

Guide juridique de la CSI – Télétravail

Le télétravail a été introduit dans plus de 59 pays dans le cadre des mesures de distanciation sociale visant à contenir la propagation de la COVID-19. Même dans des pays qui n'ont pas eu recours aux mesures de confinement, les employeurs ont été encouragés à autoriser le travail à distance comme une mesure supplémentaire de distanciation physique. Avant la pandémie déjà, le télétravail se profilait comme une nouvelle forme d'organisation du travail, notamment pour les travailleurs dont l'emploi reposait en grande partie sur l'utilisation des TIC. Cette tendance s'est vue impulsée par la numérisation des lieux de travail et la promesse d'un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée. S'il subsiste une fracture numérique entre les pays en développement et les pays développés, l'essor rapide des dispositifs numériques importés à bas prix et leur implantation croissante dans les pays en développement a accéléré l'impact de la technologie sur la vie des travailleurs dans le monde entier.

Ce guide passe en revue les implications des accords de télétravail pour l'accès à un travail décent et aborde les principes clés pour une réglementation efficace du télétravail par le biais de la législation et du dialogue social.

Le guide reprend la définition classique du télétravail, à savoir un travail effectué hors des locaux de l'employeur, au moyen des TIC. Il peut s'agir de modalités traditionnelles, telles que le travail effectué à domicile ou depuis divers autres emplacements situés hors du bureau principal de l'employeur. Est exclu de cette définition le travail à domicile, lequel implique un travail effectué sous les instructions d'un employeur ou d'un intermédiaire, mais sans recours aux TIC. .

Implications du télétravail pour l'accès au travail décent

Faute d'une réglementation adéquate, la mise en place de dispositifs de télétravail dans les entreprises peut avoir des répercussions considérables sur l'accès à des conditions de travail décentes.

L'utilisation des TIC a étendu la connexion des travailleurs au lieu de travail, y compris aux superviseurs et aux collègues, avec pour conséquences possibles l'empiètement du travail sur des périodes et des lieux habituellement réservés à la vie personnelle et une intensification du travail non rémunéré.

De par la nature du travail accompli au moyen des TIC, les problèmes ergonomiques (notamment fatigue oculaire, douleurs cervicales et tendineuses aux poignets et aux doigts) ont suscité un certain nombre de préoccupations sur le plan de la santé et de la sécurité des travailleurs. Qui plus est, l'isolement des télétravailleurs vis-à-vis de leurs collègues suscite des inquiétudes quant à l'émergence possible de risques psychosociaux associés au télétravail, notamment sur le plan de la santé et de la sécurité. Lorsque le télétravail n'est pas réglementé, les inspections du travail peuvent ne pas avoir accès au lieu de télétravail, rendant l'application du droit du travail plus difficile.

Le recours accru au télétravail soulève également des questions quant à la protection de la vie privée des travailleurs, dans la mesure où la possibilité pour les employeurs de recourir à la surveillance électronique se voit renforcée. À moins que les travailleurs ne puissent communiquer avec leurs collègues sans craindre d'être surveillés par la direction, il peut également en découler un effet dissuasif sur la syndicalisation.

En outre, les modalités de télétravail pourraient constituer un frein à l'avancement professionnel des travailleurs, en particulier des femmes, à moins que les stratégies de gestion ne soient adaptées de manière à ce que l'absence physique du lieu de travail ne soit plus associée à une baisse de la productivité. En vertu de la Convention 190 de l'OIT, des méthodes de prévention doivent également être instaurées afin de garantir un lieu de travail exempt de violence domestique.

Enfin, les dispositifs de télétravail introduits à titre d'urgence pendant la pandémie ont montré à quel point une planification préalable est cruciale. Les travailleurs ont souvent dû effectuer des travaux à domicile sans disposer d'infrastructures appropriées, telles qu'un bureau et un accès à l'internet. Les entreprises dotées de conventions collectives pertinentes définissant le cadre du télétravail se sont révélées beaucoup plus efficaces et performantes à l'heure de s'adapter au contexte de la pandémie.

La séparation entre les travailleurs peut également susciter des préoccupations quant à une baisse possible de la créativité et de l'innovation résultant d'une relative absence de spontanéité dans les interactions humaines.

Le télétravail peut, néanmoins, présenter certains avantages potentiels, tant pour les travailleurs que pour les employeurs, à condition, toutefois, d'être correctement réglementé et mis en œuvre. Les économies de temps et d'argent résultant de la réduction des déplacements peuvent, en effet, contribuer à réduire le stress des travailleurs. Lorsque les limites de temps de travail sont respectées, les accords de télétravail peuvent offrir aux travailleurs plus d'autonomie et de flexibilité, leur permettant ainsi de mieux concilier leurs responsabilités professionnelles et familiales, ce qui est susceptible d'accroître la satisfaction professionnelle et la productivité. En outre, le télétravail peut faciliter l'accès au marché du travail pour les travailleurs handicapés qui pourraient, autrement, avoir des difficultés à se rendre sur leur lieu de travail.

Une meilleure conciliation de la vie professionnelle et de la vie privée peut aussi présenter des avantages pour l'employeur, se traduisant notamment par une motivation accrue et une réduction du taux de rotation, ainsi que par une productivité et une efficacité accrues, outre une réduction des besoins en espace de bureau et des coûts associés. Par ailleurs, les employeurs qui sont prêts à embaucher des travailleurs à distance auront également accès à une réserve de talents beaucoup plus vaste que ceux qui embauchent localement.

Principes clés de la réglementation et du dialogue social

Les accords de télétravail sont en plein essor, mais compte tenu des risques manifestes pour les conditions de travail décrits ci-dessus, il convient d'élaborer d'urgence une réglementation par le biais de la législation et du dialogue social, pour faire en sorte que ces modalités de travail améliorent plutôt qu'elles ne dégradent l'accès à un travail décent.

Aussi les approches réglementaires doivent-elles être guidées par les principes suivants :

- **Analyse d'impact et élaboration de règles relatives aux lieux de télétravail préalablement à l'introduction et à la mise en œuvre d'accords de télétravail.**

Le télétravail peut ne pas convenir à tous les travailleurs et à tous les types d'activité. Les employeurs ont également indiqué que tous les sites et entreprises ne sont pas forcément adaptés au télétravail. Il ne doit pas, dès lors, y avoir d'obligation d'accepter le télétravail. Le télétravail doit être volontaire pour les employés, avec la possibilité de revenir sur le lieu de travail s'ils le souhaitent. Lorsque l'introduction de dispositifs de télétravail est susceptible d'entraîner la fermeture définitive de lieux de travail physiques, les employeurs doivent être tenus d'engager des négociations avec les syndicats à propos des modalités du processus de restructuration, de manière à atténuer toute incidence négative sur les conditions d'emploi des travailleurs. Dans la mesure du possible, les travailleurs doivent avoir la possibilité d'être transférés vers un autre lieu de travail physique.

- **Le télétravail doit être volontaire pour les employés.**

Le télétravail peut ne pas convenir à tous les travailleurs et à tous les types d'activité. Les employeurs ont également indiqué que tous les sites et entreprises ne sont pas forcément adaptés au télétravail. Il ne doit pas, dès lors, y avoir d'obligation d'accepter le télétravail. Le télétravail doit être volontaire pour les employés, avec la possibilité de revenir sur le lieu de travail s'ils le souhaitent. Lorsque l'introduction de dispositifs de télétravail est susceptible d'entraîner la fermeture définitive de lieux de travail physiques, les employeurs doivent être tenus d'engager des négociations avec les syndicats à propos des modalités du processus de restructuration, de manière à atténuer toute incidence négative sur les conditions d'emploi des travailleurs. Dans la mesure du possible, les travailleurs doivent avoir la possibilité d'être transférés vers un autre lieu de travail physique.

- **Garantir l'égalité de traitement pour les télétravailleurs.**

Les télétravailleurs doivent être soumis aux mêmes droits et conditions que les travailleurs exerçant leur activité dans les locaux de l'employeur. Les accords de télétravail ne doivent pas être utilisés pour modifier le statut d'emploi, la rémunération, les congés ou autres conditions de travail des employés travaillant à distance. Le travail à distance ne doit pas être utilisé pour modifier le statut d'emploi dans le cadre de contrats de travail de longue durée en faveur de formes de contrats plus précaires comme les contrats temporaires, les contrats intérimaires ou les contrats indépendants, entre autres. De même, les conditions d'emploi, y compris le statut d'emploi, n'ont pas lieu d'être modifiées lorsqu'un travailleur choisit de ne pas travailler à distance. Les employeurs qui mettent en place des dispositifs de télétravail doivent, en particulier, revoir leurs politiques en matière d'assurance maladie et de congé de maladie, afin de s'assurer que les travailleurs sont suffisamment protégés, y compris dans les situations de crise.

- **Le respect des heures de travail normales et le droit à se déconnecter.**

Pour les travailleurs qui pratiquent le télétravail, des périodes de repos doivent être garanties, au même titre que la limitation de la durée maximale du travail et le droit à la déconnexion. Pour les travailleurs soumis à des horaires déterminés, le télétravail ne doit pas être utilisé pour prolonger les heures de travail ou réduire les périodes de repos entre les horaires de travail établis. Cela pourrait impliquer la nécessité de mettre au point de nouveaux outils pour fixer des quotas et mesurer les résultats ainsi que pour enregistrer le temps de travail. Un calendrier clair et réaliste pour l'exécution des tâches doit être fixé dès le départ. Les travailleurs soumis aux règles sur les heures supplémentaires doivent être rémunérés de la même manière que si les heures de travail supplémentaires étaient effectuées dans l'entreprise. Les employeurs doivent prévoir des systèmes équitables pour la validation, le calcul et la rémunération des heures supplémentaires.

- **L'équipement de travail et les coûts liés aux postes de travail à distance doivent être à charge de l'employeur.**

L'employeur doit être responsable de la fourniture et de l'entretien du matériel nécessaire à un télétravail régulier. Les travailleurs qui souhaitent utiliser leur propre équipement doivent avoir droit à une indemnisation adéquate. En tant que propriétaire de l'équipement, l'employeur doit être responsable de l'entretien et du remplacement en cas d'obsolescence, de perte ou de dommage pendant l'exécution des tâches professionnelles. Les travailleurs effectuant du télétravail doivent être indemnisés pour les coûts liés aux espaces et aux services nécessaires à l'exercice de leurs fonctions, y compris, mais pas exclusivement, le loyer de l'espace de travail, l'assurance, l'électricité, l'internet, le service de téléphonie mobile et autres. Toutes questions et détails doivent être clarifiés au préalable afin que les droits et les responsabilités des travailleurs soient bien compris.

- **Les employeurs restent responsables de la santé et de la sécurité des travailleurs.**

Il n'y a pas lieu de faire de différence entre le télétravail et d'autres modalités d'organisation du travail pour ce qui a trait à la responsabilité de l'employeur en matière de santé et de sécurité au travail, y compris la responsabilité de garantir des lieux de travail exempts de violence (C190). L'employeur est responsable de la protection du télétravailleur et est tenu de procéder aux évaluations des risques nécessaires et de fournir aux travailleurs les informations pertinentes sur la politique de l'entreprise en matière de santé et de sécurité ainsi que des formations sur l'utilisation des équipements. Afin de réduire les risques psychosociaux liés à l'isolement des télétravailleurs, les employeurs doivent offrir la possibilité de contacts personnels réguliers avec les collègues. La mise en œuvre correcte des mesures de santé et de sécurité doit, le cas échéant, être vérifiée par l'employeur, les représentants syndicaux (lorsqu'ils existent) et/ou l'inspection du travail. Lorsque le télétravail est effectué au domicile du travailleur, l'accès à celui-ci doit être soumis à une notification et à un consentement préalables.

- **Égalité d'accès à la formation et au développement de carrière.**

Les télétravailleurs doivent bénéficier d'un traitement égal à celui de leurs collègues en entreprise pour ce qui a trait à l'accès au développement de carrière et à la promotion. Ceci est d'autant plus important pour les télétravailleuses, qui doivent souvent assumer des responsabilités de soins non rémunérées et disposent de moins de temps et de possibilités en dehors de leurs horaires de travail pour se consacrer à des activités valorisantes pour leur carrière. Afin de favoriser les possibilités de croissance et d'avancement, il est primordial que les employeurs fournissent des conseils et prennent des initiatives privilégiant l'accès à la formation et au

développement de carrière, notamment par le biais de réunions présentiels régulières pour le développement de carrière et le mentorat.

- ***Le droit à la vie privée doit être préservé.***

Les technologies de l'information et de la communication peuvent avoir des répercussions très diverses sur les travailleurs. Si les technologies de la communication sont essentielles pour optimiser les processus de travail, les technologies de suivi et de surveillance peuvent engendrer des contrôles excessifs sur les travailleurs, porter atteinte à la vie privée et nuire aux relations de travail harmonieuses. Au cours de la récente pandémie, on a constaté un recours accru aux outils de surveillance des travailleurs, notamment des logiciels extrêmement invasifs qui prennent une capture d'écran et/ou une photo de chaque travailleur à intervalles rapprochés par le biais de leur webcam, outre des logiciels qui suivent chaque saisie de clavier et qui analysent chaque courriel et message de chat envoyé par les travailleurs. L'introduction de sauvegardes garantissant le respect de la vie privée des travailleurs est donc primordiale. Les délégués syndicaux doivent être informés et consultés préalablement à l'introduction de toute technologie susceptible de porter atteinte à la vie privée. Il convient de limiter le recours aux outils de surveillance pour contrôler les travailleurs.

- ***Garantir les droits de liberté syndicale et de négociation collective des télétravailleurs.***

Tous les travailleurs, sans distinction, doivent avoir le droit de former des syndicats et d'y adhérer, ainsi que de négocier collectivement leurs conditions de travail. Le recours au télétravail ne doit pas servir à restreindre ou à entraver les droits des travailleurs à former ou à rejoindre un syndicat et à participer aux négociations collectives. Afin de garantir que les télétravailleurs puissent exercer pleinement leurs droits de liberté syndicale, les employeurs qui déploient des dispositifs de télétravail doivent délivrer à chaque télétravailleur une déclaration spécifiant qu'il est libre de participer, sans opposition de l'employeur, à une activité syndicale si tel est son choix. Cette communication doit être aisément accessible par des moyens électroniques, de manière à atteindre tous les travailleurs à distance. Les employeurs doivent, sur demande d'une organisation syndicale, divulguer le nombre de télétravailleurs et le pourcentage de la main-d'œuvre totale que ceux-ci représentent. Pour permettre une représentation syndicale équitable des télétravailleurs, les employeurs sont tenus de fournir, sur demande d'une organisation syndicale, les noms et les fonctions des télétravailleurs, afin de garantir que tous aient la possibilité de s'informer au sujet du syndicat. Dans le cadre de l'initiation, l'employeur doit également prévoir des possibilités de communication, sans présence ni contrôle de l'employeur, entre les travailleurs et les représentants syndicaux, à la fois par le biais de supports électroniques et lors des réunions sur site ou virtuelles. Quelle que soit la technologie employée par l'employeur pour communiquer avec les employés, celle-ci doit être mise à la disposition des travailleurs afin qu'ils puissent se livrer à leurs propres activités d'organisation, sans surveillance ni contrôle de la part de l'employeur. Comme pour l'accès aux espaces de détente et aux cafétérias sur les lieux de travail physiques, les employeurs doivent fournir aux télétravailleurs des espaces de réunion numériques sécurisés pour y mener des activités syndicales.

Les employeurs doivent s'abstenir de bloquer les espaces numériques tels que les pétitions, les enquêtes, les sites web syndicaux ou les messages électroniques émanant d'organisations syndicales. Les télétravailleurs ne doivent pas être exclus de la procédure de fixation des seuils de négociation et doivent disposer des moyens nécessaires pour participer aux élections et voter dans le cadre d'une action collective. D'autre part, compte tenu de leur impact potentiel sur les conditions de travail, les accords de télétravail doivent faire l'objet de négociations collectives.

Réglementation

Les syndicats ont longtemps organisé et fait campagne pour que les accords de télétravail soient introduits d'une manière qui améliore les droits et les conditions des travailleurs. En effet, il existe à l'heure actuelle plusieurs conventions collectives nationales, sectorielles et d'entreprise qui **réglementent** l'introduction et la mise en œuvre des accords de télétravail. Par exemple, la convention collective nationale italienne pour le secteur bancaire prévoit désormais un ensemble de dispositions détaillées, notamment sur le droit à la vie privée et le droit à la déconnexion. Au Royaume-Uni, la Confederation of British Industry et la centrale syndicale Trade Union Congress se sont mises d'accord sur des orientations relatives au télétravail. En tant que partenaires sociaux européens du secteur des télécommunications, le syndicat UNI Europa et l'association des opérateurs de télécommunications ETNO ont adopté une déclaration commune sur le télétravail qui comprend des principes importants tels que la nature volontaire du télétravail, l'accès à la formation et aux possibilités de carrière, le temps de travail, le droit à la déconnexion, les mesures de santé et de sécurité et l'accès aux

syndicats. L'Accord-cadre européen sur le télétravail, datant de 2002, couvre également de nombreux aspects importants, en accordant notamment aux télétravailleurs le même niveau global de protection que celui accordé aux travailleurs exerçant leurs activités dans les locaux de l'employeur. En outre, l'Accord-cadre des partenaires sociaux européens sur la numérisation, conclu en 2020, fournit un modèle pour la négociation d'une transition juste en matière d'utilisation des technologies numériques, y compris des méthodes destinées à garantir le droit à la déconnexion.

Bien que plusieurs gouvernements aient adopté des mesures réglementaires relatives à certains aspects du télétravail, les textes de loi plus étoffés font encore figure d'exception. Parmi les exemples de législation nationale existante, on peut citer l'Argentine (projet de loi sur le télétravail – ne couvre pas la SST) ; la Norvège (loi sur le milieu de travail – laisse les détails aux décrets ministériels) ; le Portugal (art. 166 de la loi n° 120/2015) ; Belgique (l'arrêté royal du 22 novembre 2006 prévoit le télétravail dans le secteur public) ; Irlande (Code de pratique sur le télétravail guidé par l'Accord-cadre européen de 2002) ; Australie (art. 65 de la loi sur le travail équitable portant sur le « *droit de solliciter des aménagements flexibles* ») ; les Pays-Bas (décret sur les conditions de travail) ; la loi finlandaise de 1996 sur le travail flexible, ainsi que la loi finlandaise de 2020 sur le temps de travail qui autorise jusqu'à 50 % de travail à distance/flexible ; et l'arrêt des tribunaux suisses obligeant les employeurs à dédommager les travailleurs pour une partie du loyer.

Pour ce qui est du droit à la déconnexion, la France et l'Italie sont deux exemples de pays qui ont promulgué une législation pertinente. La loi française prévoit ce que l'on appelle un « *droit à la déconnexion* », qui oblige toutes les entreprises ayant un représentant syndical à négocier annuellement les modalités d'exercice de ce droit dans le cadre de la négociation sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail. En Italie, une loi adoptée en juin 2017 régit le travail flexible. Celle-ci prévoit la conclusion d'un accord entre un employeur et un employé en vue de l'exécution partielle du travail en dehors des locaux de l'entreprise. Un tel accord doit prévoir des mesures technologiques et organisationnelles afin de garantir le respect de périodes minimales de repos (droit à la déconnexion).

Il n'existe pas de norme internationale du travail régissant spécifiquement les accords de télétravail. La Convention (No. 177) sur le travail à domicile, 1996, et la Recommandation (No. 184) sur le travail à domicile, 1996, visent le travail effectué au domicile du travailleur ou dans les locaux de son choix autres que le lieu de travail de l'employeur. Ces instruments ne traitent toutefois pas des défis liés à l'utilisation des TIC. En examinant les instruments relatifs à la SST et au temps de travail, la Commission d'experts a souligné les préoccupations suscitées par les lacunes présentes dans les législations nationales du travail en ce qui concerne la protection des télétravailleurs. L'introduction du droit à la déconnexion a été soulignée par les experts comme un moyen de remédier au brouillage de la frontière entre travail et repos résultant de l'utilisation croissante des TIC.

Conclusion

Compte tenu de l'utilisation accrue des TIC et de la numérisation du lieu de travail en général, la demande d'accords de télétravail est clairement appelée à augmenter à l'avenir, et ce à l'échelle mondiale. Pour faire en sorte que de tels accords concilient le besoin de flexibilité (pour les travailleurs et les employeurs) et la sauvegarde des droits et des protections du travail, l'introduction et la mise en œuvre d'accords de télétravail doivent s'accompagner des principes fondamentaux abordés dans le présent guide de discussion. Bien que plusieurs conventions collectives, à différents niveaux, ainsi que certaines juridictions nationales aient introduit quelques-uns de ces principes, des lacunes évidentes subsistent dans le droit national et international, qui doivent être comblées avant que les accords de télétravail ne se généralisent et n'acquière un caractère permanent.