellement éligibles au télétravail. Cette concertation porte également sur l'évaluation de la charge de travail des salariés en forfait en jours, sur la prise en compte des pratiques liées aux outils numériques permettant de mieux articuler la vie personnelle et la vie professionnelle, ainsi que sur l'opportunité et, le cas échéant, les modalités du fractionnement du repos quotidien ou hebdomadaire de ces salariés. À l'issue de la concertation, un guide des bonnes pratiques est élaboré et sert de document de référence lors de la négociation d'une convention ou d'un accord d'entreprise ».

1. La définition et le recours au télétravail ont été organisés par un accord cadre européen du 16 juillet 2002 et transposés par l'ANI du 19 juillet 2005.

2. Loi no 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels

La concertation de 2017

Cette concertation s'est déroulée de janvier à mai 2017, elle s'est appuyée sur l'analyse des accords existants, l'audition d'entreprises et d'experts. Elle a mis en exergue les évolutions en cours, les points positifs, les pratiques des entreprises, les enjeux et les questions émergentes.

1. Elle a partagé les chiffres suivants :

Les données présentées reposent sur trois types de sources : des enquêtes statistiques publiques (mais peu récentes), une analyse des accords et des enquêtes menées auprès des bénéficiaires.

Selon les sources, le taux de télétravailleur varie de 2 % à 6 % pour le télétravail avec avenant mais est probablement de l'ordre de 16 à 20 % pour le télétravail informel.

- La Dares estime à 8 % le nombre de travailleurs à distance (1 % de télétravailleurs à domicile et 6 % de télétravailleurs à distance). De même, elle estime que 7 % des entreprises (secteur marchand, y compris associatif) font du télétravail ;
- Le rapport *Le télétravail dans les grandes entreprises* publié en mai 2012 indique que la proportion des salariés français qui télétravaillent au moins 8 heures par mois serait de 12,4 % ;
- Selon le Tour de France du Télétravail, en 2016, (sondage auprès des actifs) 16,7 % des Français travaillent à distance parmi lesquels :
 - 79,2 % à leur domicile,
 - 7,9 % dans des espaces de coworking, des télécentres, des bureaux partagés,
 - 2,5 % en centre d'affaires.

- Le rapport Mettling avance le chiffre de 16,7 % en 2012 (8 % en 2006 et 4,6 % en 1995);
- L'enquête OBERGO (Observatoire du télétravail, des conditions de travail et de l'ergostressie) 2015-2016 fait état de 2 % de télétravailleurs recensés.

Les perceptions sur le télétravail sont globalement très positives.

Là où il est mis en œuvre, le télétravail est un sujet de satisfaction très fort tant pour les salariés que les entreprises.

- Selon l'étude Greenworking de 2012, 85 % des entreprises interrogées considèrent que le télétravail a un impact positif sur leur compétitivité (entre 5 % à 30 %);
- Selon l'enquête OBERGO, 95 % des répondants considèrent que le télétravail est source d'amélioration de leur qualité de vie personnelle. 61 % ressentent une augmentation de leur temps de travail.

De plus en plus de salariés souhaitent aujourd'hui pouvoir bénéficier du télétravail en France. Pourtant, dans les faits, nous sommes encore loin d'un développement spectaculaire.

2. Définitions

Ce texte introduit de nouvelles définitions qui clarifient et reconnaissent les différentes formes de télétravail à partir notamment de l'ANI de 2005 et des travaux de l'ANACT (Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail).

Le travail à distance

Le concept de travail à distance recouvre différentes situations : télétravail mais également la possibilité pour des salariés de réaliser leur travail en tout lieu, au regard des moyens techniques dont ils disposent.

Le travail itinérant

Il concerne certains métiers dont les déplacements sont inhérents à la fonction prévue au contrat de travail. Le collaborateur itinérant ne dispose généralement pas de bureau dédié dans les locaux de la société. Souvent chargé de fonctions commerciales, la vocation du collaborateur itinérant est d'être au plus proche de ses clients. Ses conditions d'activité sont définies de façon spécifique (commerciaux en visite chez des clients, etc.).

Le travail nomade ou mobile

Le concept de travail nomade ou mobile peut se définir comme une manière de travailler, la plupart du temps de façon occasionnelle, en s'affranchissant de toute contrainte de lieu et de temps. Le travailleur nomade ou mobile peut utiliser les outils numériques/mobiles pour travailler depuis n'importe quel lieu, tout en conservant un poste de travail physique au sein de l'entreprise. Selon le rapport Mettling, « le nomadisme est une forme d'organisation du travail à distance pouvant se distinguer du télétravail en ce qu'il ne présente pas de régularité des « moments » et des « localisations de travail ».

Le télétravailleur

Est ainsi désignée « toute personne salariée de l'entreprise qui effectue, soit dès l'embauche, soit ultérieurement, du télétravail », tel que défini dans l'ANI 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 ». Le recours au télétravail suppose un contrat de travail salarié, le volontariat, tant des salariés que des employeurs (il n'y a pas de droit au télétravail) et une régularité : le travail est effectué de manière régulière. Le contrat de travail prévoit également les conditions de retour à une exécution du contrat sans télétravail (principe de réversibilité).

3. Télétravail formel contre informel :

> Le télétravail formel

Selon l'ANI de 2005, est considérée comme télétravail « toute forme d'organisation et/ou de réalisation du travail, utilisant des technologies de l'information, dans le cadre d'un contrat ou d'une relation d'emploi, 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 et volontaire ».

> Une pratique : le télétravail informel

Le texte de la concertation reconnaît l'étendue du télétravail informel : Il s'agit d'un usage qui n'est pas défini par la loi. Il concerne les situations de gré à gré, sans avenant, non encadré par un accord collectif ou une charte d'entreprise. Il représente, selon certains sondages, 2/3 des situations de télétravail de toutes formes.

À noter que suite aux effets des ordonnances Macron (dont une portait sur le télétravail), le télétravail informel s'est accru de 19 % à 22 % des salariés entre 2017 et 2020 (avant



le confinement) alors que le télétravail encadré stagne à 8 % sur la même période, selon le baromètre annuel Malakof Humanis.

4. Cadre juridique

Issu d'un accord-cadre européen du 16 juillet 2002, l'ANI du 19 juillet 2005 prévoit les modalités de recours au télétravail et un certain nombre de garanties :

Le télétravail³ est basé sur le double volontariat de la personne et de l'employeur, avec :

- Un avenant au contrat de travail, indiquant la nouvelle situation du salarié, les modalités de contrôle du temps de travail et l'aménagement d'une période d'adaptation ;
- La fourniture par écrit des informations relatives aux conditions d'exécution du travail ;
- La protection contre le licenciement en cas de refus du salarié d'accepter un poste en télétravail ;
- La possibilité de réversibilité du choix ;

3. A noter que la définition du télétravail, au sens de l'ANI permet d'inclure les salariés nomades, tout en soulignant que le « fait de travailler à l'extérieur des locaux de l'entreprise ne suffit pas conférer le statut de télétravailleur ».

- Un entretien annuel de suivi des conditions d'activité et de la charge de travail ;

- La fixation des plages horaires de travail pendant lequel le salarié est joignable, la mise en place éventuelle d'un système de surveillance afin de contrôler le temps de travail, dès lors, qu'il est justifié et proportionné à l'objectif recherché ;

- Le respect des règles applicables en matière de durée du travail, les modalités de décompte, respect du repos quotidien et hebdomadaire, durée maximale de travail ;

- La fixation d'objectifs ;

- La possibilité de postuler à tout emploi vacant dans les locaux de l'entreprise pour les salariés qui auraient été embauchés directement en télétravail, et une priorité pour occuper ou reprendre un poste sans télétravail ;

- La prise en charge par l'employeur du matériel et de son entretien, les restrictions apportées à l'usage des outils informatiques, les conditions de prises en charge de l'installation ;

- L'identification comme tel dans le registre du personnel. Il fait l'objet d'un suivi (y compris le cas échéant par l'inspection du travail).

La mise en place du télétravail donne lieu à consultation préalable du comité d'entreprise et de la Commission santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT).

Le télétravailleur bénéficie des droits et garanties prévus pour l'ensemble des salariés travaillant dans les locaux de l'entreprise.

Il est possible d'inclure les salariés nomades. Il n'est pas obligatoire de conclure un accord collectif pour mettre en place le télétravail. À défaut d'un tel accord, l'entreprise peut choisir d'appliquer directement les dispositions de l'accord national interprofessionnel (dans le cadre d'un avenant au contrat de travail du salarié).

Ce que remet en cause l'ordonnance n° 2017-1 387 du 22 septembre 2017 art.21

Avant

Même par accord, il ne peut être dérogé aux dispositions suivantes, en application de l'ANI de 2005 :

- Définition du télétravail (art. 1^{er});
- Principe du volontariat et formalisation par écrit (art. 2);
- Principe de réversibilité, priorité d'accès à un poste dans les locaux de l'entreprise (art. 3);
- Principe d'égalité de traitement entre télétravailleur et salarié travaillant dans les locaux de l'entreprise (art. 4);
- Protection de la vie privée du télétravailleur (art. 6);
- Mise à disposition par l'employeur des équipements nécessaires au télétravail (art. 7);
- Règles relatives à la santé et à la sécurité (art. 8);
- Organisation du télétravail dans des conditions analogues en termes de durée, productivité... comparables à ce qui existe au sein de l'entreprise (art. 9);
- Accès à la formation (art. 10);
- Exercice et bénéfice des droits collectifs dont ceux afférents à la représentation du personnel (art. 11).

La loi Warsmann II du 22 mars 2012 reprend la plupart des principes édictés par l'ANI (le volontariat, la réversibilité, l'exigence d'un

contrat écrit, la prise en charge obligatoire par l'employeur des coûts découlant directement du télétravail, etc.).

Outre les cas spécifiques énumérés par l'article L.1 222-11 du Code du travail, les entreprises pratiquent de plus en plus le télétravail de manière occasionnelle. Si un certain nombre encadrent ce recours par un avenant au contrat de travail du salarié, un certain nombre de pratiques relève de l'accord de gré à gré entre le collaborateur et son manager. Cela peut être le cas lors de difficulté de transport pour les salariés, d'intempéries, de pic de pollution, d'attentats...

Certaines entreprises sécurisent le télétravail occasionnel. Nombreux sont les outils mis en place par les entreprises pour se protéger ainsi que les salariés en formalisant simplement le télétravail ponctuel, à travers des applications qui permettent d'avertir le supérieur hiérarchique (application spécifique chez Orange couplée aux alertes pollutions d'Airparif par exemple, ou bien simplement par mails).

Après

Article L1222-9 modifié par Ordonnance n° 2017-1 387 du 22 septembre 2017 art.21. Extrait de l'article L1222-9 :

« 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 économique, s'il existe.

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

Commentaire : autrement dit, si les syndicats refusent de signer un accord, l'employeur peut définir les modalités du télétravail seul, plus besoin de se mettre d'accord avec les salariés concernés via un avenant au contrat de travail.

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

1° Les conditions de passage en télétravail 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. »

Commentaire : Les obligations de l'employeur sont considérablement allégées puisqu'il peut définir dans une charte unilatérale ses principales obligations en matière d'organisation du télétravail. Aucune nouvelle obligation propre aux nouvelles conditions de travail et à l'exercice du télétravail n'est garantie. Seules les obligations de droit commun sur le temps de travail et la charge de travail peuvent servir de garde-fou.!

- L'employeur n'est plus obligé de prendre en charge l'équipement (ordinateur, abonnement internet, équipement de bureau...)
- L'employeur peut définir seul les plages horaires durant lesquelles le ou la salariée doit être joignable

« 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 des dispositions de l'article L.411-1 du Code de la sécurité sociale. »

Commentaire : c'est la seule avancée issue de l'ordonnance, elle reprend en fait ce qui, de plus en plus, était formalisé dans les accords collectifs suite à l'ANI de 2005, et suite aux multiples décisions de la sécurité sociale sur les accidents de travail des télétravailleurs.

« Conformément à l'article 40-VII de l'ordonnance n° 2017-1 387 du 22 septembre, 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. »

Commentaire : l'employeur peut remettre en cause, par accord collectif ou charte qu'il définit unilatéralement, les clauses définissant les conditions d'exercice du télétravail pour un contrat en cours d'exécution qui est antérieur à l'ordonnance.

4. C. trav., art. R 4211-1 et s. Par exemple, l'article R 4216-2 du Code du travail dispose que les bâtiments et les locaux sont conçus et réalisés de manière à permettre en cas de sinistre l'évacuation rapide de la totalité des occupants ou leur évacuation différée, lorsque celle-ci est rendue nécessaire, dans des conditions de sécurité maximale, l'accès de l'extérieur et l'intervention des services de secours et de lutte contre l'incendie et la limitation de la propagation de l'incendie à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments. Il apparaît fort peu probable que le domicile soit par exemple équipé d'une sortie de secours en cas de sinistre.

5. Les 7 nouveaux sujets qui doivent faire l'objet de négociation

Voici les 7 sujets de négociation tels qu'ils ont été identifiés lors de la concertation télétravail 2017. Cette liste ne préjuge ni de l'exhaustivité, ni des propositions revendicatives qui peuvent être faites, mais constituent une base de négociation qui avait été acceptée par les 5 organisations syndicales représentatives et les 3 organisations patronales en 2017 juste avant l'ordonnance Macron sur le télétravail.

Les retours d'expériences, aujourd'hui à notre disposition, permettent d'ores et déjà de faire des recommandations pour clarifier des points juridiques et ouvrir une réflexion sur des sujets qui apparaissent comme importants.

1. La clarification de règles juridiques applicables au télétravail

➤ Santé et Sécurité

L'intégralité des règles du Code du travail s'applique au télétravailleur, en sus des dispositions de l'ANI de 2005 et de la loi Warsmann de 2012.

Néanmoins, il apparaît difficile, en pratique d'appliquer au domicile la partie réglementaire du Code du travail relative aux dispositions applicables pour le lieu de travail afin de garantir la santé et la sécurité du travailleur⁴. L'employeur ne pourra, sans l'accord du salarié, pénétrer au domicile de celui-ci, ce qui rend, de fait, cette obligation difficile à remplir.

L'articulation entre des exigences professionnelles liées au télétravail à domicile et des éléments d'ordre privé sont, de ce fait, posés.

Néanmoins, **les obligations de l'employeur en matière de santé et de sécurité des salariés ne peuvent l'exonérer d'en apprécier l'effectivité**, y compris dans le cadre du télétravail à domicile ou dans des espaces n'appartenant pas à l'entreprise.

C'est la raison pour laquelle certains accords ont trouvé des solutions pragmatiques telles que l'attestation sur l'honneur du salarié de la conformité de son logement, le financement d'un audit de conformité auprès d'un organisme certifié, l'obtention par l'assureur d'une attestation pour l'usage du domicile comme lieu de travail.

➤ **Accident de travail et de trajet: s'agissant de la prise en charge des accidents de travail, trois points méritent attention :**

- **Pour les télétravailleurs avec avenant:** considérant l'article L.411-1 du Code de la sécurité sociale précité, la législation relative à la prise en charge des accidents du travail s'applique aux télétravailleurs lorsque l'accident survient pendant le temps de travail et dans les situations de travail à domicile. C'est d'ailleurs ce que prévoit la très grande majorité des accords. Ce principe, qui ne suscite pas de questions de la part de la Direction générale du travail, reste souvent méconnu des entreprises. Le fait que ce point ne figure pas explicitement dans l'ANI de 2005, ni dans la loi Warsmann, crée un doute et freine des entreprises dans la mise en œuvre du télétravail.

- **S'agissant du télétravail occasionnel et non formalisé dans un accord et un avenant au contrat de travail,** il peut être traité par extension de la même manière, c'est-à-dire susceptible de bénéficier de la protection des ATMP dès lors que les conditions prévues à l'article L. 411-1 du Code de la sécurité sociale sont remplies. Néanmoins, il est préférable de formaliser le caractère occasionnel ou exceptionnel du télétravail par tout moyen et notamment dans les accords ou les avenants pour éviter tout risque d'ambiguïté.

- D'autre part, un accident est considéré comme un accident de trajet s'il survient à un salarié pendant le trajet effectué entre sa résidence et son lieu de travail, et ce, conformément à la définition classique de l'accident de trajet au sens de la réglementation ATMP de la Sécurité sociale. Dans le cas du télétravail et lorsque celui-ci est effectué dans un tiers lieu, le trajet entre le domicile du salarié et ce tiers lieu est considéré comme un accident de trajet, sous réserve de l'instruction de la CPAM. Il est donc préférable de prévoir dans les accords ou les avenants les tiers lieux potentiellement utilisables par les télétravailleurs.

➤ **Réversibilité du télétravail**

L'ANI prévoit que « 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 ». Le Code du travail prévoit une rédaction différente : « Le contrat de travail ou son avenant précise les conditions de passage en télétravail et les conditions de retour à une exécution du contrat de travail sans télétravail ».

La jurisprudence estime que lorsque les parties sont convenues d'une exécution de tout ou partie de la prestation de travail par le salarié à son domicile, l'employeur ne peut modifier cette organisation contractuelle du travail sans l'accord du salarié (Cass. Soc. 31 mai 2006, n° 04-43 592).

Dès lors, les parties peuvent-elles réellement convenir par avance que chacune pourra mettre fin unilatéralement au télétravail moyennant un simple délai de prévenance? Afin de sécuriser la réversibilité, il serait utile de prévoir que le télétravail peut être convenu pour une durée déterminée et prendra fin automatiquement soit à la date décidée par les parties soit à l'initiative de l'une ou l'autre des parties moyennant un délai de prévenance. De nombreux accords prévoient cette possibilité (Société Générale, Pages jaunes - cf. état des lieux), mais la jurisprudence est réticente à admettre les modifications du contrat de travail décidées par avance.

➤ **Frais liés au télétravail au domicile**

En matière de prise en charge des coûts par l'employeur (hors équipement informatique prévu par l'entreprise) l'évaluation au réel, retenue par l'Urssaf, n'est plus en cohérence avec la réalité des dispositions prises dans de nombreux accords pour indemniser forfaitairement les coûts du télétravail au domicile (siège, accès internet...), que ces coûts soient ponctuels ou réguliers. La réforme de l'évaluation de ces frais professionnels sur une base forfaitaire légale ou conventionnelle constituerait une évolution de nature à sécuriser les entreprises, à simplifier la gestion de ces dispositions et à éviter un surcoût qui peut devenir dissuasif.

2. L'articulation entre télétravail régulier, occasionnel et informel

La notion de **régularité**, reste comprise par une majorité d'entreprises, comme une obligation de fixité des jours en télétravail. En pratique, les entreprises ont ouvert la voie à plusieurs évolutions qu'il serait judicieux de reconnaître : nombre de jours limités et flexibles appréciés dans le cadre de la semaine ou du mois, non cumulables ni reportables, fixes ou flottants.

➤ **Le développement du télétravail informel**

Malgré l'existence d'un cadre juridique précis, le télétravail est souvent pratiqué de façon informelle. Ainsi il est possible de travailler à tout moment et en tout lieu, de manière spontanée sans que ce mode d'organisation n'ait fait l'objet d'un accord préalable entre le salarié, son N + 1 et son employeur et formalisé dans un avenant au contrat de travail dudit salarié.

Selon le rapport d'expertise produit par LBMG Worklabs, l'importance du télétravail informel s'explique, entre autres, par l'interprétation stricte de la notion de « régularité », qui ne répond pas à des rythmes plus flexibles ou occasionnels de télétravail, demandés par les salariés, pour de multiples raisons d'ailleurs (besoin de souplesse dans le mode d'organisation afin de mieux concilier ses temps de vie, choix personnel du salarié de se connecter à la sphère professionnelle alors même qu'il pourrait effectuer la même tâche au bureau, ...).

Mais si elle présente l'avantage de la souplesse, cette mise en œuvre « officieuse » du télétravail peut présenter des risques, tant pour les télétravailleurs que pour l'entreprise même. Citons, sans être exhaustif, les risques en termes d'égalité d'accès au télétravail qui, accordé au cas par cas, peut être perçu comme arbitraire, le risque pour le salarié de se voir reprocher une absence injustifiée si l'autorisation de rester chez soi a été accordée à l'oral par le responsable n+1 mais aussi le risque d'isolement du salarié dans l'hypothèse d'un recours excessif au télétravail, la difficulté dans la reconnaissance d'un accident du travail, ou enfin le risque pour le salarié de se voir reprocher une mise en danger du système informatique de l'entreprise.

➤ Le recours occasionnel au télétravail

De plus en plus de salariés plébiscitent aussi le télétravail occasionnel avec leurs propres outils informatiques, parfois plus performants que ceux de l'entreprise (BYOD⁵).

La souplesse d'organisation est plébiscitée par les salariés car cela permet des « micro-ajustements qui facilitent la vie ». Dès lors, comment concilier souplesse d'organisation et sécurité des salariés et de l'entreprise ?

Là encore, les entreprises ont mis en place des solutions simples et pragmatiques, qui permettent d'allier sécurisation des salariés et agilité d'organisation (citons par exemple l'application développée par Orange qui permet de demander la validation d'une journée de télétravail en cas de pic de pollution ou encore les formations des salariés et des managers).

3. L'organisation du temps de travail

Le gain d'un temps de trajet parfois long permet de démarrer sa journée plus tôt et de la finir plus tard qu'un horaire « normal » dans son lieu habituel de travail. De plus, l'absence de sollicitation

des collègues de travail habituels laisse une impression d'une plus grande concentration. Il est fréquent que les télétravailleurs expriment une difficulté à couper en fin de journée, souvent présentée comme le résultat d'une concentration intense et d'un sentiment de satisfaction qui repousse le moment où la personne va se déconnecter.

Rappelons toutefois que malgré ces évolutions en matière de temps de travail, les télétravailleurs témoignent au global d'un meilleur équilibre vie professionnelle - vie privée, et qu'ils sont 92 % à exprimer une satisfaction vis-à-vis du télétravail. La mesure faite par l'Université de Stanford fait ressortir un gain de productivité d'environ 12 %. Par ailleurs plus de 87 % des télétravailleurs déclarent travailler mieux et plus en télétravail qu'au « bureau ».

Un autre point nous questionne encore plus que les deux précédents par son impact. Le télétravail repose sur un postulat et deux aptitudes. Le postulat, c'est la confiance entre un responsable et chaque salarié en télétravail. Les deux aptitudes sont l'autonomie et la responsabilité nécessaire à la pratique d'un travail hors du lieu habituel pour l'effectuer. En pratique, l'organisation de son travail et la gestion du temps pour le réaliser relèvent de l'organisation propre du télétravailleur (sous réserve des interventions de son manager, de ses clients ou des sollicitations de ses collègues de travail). Il peut donc être conduit à fractionner son temps entre des périodes de travail et d'autres moments pour d'autres tâches. Pour autant, la législation sur la durée du travail et la durée du repos quotidien et hebdomadaire (11 heures de repos quotidien et 35 heures consécutives hebdomadaires) doit être respectée.

Selon la définition de l'article L. L3121-1 du Code du travail, la durée du travail effectif est le temps pendant lequel le salarié est à la disposition de l'employeur et se conforme à ses directives sans pouvoir vaquer librement à des occupations personnelles.

Comme le soulignent maintenant de nombreux rapports, le travail à distance interroge la notion de décompte du temps de travail ainsi que l'appréciation de la charge de travail⁶, qui reste difficile à mesurer, sauf par un dialogue étroit entre le manager et le télétravailleur. Rappelons, à cet égard, que les espaces d'expression, prévus par l'accord national interprofessionnel du 19 juin 2013⁷ peuvent constituer un outil permettant de favoriser un dialogue sur le travail et son exercice.

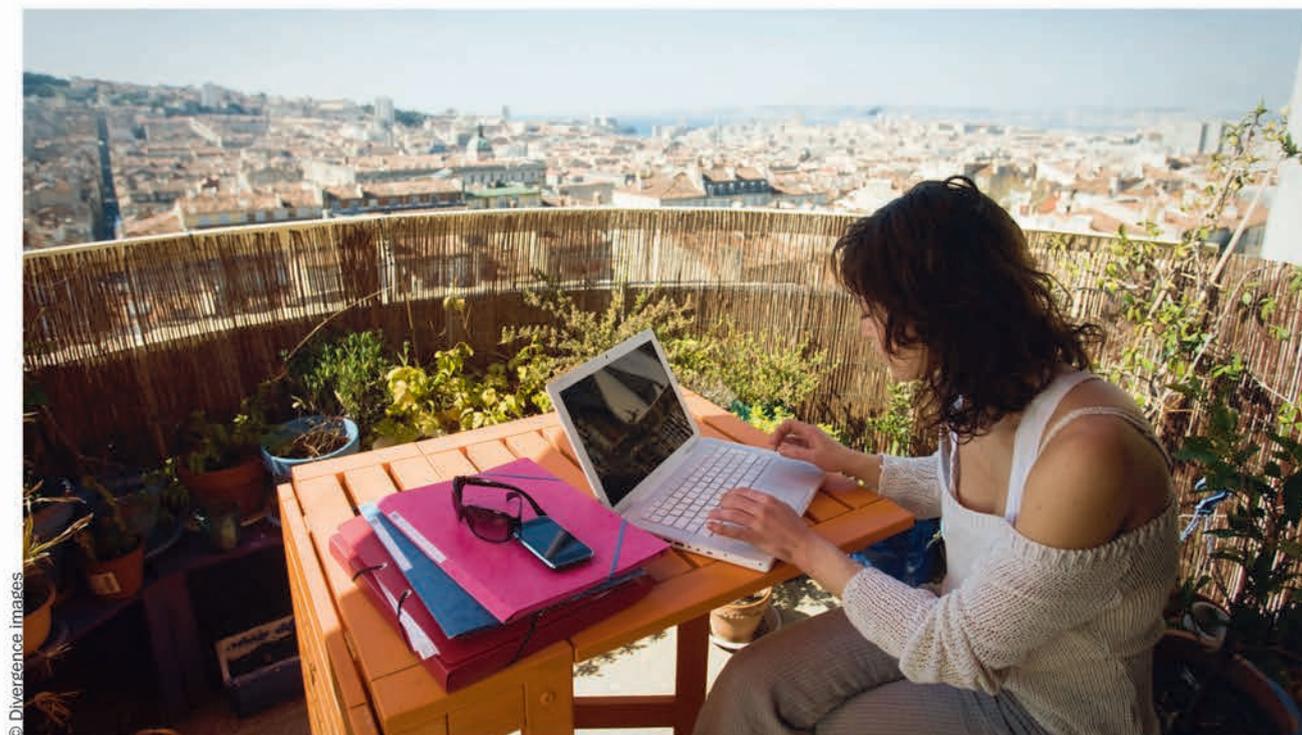
4. Le droit à la déconnexion

Sans être spécifique au télétravail, l'article 55 de la loi Travail du 8 août 2016, prévoit le « droit à la déconnexion et la mise en place par l'entreprise de dispositifs de régulation de l'utilisation des outils numériques ».

5. Bring your own device

6. Cf. par exemple le rapport Mettling pré-cité.

7. Accord national interprofessionnel vers une politique d'amélioration de la qualité de vie au travail et de l'égalité professionnelle



© Divergence images

Il est évident que les nouveaux usages facilités par les outils numériques permettent aux salariés qui le souhaitent de bénéficier d'une plus grande latitude dans la gestion de leur temps de travail sur la journée.

C'est aussi s'interroger sur les raisons pour lesquelles les personnes se connectent ou se déconnectent en dehors des heures habituelles de travail ou de repos.

Dans ce cadre, la déconnexion doit s'accompagner d'une formation aux usages qui doit permettre d'éviter les pressions ou les addictions. Le télétravail, par le fait qu'il change la nature habituelle du lieu et du temps, est un révélateur de certains impacts du numérique sur les façons d'exercer son activité. Sa mise en œuvre incite à une réflexion et des échanges au sein des collectifs de travail.

5. La protection des données personnelles

La sécurité informatique et des données est un point sensible pour les entreprises notamment celles qui traitent des informations sensibles et confidentielles. En outre, il convient de rappeler le risque pénal qu'encourra potentiellement l'entreprise depuis le règlement européen « General Data Protection Régulation », du 27 avril 2016 (JOEU du 4 mai 2016), sur la protection des données personnelles auquel a accès le salarié.

La mise en place du télétravail est discutée en pratique avec la direction des systèmes informatiques puisqu'elle suppose la

sécurisation du réseau sur lequel le salarié va travailler à son domicile, notamment via un système de décryptage à l'entrée et à la sortie. Il est prévu par accord une information complète du salarié, sur les différents points liés à la sécurité informatique, que ce soit la confidentialité des informations, la protection des données de l'entreprise, ou encore les potentiels risques d'intrusion au domicile du salarié, la nature des sanctions applicables en cas de non-respect des règles de sécurité informatique.

S'agissant des PME, il conviendra de veiller, avec le responsable informatique, à la bonne sécurisation des données, à la disponibilité du service et à sa capacité d'intervention rapide, en cas de défaillance du système.

Les risques liés à l'utilisation par le salarié de ses propres outils informatique à des fins professionnelles, en se connectant par exemple au réseau de l'entreprise ne sauraient également être sous-estimés.

La protection et l'utilisation des données produites, relatives aux personnes restent un sujet qui devra sans aucun doute être examiné à l'avenir, dans le cadre de la loi, voire des accords collectifs.

6. La mobilité, la multiplication des lieux de travail et l'essor prévisible des tiers lieux

Le télétravail combiné aux usages numériques permet d'expérimenter l'éloignement du lieu habituel de travail. Même si le

domicile reste le lieu privilégié à 95 % du télétravailleur, il est évident que, de plus en plus, cette prise de distance accroîtra la mobilité du travailleur dans un territoire plus vaste. De façon plus large, la dispersion des lieux de travail grâce au numérique (domicile, tiers lieux, dans les transports) devient une pratique qui s'étend à un nombre croissant de personnes actives.

De nouveaux lieux de travail à distance émergent. Il peut s'agir des tiers - lieux (télécentres et espaces de coworking). Comme l'a mis en évidence l'audition de l'ANACT, la création de tiers - lieux est un facteur d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, pour développer le télétravail. Bien qu'encore en faible nombre (les télétravailleurs ne représentent que 5 % des usagers des tiers - lieux et seuls 10 % des télétravailleurs montrent une appétence à ce sujet), ces lieux se développent en raison soit d'une stratégie immobilière de l'entreprise (Flex office), soit pour mettre une équipe en situation agile, sur le modèle des start-up (dans une perspective d'innovation), soit encore pour faciliter le recours au télétravail de collaborateurs qui ne pourraient y avoir accès à domicile (surface insuffisante, débit réseau trop faible). L'entreprise doit s'assurer de la conformité de ces tiers - lieux aux normes électriques ainsi qu'aux règles d'hygiène et de sécurité.

Dans l'éventualité d'un développement plus important du télétravail sous toutes ses formes, la question de la relation du salarié avec les représentants du personnel peut se poser et nécessiter des dispositions plus appropriées.

7. L'impact sur l'encadrement de proximité, et la nécessité de relations basées sur confiance

Comme cela a été souligné précédemment, le télétravail bouscule la notion classique de management et de relation hiérarchique et oblige à trouver un juste équilibre entre contrôle du travail et véritable relation de confiance indispensable à un télétravail efficace et serein. Ainsi que le précise le rapport Mettling, « la transformation numérique complexifie encore les modes de management et remet en cause les conditions d'exercice et les compétences du manager. Le manager de proximité doit résoudre l'injonction contradictoire entre autonomie et contrôle, un fonctionnement d'entreprise parfois résolument collaboratif, un nombre croissant de salariés ou managers en travail à distance. Il doit gérer une diversité croissante de ressources internes et externes ». S'agissant du télétravail, il a de surcroît potentiellement à traiter des questions relatives à la protection des données utilisées à des fins professionnelles, à la confidentialité et aux restrictions auxquelles seraient soumis les télétravailleurs dans l'usage des outils professionnels. Tous ces éléments le placent dans une situation qu'il ne peut aborder seul.

Il apparaît donc nécessaire de donner au manager les moyens de continuer à assumer son rôle de responsable hiérarchique et d'animation alors même qu'il travaille à distance de ses collaborateurs (cas où manager et collaborateurs télétravaillent au même moment / cas où seul le manager télétravaille / cas où seuls les collaborateurs télétravaillent). Il convient également de responsabiliser le manager pour le sensibiliser aux risques auxquels il pourrait exposer ses collaborateurs et l'entreprise. La connaissance de ces risques a également vocation à protéger le manager qui, conscient de ces dangers, saura dans quelle mesure sa responsabilité pourrait être engagée.

Les formations préalables, tant du manager que de l'équipe, la mise en place de critères d'éligibilité au télétravail lui permettant de prendre des décisions incontestables, l'organisation d'entretiens manager/collaborateur, la mise à disposition d'outils collaboratifs (pour manager à distance) ont permis, là où ils ont été mis en place de développer le télétravail et de conforter le rôle du manager.

6. Le résultat de la concertation de 2017

Comme le soulignait le communiqué CGT du 8 juin 2017 : « Dans le cadre de ce rapport, la CGT a proposé et obtenu plusieurs avancées significatives : une meilleure définition des différents types de télétravail, l'objectif étant que tous ces salariés soient couverts par des accords collectifs ; la reconnaissance du « télétravail informel » (66 % des cas) afin que ces salariés soient couverts par des accords collectifs, inscrits dans le registre du personnel et celui d'évaluation des risques ; la reconnaissance en accident de travail des accidents de trajets entre le domicile et le lieu tiers ; la réversibilité incluse dans chaque accord ; la reconnaissance de la réalisation de gains de productivité (22 % en moyenne). Ce rapport est donc un point d'appui pour ouvrir une future négociation interprofessionnelle que la CGT proposera afin de gagner des dispositions normatives et impératives pour l'ensemble des télétravailleurs, des itinérants et des travailleurs mobiles. Pour la CGT, cet accord interprofessionnel devra rétablir la hiérarchie des normes en matière d'aménagement du temps de travail et enfoncera un coin dans les dispositions de la loi travail. » La signature unanime de ce texte en juin 2017 a été accompagnée d'une lettre commune des 5 OS et des 3 OP adressée à la Ministre du Travail pour demander que cette concertation débouche sur un encadrement des évolutions par la négociation sur notamment les 7 points identifiés.

« Sur chacun de ces points, des solutions adaptées sont préconisées dans ce rapport pour une mise en place concertée, le plus souvent par la voie du dialogue social, à l'image

des solutions qui ont déjà été trouvées dans les entreprises :

1. La clarification de règles juridiques applicables au télétravail
2. L'articulation entre télétravail régulier, occasionnel et informel
3. L'organisation du temps de travail
4. Le droit à la déconnexion
5. La protection des données personnelles
6. La mobilité, la multiplication des lieux de travail et l'essor prévisible des tiers – lieux
7. L'impact sur l'encadrement de proximité, et la nécessité de relations basées sur la confiance

Le résultat de la concertation télétravail de 2017 est un point d'appui :

- pour reconquérir des garanties supprimées par l'ordonnance Macron sur le Télétravail et la loi Travail 2018
- pour encadrer le télétravail et le travail à distance afin d'obtenir de nouveaux droits collectifs

Ces conclusions ont pour vocation de nourrir les réflexions futures tant du gouvernement, des partenaires sociaux au niveau national interprofessionnel, que des négociateurs de branche et d'entreprise sur le télétravail, le travail nomade ou mobile et le travail à distance. »

En rappelant les droits issus de l'ANI 2005, et en identifiant les 7 nouveaux enjeux liés au développement du télétravail et des évolutions des pratiques de travail à distance avec le développement des outils numériques, le texte de la concertation télétravail de 2017 constitue une base de référence pour aller plus loin dans l'établissement de nouveaux droits pour encadrer le télétravail.

Autre point important, sa conclusion ouvre sur de nouvelles questions comme la fracture numérique, l'aménagement du territoire, et le cadre de travail évolutif à prendre en compte avec l'introduction des technologies numériques. Autant de sujets sur lesquels la CGT et son UGICT ne manquent pas de propositions revendicatives à faire connaître pour nourrir le débat dans les services et dans la société.

Dans sa conclusion le texte de la concertation télétravail de 2017 appelle à :

➤ développer les infrastructures télécoms haut débit et un meilleur aménagement du territoire :

« Cependant, c'est d'un certain nombre de conditions exogènes que dépendra l'essor du travail à distance :

- Bâtir les infrastructures de demain : très haut débit, data center, cloud... ;
- Mettre en place un environnement favorable au développement de filières notamment industrielles dans un écosystème incluant les TPE - PME. »

➤ Prendre en compte la mobilité associée aux nouvelles formes de travail à distance :

« Il convient également d'élargir la réflexion au travail nomade ou mobile, et donc de prendre en compte le fort développement de la mobilité associée à l'utilisation des technologies numériques, et qui ne peut que connaître un succès croissant. »

➤ Inciter les entreprises et les branches à prendre en compte les orientations de cette concertation :

« Les entreprises, tout comme les branches, peuvent dès à présent prendre en compte les réflexions, suggestions et orientations qui ressortent de cette concertation. »

➤ Donner un prolongement par la négociation interprofessionnelle au contenu de ces travaux :

« Il appartient également aux acteurs de la négociation sociale interprofessionnelle, lors de prochaines discussions, de prendre en compte ces conclusions et de définir la suite qu'ils entendent donner à ces travaux. » ■

Ouverture de négociations télétravail : Méthodologie et points de vigilance

Confrontés à une demande des salariés de télétravailler, les syndicats doivent s'emparer de la question en proposant au préalable une consultation des salariés afin d'être au plus près de la réalité du terrain lors des négociations du prochain ANI et ainsi porter les revendications de manière plus efficace et légitimes dans les négociations.



Une demande des salariés

Toutes les enquêtes d'opinion l'indiquent : Le télétravail est une demande des salariés mais aussi une source potentielle de difficultés : cohabitation au domicile, effacement du lien social, confusion des temps de vie, non-respect des horaires ordinaires, empiètement du domicile, surcoût...

Sondage Malakoff Humanis : 73 % des télétravailleurs souhaitent demander à continuer de pratiquer le télétravail de manière régulière (32 %) ou ponctuelle. Un chiffre confirmé par une étude de l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail qui dénombre pour sa part un pourcentage de 88 % de salariés qui y sont favorables !

Il en va de même pour la Fonction Publique, une étude de *La Gazette* auprès de fonctionnaires territoriaux donne une approbation de 96 % des agents pour un recours facilité au télétravail.

Les enquêtes de terrain menées par les syndicats comme à Thalès ou à la RATP, outre le fait que le taux de retour de questionnaires est très élevés, confirment à la fois cette demande de télétravail mais aussi les inconvénients qu'il soulève et les garde-fous nécessaires.

C'est pourquoi, les syndicats ne peuvent rester spectateur de la mise en place du télétravail dans l'entreprise ou l'administration. Très concrètement, ils doivent s'en emparer.

Avant le confinement, le télétravail informel (sans accord d'entreprise ou sans avenant au contrat de travail) a bondi de 19 % à 22 % des salariés entre 2017 et 2020, pendant que le télétravail encadré par un accord ou un avenant au contrat de travail stagne à 8 % sur la même période.

Le télétravail reste malgré tout peu répandu en France. La crise sanitaire en a décidé autrement. Chacun a pu découvrir qu'un comptable, un commercial ou un enseignant, métiers que l'on pensait jusque-là inconciliables avec le télétravail, avaient pu travailler à distance.

La crise sanitaire du COVID-19 a ainsi conduit à augmenter les situations de travail à distance en mode dégradé et contraint. Sans encadrement des pratiques, droits et garanties, le passage du travail en présentiel au travail à distance comporte un grand risque, de voir le télétravail se résumer à expédier les affaires courantes, à exécuter des missions assignées, ce que les échanges virtuels permettent de faire efficacement. En clair à transformer le télétravail à un retour au « silo », c'est-à-dire à un retour au tâche-ronnage que permet l'ubérisation du travail et de l'économie.

Pour être correctement encadré, le télétravail ne peut pas être pensé avec une approche telle qu'on l'a connue avec le confinement, en mode improvisé et en dehors de tout cadre. En tentant d'empêcher, puis en retardant au maximum l'ouverture de la négociation d'un accord national interprofessionnel (ANI) sur le télétravail, le patronat a pu profiter durant toute cette période de la situation actuelle de déréglementation du télétravail, issue des ordonnances Macron et de la loi de ratification de 2018 venues assouplir encore le télétravail. Cela a permis aux directions d'entreprises de négocier - ou pas - des centaines d'accords en dehors de tout cadre normatif et prescriptif adapté aux enjeux de l'évolution des pratiques de télétravail.

Les négociations dans la période actuelle sont donc plus difficiles et nécessitent d'être vigilant sur de nombreux points en attendant l'encadrement interprofessionnel du télétravail pour lequel la CGT se bat.

La négociation au plus près du travail impose au syndicat **une démarche qui part des réalités du travail** et du contexte général de l'organisation de l'entreprise. En effet, la mise en œuvre du télétravail se situe généralement dans un contexte de réorganisation de plus grande ampleur : déménagement, reconfiguration de l'occupation immobilière des espaces de travail, mise en place de « flex office », réduction de locaux et bureaux... Et les organisations de travail ont toutes leurs spécificités qu'il est nécessaire de prendre en compte.

Une première étape de **consultation des salariés** par le syndicat est indispensable. Le questionnaire est un bon outil. La consultation doit déjà déterminer si les salariés souhaitent ou non avoir la possibilité de télétravailler. Elle doit d'abord interroger sur l'environnement des personnels : bureau individuel, « open space », bureaux partagés, ateliers... Ensuite, vient la question des spécificités des métiers et des activités. C'est important car cela évite une discrimination entre les métiers qui sont télétravaillables ou non. Nous avons l'exemple d'un cuisinier qui bénéficie de 2 jours de télétravail par mois pour faire la gestion de commande et le report de la situation comptable. Les postes de travail qui ne comportent aucune lecture de documents ou mail, aucune activité administrative, participation réunion, formation, etc. n'existent plus. Revendiquer un droit pour tous au télétravail plutôt qu'une éligibilité par métier, permet non seulement de remettre en cause une forme de discrimination au télétravail mais oblige aussi l'employeur à évoquer et prendre en compte ces tâches « secondaires » qui ne sont souvent pas reconnues dans l'activité.

C'est bien sur la base de cette consultation que nous pouvons aborder les négociations, en amont, pendant et pour la validation de l'accord. La consultation des salariés est un outil à

double usage car elle permet de porter aux revendications d'être construites au plus près des lieux de travail et d'être légitimées dans la négociation. Cela permet dans le même temps de créer un véritable rapport de force favorable aux salariés sur la négociation.

L'accord d'entreprise doit garantir :

- **La préservation du collectif de travail** : la CGT porte la proposition d'un télétravail ne dépassant pas les 2 jours par semaine. On oublie trop souvent que travailler avec les autres, c'est, outre le lien social, créer de l'intelligence, innover, se former;
- **La prise en charge de l'intégralité des outils de travail par l'employeur**, conformément à l'obligation générale prévue par le Code du travail (ordinateur, téléphone, connexion, fauteuil et bureau ergonomique);
- **La prise en charge des frais liés et induits** : les éventuels suppléments de prime d'assurance habitation, l'abonnement Internet haut débit, la mise en conformité des installations électriques. Vient également la question des frais de repas, frais de lieu au prorata du temps de travail (électricité, chauffage, participation au loyer...). Ceci peut se traduire par une participation forfaitaire de l'employeur;
- **L'accès à Internet haut débit** avec la sécurisation des connexions et des données qui transitent par la mise en place de VPN du domicile au serveur et/ou au poste informatique sur le lieu de travail habituel;
- **Le respect de la vie privée** avec une information et un encadrement stricts des outils de contrôle et des dispositifs de protection des données professionnelles et personnelles;
- **Le respect du droit du temps de travail et du droit à la déconnexion**, la définition de plages horaires pendant lesquelles le salarié doit être joignable, inférieures aux horaires de travail, créant ainsi des plages d'indisponibilité incluses dans le temps de travail et permettant au salarié de se concentrer sur certaines tâches. Les moyens mis par l'entreprise pour faire respecter ces droits doivent être spécifiquement prévus (ex. déconnexion des serveurs à partir de ...h jusqu'à ...h).
- La répercussion pour le salarié des **gains de productivité** estimés par la mise en place du télétravail (+ 20 % en général) en réduction du temps de travail. Ces gains de productivité doivent être un argument aussi pour porter la question générale de la réduction du temps de travail.
- **La prise en compte des besoins spécifiques de chacun**, en raison des réalités sociales des personnels mais aussi des équipements à disposition. La charge de travail doit être diminuée et prendre en compte **les contraintes d'environnement personnel et familial** qu'un télétravail fréquent ou régulier impose au détriment de la qualité de vie et de la santé notamment mentale;
- **Un management adapté** au travail à distance, une adaptation des objectifs de travail... La conduite opérationnelle de l'activité doit être fondée sur la charge de travail réelle et prendre en compte l'isolement des agents de leur collectif de travail. Dans la régulation du travail, l'encadrement doit pouvoir prendre en compte le caractère maltraitant que peut revêtir le télétravail à temps plein forcé et ou improvisé;
- **Une formation spécifique au télétravail**, les règles d'usage des outils numériques, la diffusion des outils numériques et la multiplication des outils de gestion;
- **Des mesures de prévention des violences sexistes et sexuelles** et de protection des victimes;
- **La problématique des salariés nomades** ou itinérants dans l'organisation actuelle et ce que cela implique pour eux (sachant qu'ils sont souvent en télétravail informel).
- **La problématique des femmes enceintes**. Le droit pour les femmes enceintes d'accéder au télétravail ne doit pas exonérer l'employeur de mettre en place d'autres mesures pour améliorer les conditions de travail des femmes enceintes;
- **La problématique des travailleurs handicapés**, selon une enquête IFOP – Agefiph auprès de 3 000 travailleurs handicapés menée du 11 au 18 septembre 2020. L'impact du télétravail lors de la crise sanitaire du COVID-19 a été très particulier. Les salariés témoignent d'une dégradation de leur état de santé physique (37 % d'entre-eux) et mentale (32 %). Plus de deux actifs sur trois y voient un impact négatif sur leur vie professionnelle et 45 % des télétravailleurs ont été davantage isolés. Quand la taille des entreprises augmente, le sentiment de moindre accompagnement apparaît plus fort.
- **L'articulation entre télétravail régulier, occasionnel et informel**. Avec le postulat du double accord (salarié/employeur), la réversibilité de la décision de télétravail, les avenants au contrat de travail.
- **Un dispositif d'alerte et d'intervention** en cas d'accident, malaise ou violences au domicile ou dans les tiers lieux de travail;
- **Le droit d'accès aux informations** à l'identique des salariés in situ et **le plein exercice du droit syndical** pour les militants syndicaux et les salariés (possibilité pour les syndicats et les représentants syndicaux de contacter les télétravailleurs via l'usage des outils numériques, un véritable droit d'expression des salariés en télétravail);
- Le droit d'accès sur le lieu de travail, en accord avec le salarié, des IRP et des inspecteurs du travail

Négociation d'un accord télétravail : une feuille de route en 11 points

1. La clarification des règles juridiques applicables au télétravail

- Accord formel écrit (branche, entreprise) dans les règles de la négociation collective
- Avenant au contrat de travail

2. L'articulation entre télétravail régulier, occasionnel et informel

- Double volontariat : salarié / employeur
- Réversibilité : possibilité pour le salarié de pouvoir mettre fin au télétravail
- Possibilité limitée à 2 à 3 jours maximum par semaine

3. Le droit à la déconnexion

- Encadrer l'utilisation des outils de communication
- Bilan régulier aux Instances représentatives des personnels (notamment CSSCT)
- Mesures correctrices

4. L'organisation du travail

- Définir des plages d'indisponibilité pendant le temps de travail
- Décompte du temps de travail
- Autonomie

5. La sécurité des données professionnelles et la protection des données personnelles

- Protection des données de l'entreprise
- Protection des données du salarié
- Surveillance

6. La mobilité, la multiplication des lieux de travail et les tiers lieux

- Conception des espaces de travail
- Temps de trajet
- Maintien du poste de travail dans l'entreprise

7. L'impact sur l'encadrement de proximité et la nécessité de relations basées sur la confiance

- Former le management de proximité à cette nouvelle organisation
- Maintenir le lien social et le collectif du travail
- Dispositif de prévention de la charge de travail
- Formation du télétravailleur

8. Égalité Femme/Homme

- Le télétravail ne se substitue pas à un mode de garde
- Violences sexistes et responsabilité de l'employeur (prévention et protection)
- Femmes enceintes : droit opposable au télétravail

9. Handicap

- Accès et maintien dans l'emploi
- Reprise en temps partiel thérapeutique
- Mesures d'adaptation

10. Facilités pour les aidants familiaux et les acteurs de la vie sociale

- Aidants familiaux : aménagements horaires et charges de travail
- Facilités de service pour les activités favorables au lien social et à l'engagement d'intérêt général

11. Droit syndical et Instances représentatives du personnel

- Exercice des dispositions relatives au droit syndical sans entrave pour les organisations syndicales
- Accès au lieu de travail des IRP et inspecteurs du travail en accord avec le salarié
- Accessibilité aux IRP (messagerie, etc.) ■

