

Visioconférence

« Télétravail : droits et obligations des employeurs, salariés et lieux d'accueil



Jeudi 15 novembre 2018

Deux télétravailleurs sur trois travaillent hors de l'entreprise régulièrement de manière officieuse. Le télétravail est un révélateur du fonctionnement de votre organisation (relations, pratiques, outils...). Sa mise en place nécessite une stratégie globale, encadrée et formalisée. Profitant de la présence de Boris Sourbes, docteur en droit social ayant réalisé sa thèse sur "La situation juridique du télétravailleur" et des contenus de la Coopérative Tiers-Lieux, nous avons proposé d'aborder le sujet sous l'angle des lieux d'accueil.

Cette note vise à documenter les grands thèmes abordés durant la visioconférence par les intervenants mais également par les participants au travers des questions qu'ils ont pu poser.

Objectifs

- Connaître les obligations pour l'accueil des télétravailleurs salariés
- Comprendre l'utilité de la prévention des risques professionnels et l'accessibilité aux personnes en situation de handicap

Animateur.rice de la visioconférence

- Marion Deffez, chargée de mission à l'[ARACT Nouvelle-Aquitaine](#)
- Boris Sourbes, docteur en droit social

Grands axes évoqués

Intérêts de la mise en place du télétravail

Pour les télétravailleurs

- Il permet de concilier vie privée et vie professionnelle.
- Il permet de favoriser l'autonomie dans le travail.
- Il peut être une solution dans des situations de déménagement (changement du domicile du salarié dans un lieu éloigné de l'entreprise).

Pour l'employeur

- Il peut permettre une optimisation foncière par la réduction des surfaces nécessaires à l'accueil de ses salariés.
- Il peut être une solution pour faire face au déménagement de l'entreprise tout en conservant une main d'oeuvre qualifiée.

Pour le facilitateur

- Les télétravailleurs représentent un public cible concernant les offres de mise à disposition d'espace de travail partagé.

Le cadre du télétravail

Définition

“Le télétravail désigne toute **forme d'organisation du travail** dans laquelle un travail qui aurait pu être exécuté dans les locaux, de l'employeur est effectué **hors de ces locaux** de façon **volontaire** en utilisant **les technologies de l'information et de la communication**. 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.”

Quand la loi s'en mêle

- L'[ordonnance du 22 septembre 2017 relative à la prévisibilité et à la sécurisation des relations de travail](#) a permis d'assouplir les conditions de mise en œuvre du télétravail :
 - Il n'est plus nécessaire que cette possibilité soit inscrite dans le contrat de travail du salarié. Le télétravail est mis en place par un accord collectif ou à défaut une charte (après avis des représentants des salariés) au sein de l'entreprise. Dans les faits, la formalisation par contrat de travail subsiste pour des questions de sécurité juridique.

- Le télétravail peut être occasionnel, un simple accord mutuel (oral ou par courriel) entre l'employeur et le salarié suffit.
- **Il ne s'agit pas d'un aménagement du temps de travail mais d'une modalité d'organisation du travail.** L'exercice du télétravail n'a en effet aucune incidence sur le décompte du temps de travail effectif (temps collectif/temps individualisé). A défaut d'accord collectif applicable, le contrat de travail ou son avenant précise les modalités de contrôle du temps de travail. Le salarié/l'agent exerce en effet normalement son activité professionnelle et peut être habituellement joint par son employeur durant des plages horaires fixées par l'employeur en concertation avec lui.
- Tout salarié peut désormais bénéficier du télétravail au sein de son entreprise dès lors qu'un accord collectif (ou charte après avis des représentants du personnel) le prévoit.

Les formes de télétravail

“Pendulaire” ou alterné

Temps partiel (1 à 3 jours hebdomadaire) à domicile ou dans un espace de travail partagé. On remarque que la pratique du télétravail dans les tiers-lieux est majoritairement à temps-plein.

Occasionnel

Il peut permettre de tenir un délai urgent, en général il est effectué sans document écrit.

Exceptionnel

Il peut être choisi dans certaines circonstances notamment atmosphériques, mouvement de grèves des transports, épidémie, en général il est effectué sans document écrit.

A ne pas confondre avec le travail à distance, par exemple travail dans un bureau satellite, télécentre interne qui relèvent du même employeur.

Les enjeux du télétravail

Enjeux

Il s'agit de promouvoir la mobilité, moderniser les organisations du travail, participer à la protection de l'environnement par la réduction des flux pendulaires, penser l'aménagement du territoire et favoriser la conciliation des temps de vie personnelle et professionnelle.

Principes

- volontariat : le télétravail n'est pas imposé
- réversibilité : le télétravail peut être remis en cause à tout moment sous réserve d'un délai de prévenance
- maintien des droits et obligations préexistantes : le télétravailleur bénéficie des mêmes droits et avantages légaux que ceux applicables à ses collègues en situation comparable travaillant dans leurs bureaux (rémunération; protection en terme de santé et de sécurité au travail; etc.). Il est également soumis aux mêmes obligations (la distance n'efface pas le lien de subordination)
- protection des données : l'employeur assure la protection des données utilisées et traitées par le télétravailleur à des fins professionnelles
- respect de la vie privée du télétravailleur

Bouleversements

Le télétravail implique une rupture des unités de temps, de lieu et d'action et conduit à un changement culturel : confiance, autonomie, flexibilité, communication à distance et en présentiel.

Dans les faits, les entreprises mettent en place le télétravail à partir d'une approche sociale soit dans le but de permettre une meilleure qualité de vie au travail et généralement pour répondre aux sollicitations individuelles des salariés. L'ARACT prône une approche collective, il s'agit de penser cette mise en place au niveau global de l'entreprise car il y a un réel impact organisationnel et cela peut également devenir un véritable projet stratégique pour mieux répondre au changement de marché, s'ouvrir à d'autres territoires par exemple.

La mise en place du télétravail

Le télétravail ne s'improvise pas, l'employeur reste tenu à différentes obligations :

- **une obligation de sécurité de résultat** : il doit à ce titre prévenir les risques du télétravail.
- **une obligation de mise à disposition des outils et des moyens** nécessaire à la bonne exécution des obligations professionnelles du télétravailleur (outil de travail / formation etc.)

Les lieux d'accueil de télétravailleurs seront également impactés par ces obligations.

A noter que les normes ERP ont vocation à s'appliquer aux établissements recevant uniquement des travailleurs donc soumis au code du travail.

La réalisation d'un audit interne suivie d'une phase d'expérimentation est donc indispensable pour la sécuriser la mise en place de cette modalité d'emploi particulière.

L'audit interne

- Organiser des temps de sensibilisations auprès des employeurs
 - Échanges entre pairs
 - Retours d'expériences
- Identifier les normes en présence
 - Accords télétravail / charte télétravail / accord expérimental sur le télétravail
 - Accord QVT / pénibilité au travail / égalité professionnelle
 - Chartes informatique, règles de confidentialité et de sécurité des informations
- Faire l'inventaire des outils nécessaires et disponibles
 - Ordinateurs / tablettes / smartphone / connexion internet sécurisée
 - Logiciels de gestion du travail à distance / formation pour le travail à distance
 - Sécurisation de l'espace de télétravail (respect des normes relatives à l'espace de travail)
- Associer les acteurs indirects du télétravail
 - DSI
 - Représentant du personnel en charge des questions d'hygiène et de sécurité au travail
- Etudier les postes ou fonctions ouverts à la pratique du télétravail

L'expérimentation du télétravail

Encadrement de la pratique

- Les objectifs
 - Eviter les objectifs imprécis ou irréalistes
 - Organiser les plannings, fixation et évaluation de la charge de travail
- Le cadre spatio-temporel
 - Fixation du lieu de travail
 - Fixation des plages horaires de contact du télétravailleur/ Définir les modalités du droit à la déconnexion
- Les outils
 - Visioconférences, messagerie, outils de partage en ligne
 - Charte informatique contenant les conditions d'utilisation des TIC, et précisant les sanctions en cas de non respect
 - Définir la possibilité de recours au BYOD (utilisation professionnelle d'un outil de travail personnel)
 - Définir une politique de cloisonnement des données professionnelles et personnelles
 - Rappel des règles en matière d'ergonomie et de posture au travail

La formalisation écrite de l'expérimentation n'est pas obligatoire. Toutefois, si un accident survenant pendant le télétravail, afin qu'il soit plus facilement considéré comme un accident du travail la trace écrite pourra tenir lieu de preuve, la formalisation écrite est donc vivement conseillée.

Constitution d'un échantillon des télétravailleurs potentiels

- Critères de priorisation
 - Temps de transport
 - Situation de santé / handicap
 - Situation liée à l'âge (lutter contre la discrimination envers les seniors)
 - Discuter des difficultés
- Critères d'éligibilité
 - Le statut (CDD ? CDI ? Temps partiel ? etc.)
 - L'ancienneté (1 à 3 ans généralement)
 - Capacités professionnelles (connaissance de la culture de l'organisation ; sens de l'organisation, de l'autonomie ; maîtrise des TIC ; etc.)
 - Fonction télétravaillable (présence physique non nécessaire à 100% ; activité techniquement possible à distance : applications / cloud)
 - Environnement matériel de travail (calme ; isolé ; bureau adapté ; pré-requis techniques du domicile : connexion web, installation électrique, ligne téléphonique, etc.)

Formation des managers et des télétravailleurs : une obligation légale à adapter aux spécificités du télétravail

- Les actions de formation à visées organisationnelles et comportementales
 - La communication à distance
 - Les règles relatives à l'hygiène et à la sécurité au travail
- Prévention des tensions émotionnelles
 - Sensibilisation aux postures du travail sur écran
 - Gestion du temps de travail, savoir hiérarchiser les priorités, capacité d'organisation de la journée de travail
- Les actions de formation techniques
 - Utilisation des TIC (fonctionnement ; assistance en cas de défaillance ; etc.)
 - Utilisation des outils collaboratifs

Mise en place des outils de reporting

Au fil de l'expérimentation, il s'agit de mesurer :

- Bien être des collaborateurs
- Nombre de jours effectifs télétravaillés
- Productivité

- Capacité à communiquer en interne

L'heure du bilan

- Négatif
 - Clôture du projet au sein de l'organisation
 - Mise en place de mesures correctives
- Positif
 - Orientation vers un programme de déploiement du télétravail

Déploiement du télétravail

Définir un cadre procédural de recrutement

Dépôt d'un dossier de candidature

- Émission d'un avis négatif : l'employeur a l'obligation de motiver sa décision
 - Le salarié a la possibilité de demander un entretien avec le service RH référent en matière de télétravail
 - Le salarié a la possibilité de solliciter un recours de la décision (interne/judiciaire)
- Émission d'un avis positif : transmission du dossier à un comité de direction générale et à l'autorité compétente

Formalisation de l'accord

- Par accord avec le salarié par tous moyens (art. L. 1222-9, C. trav. : accord oral, accord écrit - email, courrier, contrat, etc.)
- Par accord collectif d'entreprise
- Par une charte élaborée par l'employeur, après avis du CSE s'il en existe

Les dangers et remèdes du télétravail

Objectifs imprécis ou irréalistes

=> La conséquence peut-être le burn-out ou le bore-out.

- éviter les objectifs trop difficiles et les deadlines trop courtes
- favoriser le management de proximité
- organiser le planning
- discuter des difficultés
- avoir une approche individualisée du temps de télétravail
 - définir les plages horaires de contact du télétravailleur
 - définir la charge de télétravail
- assurer un suivi de la charge de télétravail
 - les systèmes auto-déclaratifs

- les entretiens périodiques de suivi
- l'alerte de surcharge de télétravail
- les rapports d'activité numérisés
- le logiciel de suivi d'activité

Le sentiment d'isolement

=> La conséquence peut-être la rupture avec le collectif de travail.

- privilégier le télétravail alterné ou en espace tiers-lieu
- maintenir le contact avec le collectif de travail originel du télétravailleur
 - intranet syndical
 - convier le télétravailleur aux événements importants de la vie de l'entreprise (pots de départs ; conférence etc.)
- faire des rencontres dans des lieux qui changent du quotidien
- organiser des afterworks
- mettre en place des transports collaboratifs

Les contraintes posturales

=> Les conséquences peuvent-être des troubles musculo-squelettiques.

- rappel régulier des règles en matière d'ergonomie au travail
- alterner les positions (assis / debout)

Et dans vos tiers-lieux ?

La prévention des risques dans les tiers-lieux, une obligation !

- Le tiers-lieu a une **obligation de sécurité à l'égard de ses adhérents et des visiteurs**. Il s'agit d'une obligation contractuelle de sécurité à l'égard des personnes que le tiers-lieu accueille et du respect des normes ERP en matière de sécurité (évacuation, alarme, sanitaire, accessibilité, etc.).
- Le tiers-lieu a une obligation légale de réaliser un **document unique d'évaluation des risques (DUER)**.

Les impératifs légaux et réglementaires s'appliquant à l'espace de travail collaboratif

- Sont exigées des **conditions de travail non contraires à la dignité des personnes**. Cela implique de prendre notamment en considération les surfaces de travail, l'humidité, la luminosité, l'aération du lieu. Il a été jugé que la dégradation des conditions de travail d'une situation de harcèlement moral pouvait résulter de ce qu'un employeur installe un salarié dans un réduit sans fenêtre, ni éclairage (Cour d'Appel, Aix en Provence, 18 décembre 2001) par exemple. De même, les locaux doivent être dans un état de **salubrité** sous peine de sanction administratives (constat d'insalubrité irrémédiable ; fermeture administrative du lieu).

- Au regard de la qualité de vie au travail, il est indiqué de **se référer aux principales caractéristiques exigées d'un bureau "professionnel dans les locaux de l'employeur"** mises en avant par l'institut national de recherche et de sécurité ("[L'aménagement des bureaux](#)", 2013). La qualité de vie au travail ne s'arrête pas à l'environnement de travail, elle concerne également la qualité des relations, le rôle du collectif, son fonctionnement or les indépendants et télétravailleurs n'ont pas les mêmes attentes dans l'usage d'un tiers-lieu.
- Dans le cadre d'un contrat de bail 3/6/9 (bail commercial) ou d'un contrat de location, l'exploitant a l'obligation de délivrance du bien loué, de garantie des vices de la chose louée (exemple : stabilité du sol, de la toiture, du bureau et des accessoires, etc.) et de maintenir au télétravailleur la jouissance paisible des lieux (exemple : sanitaire opérationnel ; absence de nuisance sonore ou de défaillance des circuits électriques ; etc.).

Foire aux questions

Quelles sont les responsabilités du tiers-lieu dans le cadre d'une location sans contrat avec l'employeur ? Si un dommage se réalise, le salarié aura le droit de demander des comptes au tiers-lieu. Il est donc conseillé de se mettre en conformité avec les normes applicables en matière d'hygiène, de santé et de sécurité sur les espaces de travail et d'ajouter un contrat liant le tiers-lieu et l'employeur qui permettra à l'ensemble des intéressés (employeur ; tiers-lieu ; salarié) de prendre connaissance de la situation juridique applicable.

Est-ce que la Coopérative Tiers-Lieux a une démarche de sensibilisation au télétravail envers les entreprises du territoire ? Est-ce que les tiers-lieux peuvent s'emparer collectivement du sujet ? La Coopérative Tiers-Lieux forme les organisations au télétravail depuis son démarrage. Un plan de sensibilisation en 2012-2013 financé par l'ADEME et la Région Nouvelle-Aquitaine a permis de réaliser des sensibilisations dans les départements de l'Aquitaine. Ce plan n'a pas été renouvelé mais la Coopérative des Tiers-Lieux est ouverte à vos propositions et est prête à essaimer sur ce sujet pour que les tiers-lieux se fassent le relais sur leurs territoires.

L'équipe de **La cabane** forme au télétravail. Elle indique que la mise en place du télétravail reste relativement simple et que la problématique de l'isolement au travail est à relativiser sachant qu'il s'agit souvent de temps partiel (1 à 2 jours par semaine). Si les télétravailleurs sont plutôt enthousiastes à l'égard du télétravail, les managers font face à des difficultés autour du travail à distance. Tel est le cas lorsque cette modalité d'emploi est permanente par exemple lorsqu'une entité a plusieurs sites sur un territoire avec des services morcelés.

Globalement si un tiers-lieu souhaite accueillir des télétravailleurs, une vigilance particulière s'impose : il se devra observer l'ensemble des règles applicables en matière de sécurité et de santé au travail, règles dont l'application représente des enjeux communs en ce qui concerne l'accueil en tiers-lieu de personnes extérieures (adhérents et visiteurs).