



Télétravail

Tous concernés?





La période de confinement de 2020 restera dans les mémoires. La crise sanitaire a chamboulé nos habitudes, y compris au niveau professionnel. Chômage temporaire, maintien au travail dans de strictes conditions de sécurité ou télétravail, cette période a été le moment de revoir en profondeur l'organisation du travail.

Le but de cette brochure est de vous informer sur le télétravail, c'est-à-dire le fait de travailler à distance, en-dehors des murs de l'entreprise. Il s'agit d'un accord conclu entre le travailleur et l'employeur pour exécuter le contrat de travail ordinaire, si les deux parties le souhaitent. Ce n'est donc ni un droit, ni une obligation. Pour éviter une nouvelle propagation du virus corona, diverses autorités belges ont déjà demandé (ou intimé) aux entreprises de recourir au télétravail pour les emplois qui le permettent.

La brochure aborde le cadre légal qui entoure le télétravail, les risques psycho-sociaux associés au télétravail, ainsi que les possibilités de contrôle et de surveillance des télétravailleurs.

1. LE CADRE LÉGISLATIF

Nous établissons une distinction entre le télétravail structurel et le télétravail occasionnel.

TÉLÉTRAVAIL STRUCTUREL

La convention collective de travail (CCT) n°85 règle les conditions d'accès au télétravail structurel, ou au «télétravail effectué sur une base régulière de manière non occasionnelle» pour le secteur privé. Il n'est pas obligatoire d'établir une CCT d'entreprise ou de modifier le règlement de travail, même si c'est toujours préférable afin que les représentants des travailleurs soient consultés et puissent approuver la politique de télétravail de l'entreprise.

L'introduction du télétravail structurel signifie également qu'une convention doit être rédigée par écrit pour chaque télétravailleur individuellement. Un avenant au contrat de travail doit également être établi, mentionnant notamment la fréquence et le lieu où s'effectue le télétravail, les périodes pendant lesquelles le télétravailleur doit être joignable et les modalités de prise en charge des frais par l'employeur. Les horaires de travail pratiqués ne doivent par contre pas y figurer.

La CCT mentionne également une série de composantes liées au télétravail que l'employeur doit respecter ou mettre en œuvre:

- L'employeur est tenu de fournir au télétravailleur les équipements nécessaires au télétravail, de les installer et de les entretenir.
- L'employeur prend exclusivement en charge les coûts des connexions et communications liés au télétravail.
- L'employeur fournit au télétravailleur un service d'appui technique approprié.
- L'employeur informe le télétravailleur de la politique de l'entreprise en matière de santé et de sécurité au travail, en particulier des exigences relatives aux écrans de visualisation. Le télétravailleur applique ces politiques de sécurité.
- Les services internes de prévention compétents ont accès au lieu du télétravail afin de vérifier l'application correcte des législations applicables en matière de santé et de sécurité.
- Les télétravailleurs reçoivent une formation appropriée, ciblée sur les équipements techniques mis à leur disposition et sur les caractéristiques de cette forme d'organisation du travail. Le supérieur hiérarchique et les collègues directs des télétravailleurs peuvent également bénéficier d'une formation à cette forme de travail et à sa gestion.
- Les télétravailleurs ont les mêmes droits collectifs que les travailleurs occupés dans les locaux de l'employeur. Les télétravailleurs ont le droit de communiquer avec les représentants des travailleurs et vice versa.

TÉLÉTRAVAIL OCCASIONNEL

La loi relative au travail faisable et maniable (dite «loi Peeters») prévoit un cadre légal minimaliste pour le télétravail occasionnel. Elle présente le télétravail occasionnel comme une situation où, pour des raisons qui lui sont propres, un travailleur souhaite télétravailler de manière ponctuelle et en fait la demande à son employeur, qui peut l'accepter ou la refuser. On peut lire que «Le travailleur peut prétendre à du télétravail occasionnel en cas de force majeure ou pour des raisons personnelles qui l'empêchent d'effectuer sa prestation de travail dans les locaux de l'entreprise de l'employeur, pour autant que la fonction ou l'activité qu'il exerce soit compatible avec le télétravail occasionnel». Il ne s'agit donc pas d'un droit de télé-

travailler, mais bien d'un droit de demander à effectuer du télétravail, ce que l'employeur peut toutefois refuser. L'employeur qui n'accepte pas la demande de télétravail occasionnel doit informer le travailleur le plus rapidement possible par lettre ou par voie électronique des motifs de ce refus.

Il n'y a donc pas d'obligation de passer par la concertation sociale. Le travailleur doit faire sa demande de télétravail occasionnel à son employeur au préalable et dans un délai raisonnable, en y indiquant le motif.

Si la demande est approuvée par l'employeur, l'employeur et le travailleur s'accordent d'un commun accord pour le télétravail occasionnel, notamment, sur les éléments suivants:

- la mise à disposition éventuelle par l'employeur de l'équipement nécessaire pour le télétravail occasionnel et le support technique (ex: un ordinateur portable);
- l'éventuelle accessibilité du travailleur pendant le télétravail occasionnel;
- la prise en charge éventuelle par l'employeur des frais relatifs au télétravail occasionnel (indemnité forfaitaire en cas d'utilisation d'un ordinateur personnel).

L'employeur et les représentants des travailleurs peuvent, via une convention collective de travail ou le règlement de travail, fixer un cadre dans lequel le télétravail occasionnel peut être demandé.



2. UN ACCORD COLLECTIF?

En ce qui concerne le télétravail occasionnel, il est préférable d'établir collectivement le cadre dans lequel une demande de télétravail occasionnel peut être effectuée afin d'établir des critères objectifs sur cette pratique et que les choses soient bien claires pour l'employeur et pour les travailleurs, mais aussi afin d'éviter toute décision arbitraire de la part de l'employeur.

Même si l'employeur n'est nullement obligé d'établir un cadre pour le télétravail occasionnel, cette possibilité est prévue par la loi, qui fixe des règles à respecter dans le cas où le télétravail occasionnel serait formalisé. Ainsi, selon la loi, «Le cadre dans lequel le travailleur peut demander le télétravail occasionnel peut être fixé par une convention collective de travail ou par le règlement de travail».

Les points suivants doivent certainement figurer dans un accord collectif de télétravail occasionnel dans votre entreprise.

- Les fonctions et/ou activités dans l'entreprise compatibles avec le télétravail occasionnel; D'un point de vue syndical, il est préférable d'évoquer les activités non compatibles avec le télétravail occasionnel, plutôt que des fonctions à part entière, afin de ne pas exclure des catégories de travailleurs;
- La procédure pour demander et accorder le télétravail occasionnel; Ex: situations pour lesquelles le télétravail peut être demandé, délai pour demander le télétravail, délai de réponse, canal via lequel introduire sa demande (e-mail ou formulaire)...;
- La mise à disposition éventuelle par l'employeur de l'équipement nécessaire pour le télétravail occasionnel et le support technique (ordinateur portable, ligne téléphonique helpdesk,...);
- L'éventuelle accessibilité du travailleur pendant le télétravail occasionnel;
- La prise en charge éventuelle par l'employeur des frais relatifs au télétravail occasionnel.

Il est souhaitable également d'aborder les éléments suivants, même s'il n'existe pas d'obligation légale en la matière. Ces éléments valent aussi bien pour le télétravail occasionnel que pour le télétravail structurel:

- Le nombre d'heures de travail à prester (ou la liberté du télétravailleur de choisir son horaire);
- La sécurité et le bien-être au travail. Il est préférable de prévoir dans l'accord si c'est l'employeur qui doit s'assurer que le matériel est conforme au télétravail ou si cela relève de la responsabilité du télétravailleur;
- Etablir des check-lists en vue de faciliter le passage au télétravail. Elles peuvent être prévues pour l'employeur et/ou le travailleur. Cela se fait dans de nombreuses entreprises pour passer au télétravail structurel, mais cela peut également se faire pour le télétravail occasionnel, afin de voir si c'est une bonne idée que la personne télétravaille;
- Une éventuelle évaluation du télétravail, après une période d'essai ou de manière régulière;
- Trancher la possibilité de faire des heures supplémentaires et si celles-ci peuvent être comptabilisées et rémunérées ou récupérées;
- S'assurer que des avantages concédés aux travailleurs qui ne télétravaillent pas (ex.: chèques-repas, écochèques ou une voiture de société) le soient aussi pour les télétravailleurs occasionnels ou même par rapport aux télétravailleurs structurels, afin que ceux-ci ne soient pas discriminés par rapport aux travailleurs qui ne télétravaillent pas;
- Une possibilité de formation au télétravail et aux outils informatiques nécessaires;
- La possibilité de prévoir une formation pour les supérieurs hiérarchiques. Diriger des télétravailleurs n'est en effet pas la même chose que de diriger des travailleurs physiquement présents dans l'entreprise.
- La possibilité pour les télétravailleurs de continuer à communiquer avec les représentants des salariés. Le télétravail ne doit pas être un frein au travail syndical dans l'entreprise.



Si vous êtes amené à négocier avec votre employeur un accord collectif prévoyant les conditions d'accès au télétravail occasionnel, la CSC vous conseille de négocier les mêmes conditions pour le télétravail structurel et pour le télétravail occasionnel. Enfin, il est préférable que dans l'accord, le champ d'application des situations pour lesquelles le télétravail occasionnel peut être demandé soit le plus large possible.

Implication des représentants syndicaux dans la négociation d'une CCT d'entreprise

L'initiative d'entamer des discussions autour d'une nouvelle CCT d'entreprise peut émaner tant de l'employeur que des syndicats, qui sont sur un pied d'égalité dans ce processus. Une CCT d'entreprise peut être conclue par une ou plusieurs organisations syndicales.

Les négociations sont menées avec les secrétaires permanents ou la délégation syndicale et donc pas au conseil d'entreprise. La CCT d'entreprise doit être signée par un permanent syndical. Exceptionnellement, elle pourrait l'être par un délégué syndical à condition que ce dernier soit expressément mandaté à cette fin par son organisation syndicale.

Implication des organes de concertation lors d'une modification du règlement de travail

Une modification du règlement de travail implique une information-consultation et une décision des membres du Conseil d'entreprise.



3. RISQUES PSYCHO-SOCIAUX

Si le télétravail offre son lot d'avantages pour les travailleurs, tels qu'un gain de temps, moins de navettes, une autonomie et une responsabilité accrues, il comporte également des risques spécifiques qu'il ne faut pas sous-estimer. En voici quelques-uns:

- **Le manque de cohésion sociale:** le fait que les travailleurs doivent communiquer davantage à distance peut mener à des malentendus et à des tensions. Le sentiment d'appartenance à une équipe et la force motrice du groupe peuvent également en pâtir. Une évaluation davantage centrée sur la tâche et le résultat peut engendrer des comportements individualistes au détriment des collaborations et de la solidarité entre collègues. Selon la CCT 85 régissant le télétravail structurel, l'employeur doit prévenir l'isolement du télétravailleur par rapport aux autres travailleurs de l'entreprise, notamment par la possibilité de rencontrer régulièrement ses collègues et l'accès aux informations de l'entreprise. A cette fin, l'employeur peut ponctuellement rappeler le télétravailleur au sein de l'entreprise.
- Certains travailleurs peuvent avoir des difficultés à se poser des limites et arrêter de travailler. En effet, lorsque l'on travaille à domicile, la frontière entre la vie professionnelle et la vie privée est parfois floue. Les travailleurs peuvent également avoir le sentiment de devoir en faire plus, et de devoir être plus disponibles. Cette situation engendre du stress. A cet égard, il faut absolument que les règles du contrat de travail continuent à être respectées. Des mesures peuvent être prises afin de protéger le travailleur, de lui-même et/ou d'abus par l'employeur. **La CCT n° 85 insiste sur le fait que la charge de travail et les critères de résultat du télétravailleur sont équivalents à ceux de travailleurs comparables occupés dans les locaux de l'employeur. Ce n'est pas parce qu'un travailleur fait l'économie du temps de trajet qu'il doit compenser ce gain de temps par des heures supplémentaires!**

Implication du CPPT

L'introduction du télétravail ne nécessite pas nécessairement un accord préalable au niveau de l'entreprise, par exemple sous la forme d'une convention collective. Toutefois, il est souhaitable qu'une convention collective de travail soit conclue afin de fournir un cadre au télétravail et de prendre en compte tous les aspects du télétravail, notamment les aspects psycho-sociaux.

En consultation avec les travailleurs intéressés, le responsable peut déterminer s'il y a des tâches qui peuvent faire l'objet d'un télétravail. Ce faisant, il est clairement convenu des résultats attendus et des normes en matière de qualité et de contenu.

Afin d'identifier les risques psychosociaux de manière préventive, vous pouvez vous appuyer sur l'analyse globale (qui doit être réalisée avec la participation des travailleurs, en y associant le conseiller en prévention).

Un membre de la ligne hiérarchique ou au moins un tiers des représentants des travailleurs au sein du CPPT peuvent demander une analyse des risques lorsqu'ils identifient eux-mêmes ces risques ou en sont informés par les travailleurs, et l'employeur sera tenu d'y procéder.

Cette analyse des risques concerne principalement un niveau collectif (niveau du groupe). L'objectif de cette analyse des risques est de prendre des mesures préventives individuelles et collectives. Cette approche collective permet de réduire le nombre de demandes individuelles d'intervention.

Il est également possible de faire effectuer une analyse des risques de la situation spécifique du travail au niveau individuel. Un travailleur qui estime souffrir d'une atteinte à sa santé en raison de risques psychosociaux au travail peut demander qu'une analyse des risques de sa situation professionnelle spécifique soit effectuée par le conseiller en prévention. Le télétravail étant une des formes d'exécution du contrat de travail, ce droit vaut également pour les télétravailleurs. L'analyse des risques n'est que le premier pas pour s'attaquer à cette problématique. Il faut ensuite que le CPPT continue à garder un œil sur l'organisation du télétravail en mettant ce point à l'agenda des réunions régulièrement. Et ensuite adapter les mesures quand cela s'avère nécessaire.

Quel rôle jouer en tant que représentant syndical?

Au sein du CPPT, accorder une attention particulière aux collègues qui télétravaillent. Les contacter de temps en temps pour faire le point avec eux sur leurs conditions de travail et relever les éventuels problèmes.



4. CONTRÔLE ET SURVEILLANCE

Le télétravail implique une confiance de la part de l'employeur vis-à-vis de ses travailleurs. Cela n'empêche pas une évaluation correcte et objective du travail et des résultats. Les changements éventuels dans les critères et méthodes d'évaluation doivent pouvoir faire l'objet de discussions en conseil d'entreprise ou avec la délégation syndicale.

INFORMATION ET CONSULTATION DES REPRÉSENTANTS DES TRAVAILLEURS AU SEIN DU CE

Avant d'installer un système de contrôle, l'employeur est tenu d'informer le CE (ou à défaut, le CPPT, ou à défaut, la DS, ou à défaut, les travailleurs) de tous les aspects de ce contrôle. Ces informations doivent porter sur la politique de contrôle et les prérogatives de l'employeur, la ou les finalités poursuivies, dire si oui ou non les données sont conservées (et si oui où et combien de temps), et préciser si le contrôle est permanent ou non.

Par ailleurs, si le contrôle suppose l'installation de nouvelles technologies, en vertu de la CCT n° 39, l'employeur devra consulter et informer les représentants syndicaux au Conseil d'entreprise.

Quel rôle jouer en tant que représentant syndical ?

- Assurer l'information de tous les travailleurs au sujet de l'utilisation du matériel électronique par le biais du contrat de travail, du règlement de travail, ...
- Eviter que le règlement de travail soit incomplet, car il risquerait d'être complété ultérieurement par des codes éthiques, pour lesquels les représentants syndicaux n'ont que peu de marge de manœuvre.
- Examiner les nouvelles possibilités de contrôle lors de l'utilisation d'un ordinateur portable.



DEVOIR DE TRANSPARENCE DE L'EMPLOYEUR VIS-À-VIS DE TOUS LES TRAVAILLEURS

Lors de l'installation du système de contrôle, l'employeur doit aussi informer les travailleurs individuels de tous les aspects du contrôle:

- l'utilisation des outils mis à la disposition du travailleur pour l'exécution de son travail, y compris les restrictions relatives à l'utilisation dans le cadre de la fonction;
- les droits, devoirs et obligations des travailleurs ainsi que les interdictions éventuelles en ce qui concerne l'utilisation des moyens de communication électroniques en réseau de l'entreprise;
- les sanctions prévues dans le règlement de travail en cas de non-respect des règles.

L'employeur est tenu d'organiser des procédures d'information et de consultation des travailleurs, individuelles et collectives lors de l'installation du système de contrôle. Le travailleur dispose d'un droit à l'information quant aux éventuels contrôles de l'utilisation du matériel électronique notamment, de la possibilité d'un éventuel contrôle, et de la manière dont celui-ci s'effectuera.

TROIS PRINCIPES À RESPECTER

Selon le RGPD, toute mesure de surveillance doit être en premier lieu transparente, donc les travailleurs doivent être tous au courant de cette possibilité. Ensuite, elle doit être proportionnelle et doit répondre à une finalité légale (le respect du contrat de travail ou l'intérêt légitime de l'employeur). Enfin, la minimisation des données traitées doit être de mise. En clair, l'enregistrement de données semble donc a priori disproportionné.

Le télétravail suppose l'utilisation d'internet, le fait de se connecter au serveur de l'entreprise, de répondre à des mails, de participer à des conférences téléphoniques. L'employeur peut donc déjà par ces simples moyens voir que vous êtes en train de travailler, sans empiéter sur votre vie privée.

De manière générale, toutes les possibilités de surveillance doivent être le moins intrusives possibles : par exemple, un employeur peut se borner à bloquer les sites internet qui ne concernent pas le travail.

En ce qui concerne spécifiquement le contrôle de données de communication électroniques en réseau, la CCT n°81 est d'application. Selon la CCT, cette surveillance n'est autorisée que si l'employeur poursuit l'une ou plusieurs des finalités suivantes:

- la prévention de faits illicites ou diffamatoires, de faits contraires aux bonnes mœurs ou susceptibles de porter atteinte à la dignité d'autrui;
- la protection des intérêts économiques, commerciaux et financiers de l'entreprise auxquels est attaché un caractère de confidentialité ainsi que la lutte contre les pratiques contraires;
- la sécurité et/ou le bon fonctionnement technique des systèmes informatiques en réseau de l'entreprise, y compris le contrôle des coûts, ainsi que la protection physique des installations de l'entreprise;
- le respect des principes et règles d'utilisation des technologies en réseau fixés dans l'entreprise.

Concrètement, une recommandation de l'Autorité de protection des données nous dit que l'employeur peut collecter des données concernant la durée de la connexion par poste de travail, mais ne peut pas individualiser les sites visités. Dans un premier temps, il est permis de collecter des données globales, mais l'identification des travailleurs n'est pas autorisée.

Et en ce qui concerne la messagerie électronique, l'employeur peut collecter des données concernant le nombre de messages envoyés par poste de travail ainsi que leur volume, mais ne peut pas identifier le travailleur qui les a envoyés.


En règle générale, le contrôle systématique du travailleur pris individuellement n'est donc pas autorisé.

Plus d'informations ou des questions sur le télétravail? Contactez le service entreprise de la CSC via Service.Entreprise@acv-csc.be

 facebook.com/lacsc

 twitter.com/la_csc

 [La CSC](https://www.youtube.com/LaCSC)

 instagram.com/lacsc

