

Yves Lasfargue
Sylvie Fauconnier

IMPACTS DU TÉLÉTRAVAIL 2018

***de plus en plus de qualité
et de productivité
avec de moins en moins de
fatigue et de stress***

***Que pensent les télétravailleuses et les télétravailleurs ?
Résultats de la 5e enquête OBERGO
sur les impacts du télétravail réel***

Enquête réalisée avec le soutien de la CFDT Cadres



ENQUÊTE OBERGO 2018 : SYNTHÈSE DES CONCLUSIONS

Télétravail salarié 2018 : de plus en plus de qualité et de productivité avec de moins en moins de fatigue et de stress

Cette nouvelle enquête porte sur les conditions de travail et de vie des salarié(e)s qui ont une expérience RÉELLE du télétravail à domicile (enquête sur questionnaire + entretiens oraux). Les quatre premières enquêtes de l'OBERGO en 2010, 2012, 2013 et 2015 ont permis de dresser la liste des conditions de réussite du télétravail concernant les salarié(e)s et les entreprises.

Cette cinquième enquête confirme les résultats des enquêtes précédentes sur les impacts concernant la qualité de vie mais, de plus, fait apparaître des évolutions spectaculaires concernant l'amélioration de la qualité et de la productivité du travail.

NOUVEAUTÉ 2018 : 26% des réponses viennent de salarié(e)s du secteur public

Impacts positifs en 2018: Meilleure qualité de vie et meilleure qualité du travail

Les principaux impacts positifs induits par le télétravail sur les conditions de vie et de travail sont :

- *meilleure qualité de leur vie personnelle (travail + hors travail) : 96% des réponses pour les femmes et 95% pour les hommes (90% en 2012)*
- *meilleure qualité de vie familiale : 88% pour les femmes et 90% pour les hommes (84% en 2012)*
- *meilleure répartition « temps professionnels/sociaux/familiaux/personnels » : 84% (le temps « gagné » sur le trajet du soir donne plus de possibilités)*
- *diminution de la fatigue physique liée aux transports : 89%*
- *diminution du stress liés aux transports : 82%*

Les principaux impacts positifs économiques sont :

- *augmentation de la productivité : 86% des réponses (77% en 2012)*
- *augmentation de la qualité du travail produit : 84% (70% en 2012)*

Impacts négatifs en 2018: temps de travail plus long

Les impacts négatifs sont partagés par un moins grand nombre de télétravailleurs mais sont la confirmation de l'existence du paradoxe du télétravail: « Plus de temps de travail/ Meilleure qualité de vie » :

- *Augmentation de leur temps de travail : 57% des réponses (temps du trajet du matin « échangé » contre temps de travail) (64% en 2012)*
- *Augmentation des coûts personnels liés à l'activité professionnelle: 28% (35% en 2012)*
- *Augmentation de la charge de travail ressentie : 15% (22% en 2012)*

Conclusion : le télétravail 2018 est à consommer sans hésitation mais avec modération et précautions

- A consommer sans hésitation : cette enquête fait apparaître que les impacts positifs sont largement supérieurs aux impacts négatifs
- A consommer avec modération : les impacts négatifs apparaissent surtout pour les durées de télétravail supérieures à 2 jours par semaine
- A consommer avec précautions : le salarié en télétravail doit avoir des garanties ÉCRITES bien que la nouvelle du 29 mars 2018 ait supprimé l'obligation d'un avenant au contrat de travail (voir la nouvelle rédaction du code du travail en annexe 2)

Résultats de l'enquête annuelle OBERGO 2018 sur les impacts sociaux du télétravail

« Télétravail salarié 2018 : de plus en plus de qualité et de productivité avec de moins en moins de fatigue et de stress »

Rapport d'Yves Lasfargue et Sylvie Fauconnier
(Rapport disponible sur le site <http://www.ergostressie.com>.)

Enquête 2018 sur les impacts du télétravail réel et les évolutions des conditions de vie des salarié(e)s réalisée par l'OBERGO (Observatoire du télétravail et de l'ERGOstressie) avec le soutien de la CFDT Cadres

Informations sur ce rapport : Yves LASFARGUE, directeur de l'OBERGO

+33 (0)6 81 01 98 72 yves.lasfargue@wanadoo.fr

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

Sommaire

Synthèse des conclusions de l'enquête	3
Éditorial	7
1 - Les résultats détaillés de l'enquête OBERGO 2018 sur les impacts du télétravail salarié RÉEL	9
1 - 1 Présentation de l'enquête	9
1 - 2 Domaines sur lesquels le télétravail a des impacts positifs	10
1 - 3 Domaines pour lesquels le télétravail a peu d'impacts	14
1 - 4 Domaines sur lesquels le télétravail a des effets négatifs	15
2 – Télétravail et marges de liberté dans la gestion du temps : les télétravailleuses et télétravailleurs 2018 travaillent- ils à d'autres moments que les autres salarié(e)s ?	19
2 - 1 Quelle est la durée de travail pendant la ou les journées de télétravail ?	19
2 - 2 Quelles sont les marges de libertés dans leur temps de travail qu'utilisent les télétravailleuses et télétravailleurs ?	20
3 – Paroles de télétravailleuses et de télétravailleurs sur les évolutions de leurs temps de vie et de travail	22
1. Paroles sur le temps de travail	
2. Paroles sur la charge de travail	
3. Paroles sur le contrôle	
4. Paroles sur la productivité et la qualité	
5. Paroles sur le droit à la déconnexion	
4 – Présentation du test d'auto-orientation GPS-Télétravail. Sur les 60% de salariés demandant le télétravail qui pourra vraiment être à l'aise en télétravaillant ?	29
ANNEXE 1	
Caractéristiques de l'échantillon de l'enquête OBERGO 2018 sur le télétravail	35
ANNEXE 2 : ORDONNANCE 2017 ET LOI DE 2018	39
Présentation et analyse des évolutions dans les règles juridiques du télétravail introduites par l'ordonnance du 22 septembre 2017 et la loi du 29 mars 2018	

Qui a réalisé cette enquête ?

Les entretiens, le sondage sur Internet et la synthèse ont été réalisés dans le cadre de l'OBERGO (OBservatoire des conditions de travail et de l'ERGOSTressie) par :

* **Yves LASFARGUE**, chercheur et créateur de l'OBERGO, spécialiste de l'étude des évolutions des métiers et des conditions de travail liées aux technologies de l'information. Auteur d'une quinzaine de livres et rapports sur les conséquences sociales des TIC.

* **Sylvie FAUCONNIER**, chercheuse spécialiste des métiers, responsable pendant de nombreuses années de l'observatoire des métiers d'une grande entreprise de télécommunications. Auteur de guides sur les métiers de l'Internet et du multimédia, et sur l'évolution des métiers des centres d'appels.

OBERGO (OBservatoire du télétravail et de l'ERGOSTressie)

Centre de recherche et d'information sur les évolutions de métiers et
les conditions de travail liées aux technologies de l'information.
7 rue de l'Arbre aux 40 écus – 92390 Villeneuve-la-Garenne

yves.lasfargue@wanadoo.fr Site internet : <http://www.ergostressie.com>
Téléphone +33 (0)6 81 01 98 72

Préface

Les résultats de l'enquête 2018 Obergo sur les impacts du télétravail sont aujourd'hui publiés alors que les articles de loi relatifs au télétravail modifiés par les ordonnances de septembre 2017 viennent tout juste de rentrer en application (mars 2018).

Cette concomitance est d'autant plus importante que ces résultats viennent confirmer la justesse des revendications portées par la CFDT Cadres lors des concertations menées préalablement à cette réforme.

Sans reprendre point par point les résultats, soulignons-en quelques-uns qui illustrent parfaitement nos revendications :

- Les résultats de l'enquête et les nombreux témoignages livrés par les répondants soulignent l'importance d'avoir un télétravail bien encadré, aux règles claires et acceptées par tous. Pour la CFDT Cadres, cela confirme qu'il demeure indispensable que l'employeur ne soit pas seul à définir les règles mais que celles-ci soient discutées et négociées avec les organisations syndicales.

Si la loi invite l'employeur à négocier un accord ou à défaut proposer une charte, elle ne rend plus obligatoire la nécessité de mentionner le télétravail dans le contrat de travail ou qu'il fasse l'objet d'un avenant à celui-ci : cet écrit demeure cependant plus que souhaitable pour nous.

- Le télétravail doit reposer sur le volontariat et être limité dans la semaine : l'enquête confirme que ses effets peuvent être d'autant plus négatifs (sur le temps et la charge de travail notamment) que le nombre de jours de télétravail est élevé.

- Les répondants confirment le paradoxe déjà relevé dans les précédentes enquêtes « Plus de qualité de vie mais une charge et un temps de travail plus importants ». Ils sont dès lors nombreux à souligner l'importance d'un bon équilibre vie professionnelle – vie personnelle tant il est facile que l'une déborde sur l'autre quand on travaille de chez soi.

Pour maintenir les équilibres, ils sont conscients que cela nécessite une certaine discipline mais aussi de fixer des règles très strictes avec l'employeur. La CFDT Cadres ne peut que se réjouir que la nouvelle loi demande que l'accord ou la charte précise les modalités de contrôle du temps de travail ou de régulation de la charge de travail et les plages horaires durant lesquelles l'employeur pourra contacter le salarié en télétravail.

- On ne peut que regretter que la loi ait supprimé l'obligation faite à l'employeur de supporter une partie des coûts liés au télétravail. Le télétravail concerne désormais la plupart des salariés – pas seulement les cadres – et cette non prise en charge peut représenter un manque à gagner important pour certains.

La CFDT Cadres tient à remercier le cabinet Obergo pour la qualité de son travail : cette enquête part du vécu des salariés en situation de télétravail en complétant la partie quantitative (résultats) par des parties « commentaires » très enrichissantes pour qui cherche à comprendre les enjeux, les risques et les freins au télétravail.

Jérôme CHEMIN

Secrétaire Général Adjoint en charge des questions liées au numérique à la CFDT Cadres

<http://www.cadrescfdt.fr/Cadres>

1 - Les résultats détaillés de l'enquête OBERGO 2018 sur le télétravail salarié RÉEL

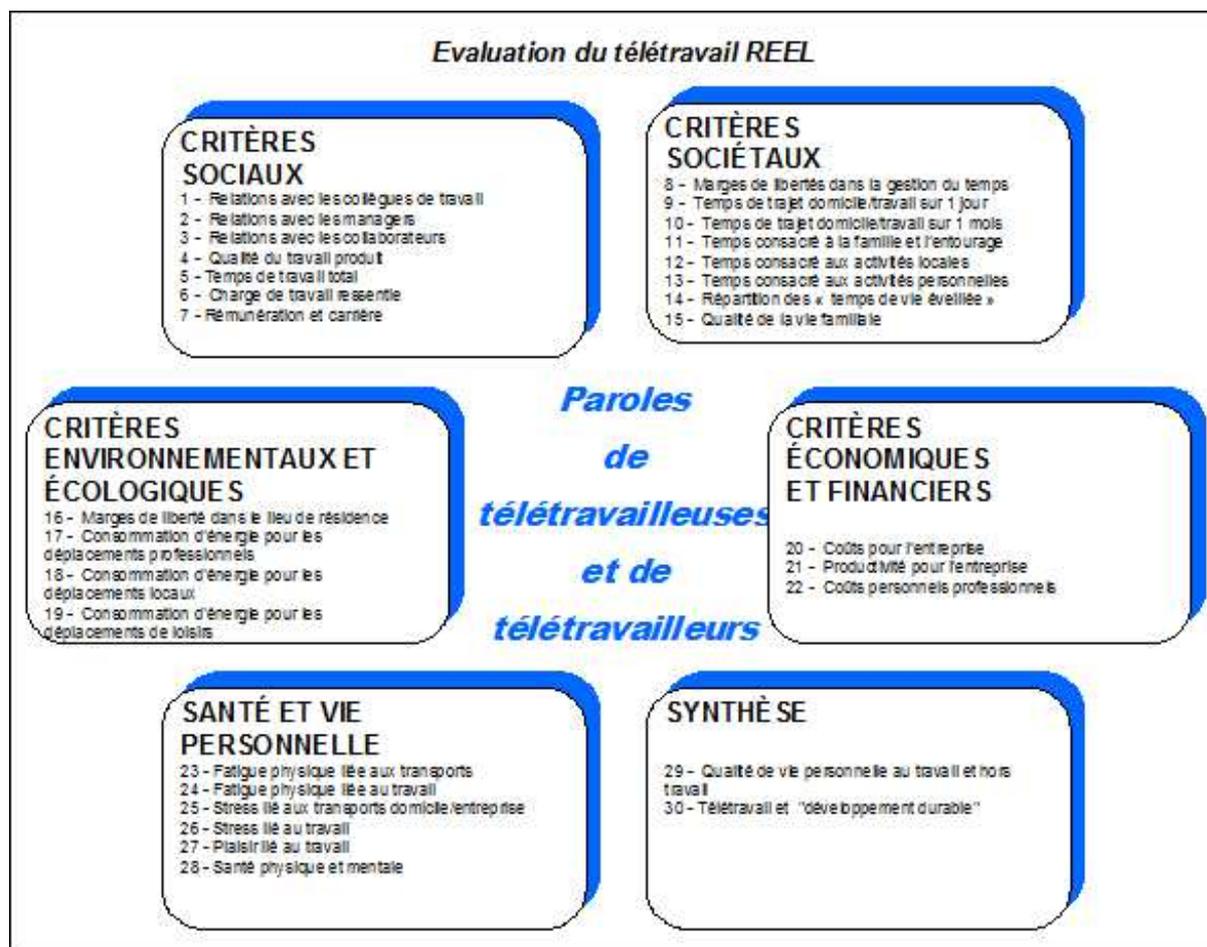
1 - 1 Présentation de l'enquête

Cette enquête a été réalisée d'octobre 2017 à mars 2018: c'est la cinquième enquête de ce type réalisée par l'OBERGO.¹ Elle s'appuie sur 506 réponses exploitables (dont 431 venant de salariés travaillant en télétravail) à un questionnaire interactif de 30 questions.

Parmi les 431 réponses de salariés, 189 comportaient un commentaire écrit qui détaillait :

- le sentiment de chaque télétravailleuse et télétravailleur sur ses conditions de travail personnelles
- les conseils sur la réussite du télétravail.

Ces commentaires écrits ont été complétés par 10 entretiens oraux directs très approfondis. Comme en 2010, 2012, 2013 et 2015, cette enquête avait pour but de demander aux salarié(e)s concerné(e)s d'évaluer les évolutions que leur ont apportées le télétravail en utilisant les critères traditionnels de jugement du développement durable (critères sociaux, sociétaux, environnementaux et économiques) et sur les impacts sur leur santé et vie personnelle.



L'échantillon des salarié(e)s qui ont accepté de participer à l'enquête est très varié (genre, âge, situation de famille, localisation,...). Il est en très grande partie composée de cadres, notamment de cadres travaillant dans l'informatique et 85% sont volontaires à 100% pour le télétravail (voir la composition de l'échantillon en annexe).

NOUVEAUTÉ 2018 : 26% des réponses viennent de salarié(e)s du secteur public

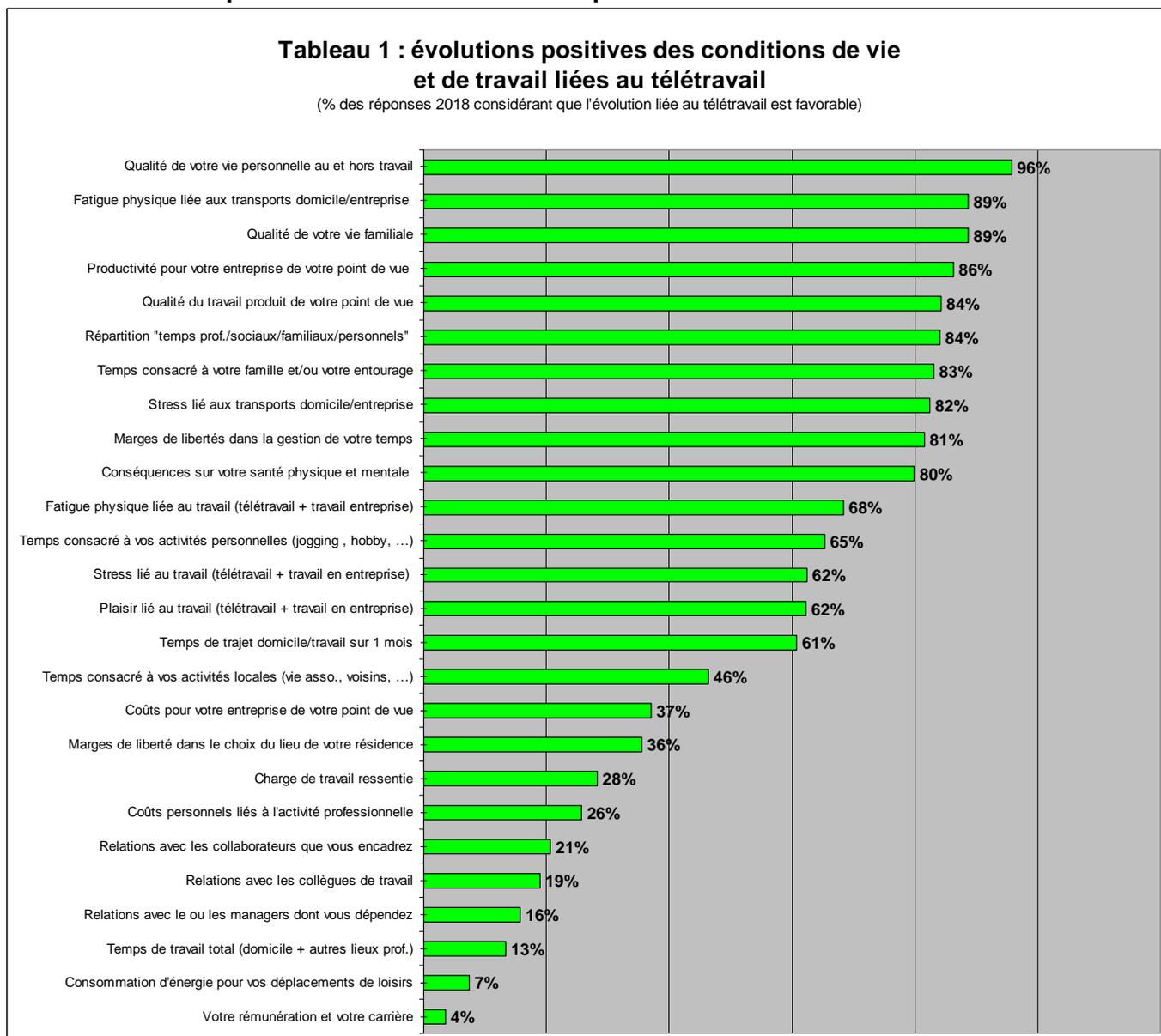
¹ Les résultats des quatre premières enquêtes OBERGO de 2010, 2012, 2013 et 2015 sont téléchargeables sur le site <http://www.ergostressie.com/>

1 - 2 Domaines sur lesquels le télétravail a des impacts positifs sur les conditions de vie

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

L'évolution peut être positive, négative ou neutre.

1 - 2 -1 Évolutions positives sociales et économiques



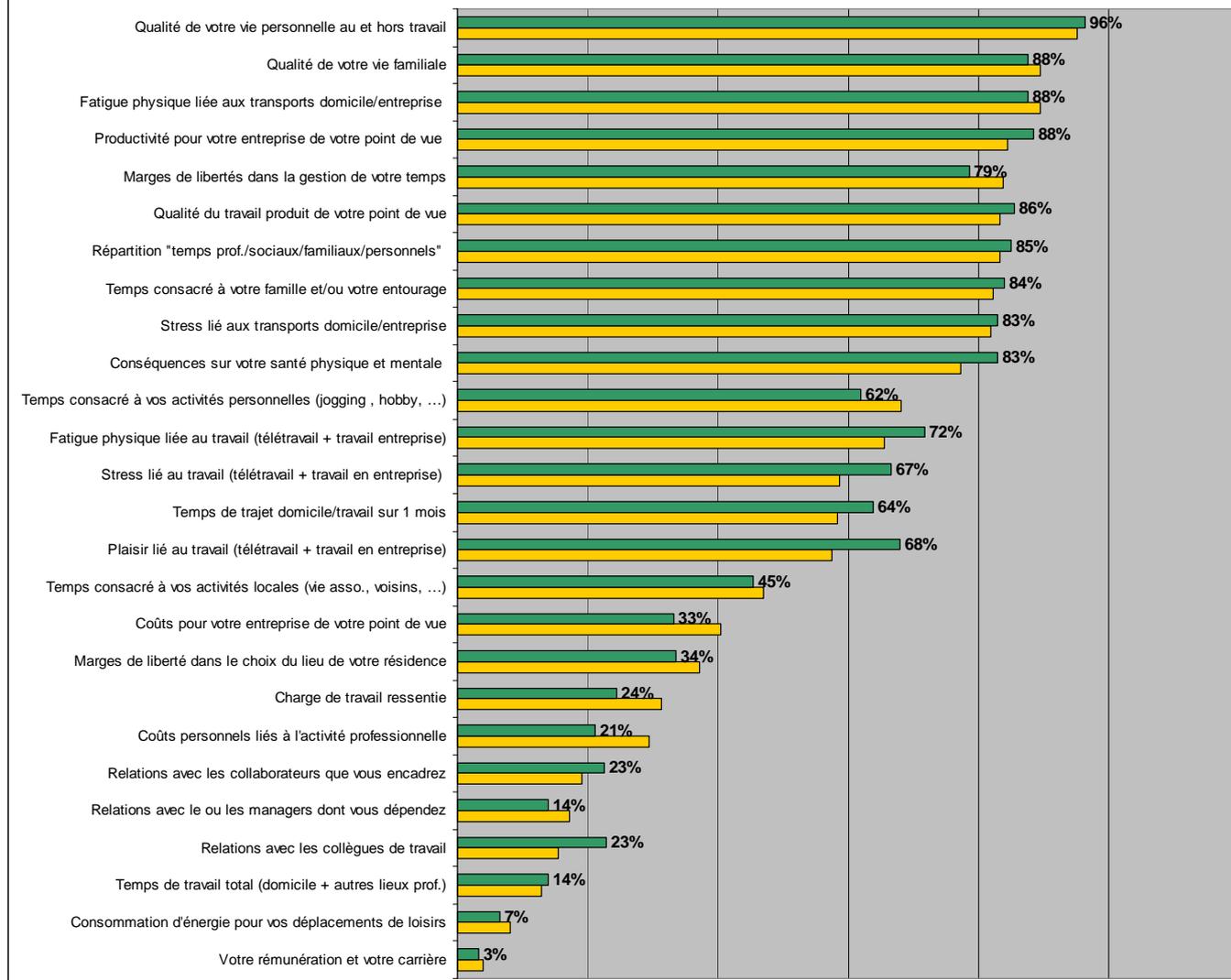
Le télétravail apparaît, pour la plupart des télétravailleuses et télétravailleurs, comme étant une source d'améliorations en particulier dans les domaines suivants :

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

Peu de différences d'appréciations positives entre femmes et hommes ...

Tableau 1 bis : évolutions positives des conditions de vie et de travail liées au télétravail (femmes/h)

(% des réponses 2018 considérant que l'évolution liée au télétravail est favorable)
(en vert : réponses des femmes -en jaune : réponses des hommes)



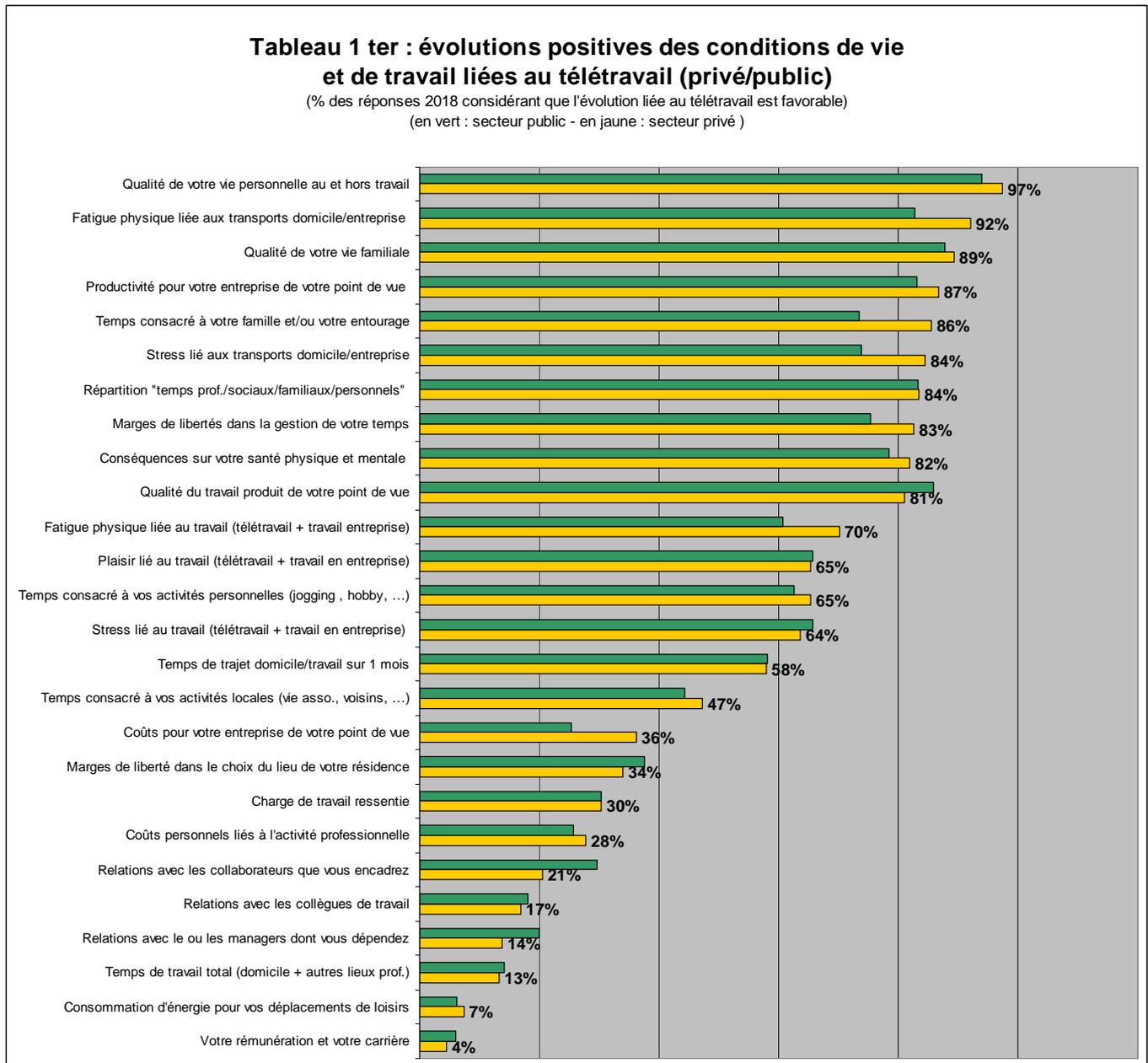
On peut voir sur Le tableau 1 bis ci-dessus que les différences d'analyses entre femmes (en vert) et hommes (en jaune) sont très faibles.

Principales différences hommes/femmes sur les facteurs positifs:

- Santé physique et mentale : 83% des femmes ressentent une amélioration (77% des hommes)
- Plaisir au travail : 68% des femmes répondent que ce plaisir a augmenté (58% des hommes)
- Stress lié au travail : 67% des femmes répondent que le stress a baissé (59% des hommes)

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

... et peu de différences d'appréciation entre secteur public et secteur privé



Sur le tableau 1 ter ci-dessus, il apparait que les différences entre réponses venant de salarié(e)s du secteur privé et réponses venant du secteur public sont très faibles aussi.

-

1- 2 -2 Impacts sociaux positifs : vie personnelle et vie familiale

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

Bien que le télétravail soit presque toujours « à temps partiel » (1 ou 2 jours par semaine pour une moyenne de 1,60 jour par semaine dans notre enquête), l'évolution favorable de la vie personnelle et familiale est largement confirmée par les entretiens individuels qui l'expliquent par des horaires plus favorables pour la famille (le soir, heure de rentrée moins tardive) et des marges liberté pour la vie avec les enfants (conduite à l'école, visites médicales, petites maladies, ...) (voir chapitre 3).

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

1 -2 -3 Impacts sociaux positifs : diminution du stress et de la fatigue physique

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

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

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

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

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

Trois explications : d'une part, la diminution des interruptions pendant le travail à domicile (interruptions des collègues, de la hiérarchie,...) et la diminution des conversations téléphoniques et des mails². D'autre part, un meilleur confort général (en particulier par rapport aux *open spaces*). Enfin, l'allongement de la durée du travail le jour du télétravail (voir les paroles de télétravailleuses et de télétravailleurs à ce sujet au paragraphe 3-3).

1- 2 - 5 Télétravail = sensation de liberté

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

Cette sensation de liberté apparaît en particulier dans :

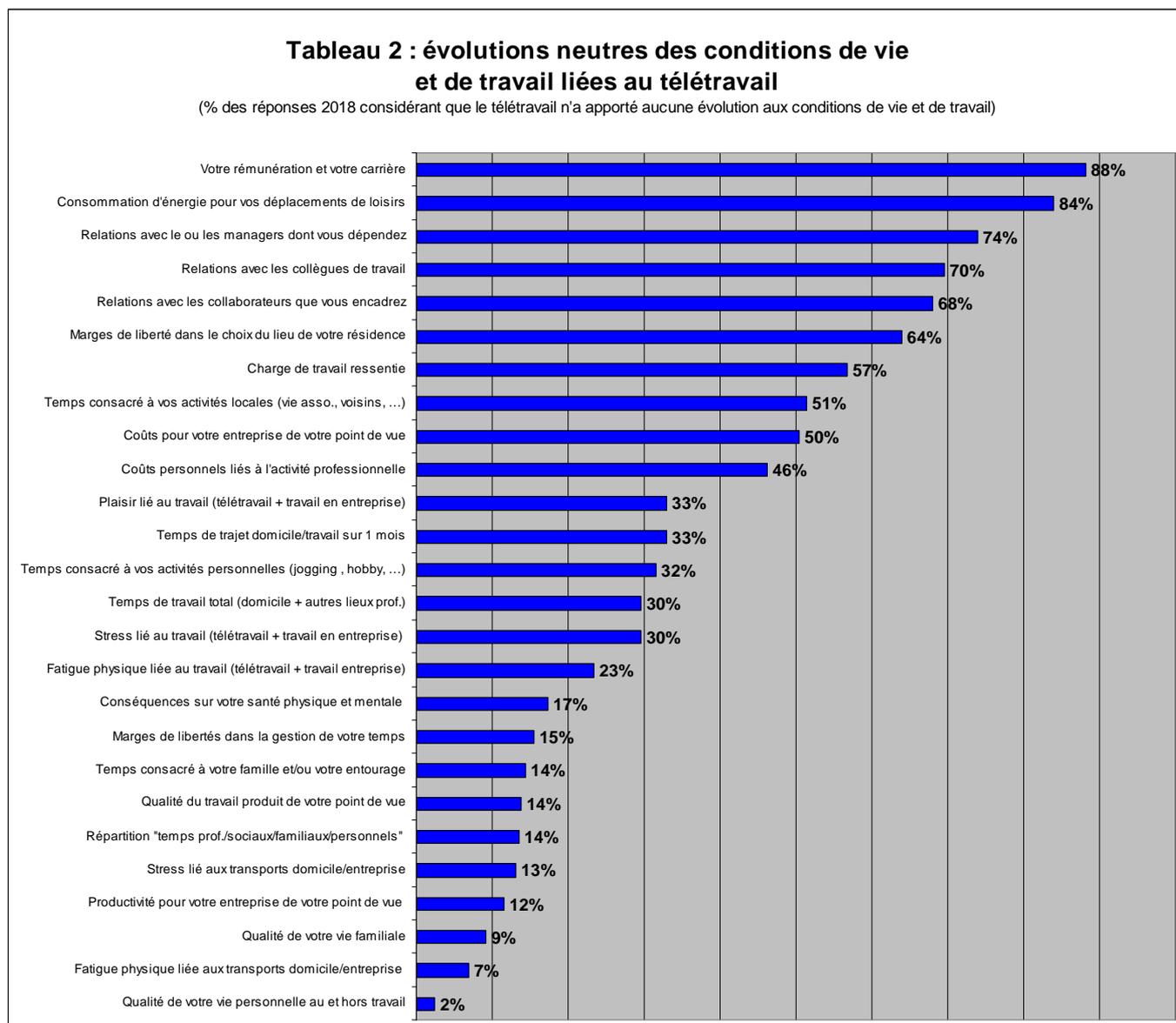
- *augmentation des marges de liberté dans la gestion du temps : 81% des réponses*
- *-augmentation du temps consacré à des activités locales : 46% des réponses*

² Cette diminution souvent confirmée dans les entretiens oraux semblent venir du fait que les collègues et la hiérarchie ont tendance à envoyer moins de messages vers le domicile.

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

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

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



Le télétravail apparaît comme ayant peu d'effets dans les domaines suivants (voir ce tableau 2) :

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

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

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

1 – 4 – 1 Impacts sociaux et économiques négatifs

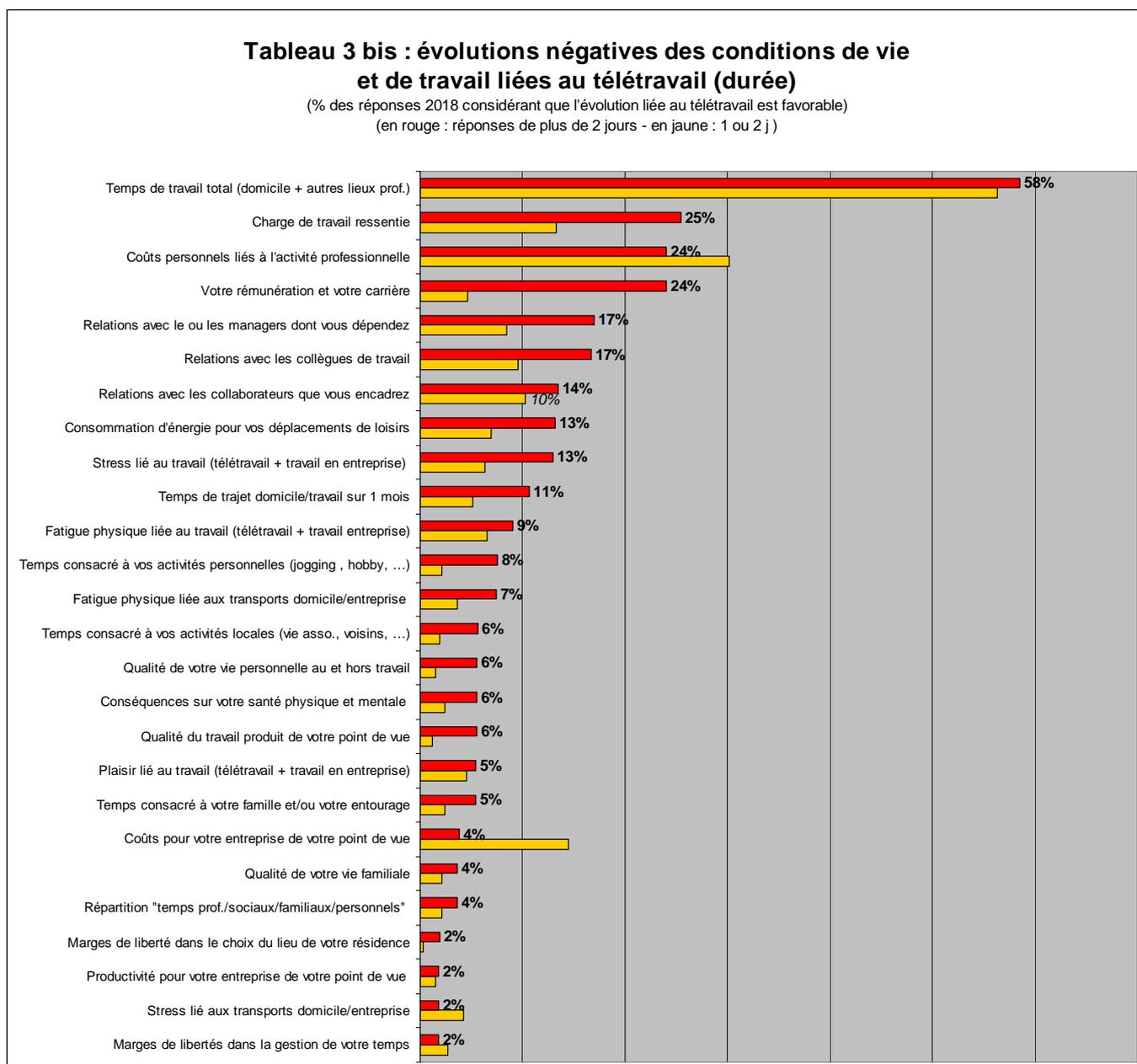


Le télétravail apparaît comme ayant des impacts négatifs surtout dans les domaines suivants :

- temps de travail : 57% ressentent une augmentation du temps de travail
- coûts personnels : en augmentation pour 28% des réponses
- charge de travail : 15% ressentent une augmentation de la charge de travail

Les autres effets négatifs sont ressentis dans moins de 15% des réponses

Différences d'appréciations négatives selon la durée du télétravail

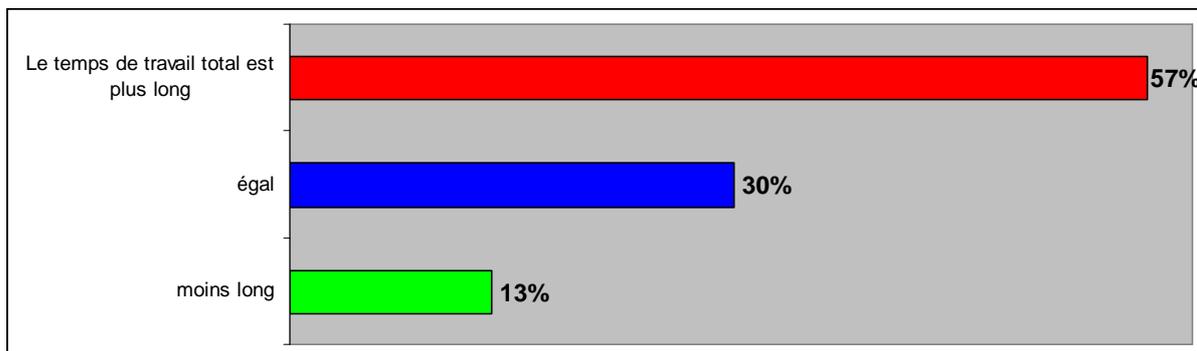


Les effets négatifs du télétravail sont d'autant plus ressentis que le nombre de jours de télétravail est élevé (en rouge résultats pour les durées supérieures à 2 jours par semaine):

- Augmentation de la charge de travail ressentie : effet ressenti par 25% des salarié(e)s télétravaillant plus de 2 jours par semaine et 13% pour les salarié(e)s télétravaillant 1 ou 2 jours.
- Effets négatifs sur la rémunération et la carrière : effet ressenti par 24% des salarié(e)s télétravaillant plus de 2 jours par semaine et 5% pour les salarié(e)s télétravaillant 1 ou 2 jours.
- Effets négatifs sur les relations avec les managers : effet ressenti par 17% des salarié(e)s télétravaillant plus de 2 jours par semaine et 8 % pour les salarié(e)s télétravaillant 1 ou 2 jours.
- Effets négatifs sur les relations avec les collègues : effet ressenti par 17% des salarié(e)s télétravaillant plus de 2 jours par semaine et 10% pour les salarié(e)s télétravaillant 1 ou 2 jours.

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

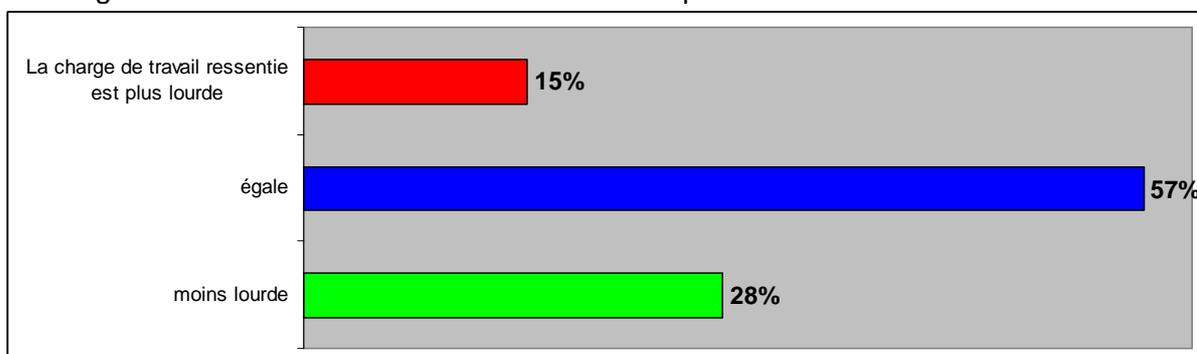
- *Augmentation de leur temps de travail : 57%*
- *Augmentation de la charge de travail ressentie : 15%*



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

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

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



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

Réussir le télétravail en 2018 c'est :

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

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

1 – 3 – 3 Évolutions négatives des coûts personnels, de la rémunération et des carrières

- *Augmentation des coûts personnels liés à l'activité professionnelle: 28% (*
- *Rémunération et carrière : 8% (mais 88% des télétravailleurs pensent que le télétravail n'a pas d'effets sur la rémunération et la carrière)*

Les entretiens individuels permettent de mieux comprendre les raisons de ces évolutions qui sont beaucoup plus ressenties par les non-cadres que par les cadres

- Faible remboursement des dépenses liées au télétravail :

- ces remboursements se limitent, en général, à 50% de l'abonnement fibre ou ADSL et à une prime (soumise à charges sociales et impôts) de 2 à 5 € par jour de télétravail pour prise en charge des autres frais (chauffage, électricité, ...).
 - *Je travaille dans un organisme de Sécurité sociale. Mon équipement de bureau est pris en charge par mon entreprise et elle me rembourse 10€/mois pour un jour de télétravail par semaine.*
 - *Montant des remboursements mensuels pour "frais de télétravail" chez Accenture : 30 Euros pour 2 jours*
 - *Montant des remboursements mensuels chez Cap Gemini : 30 €*
 - *Montant du remboursement de frais chez Nokia : 26 € mensuels*
 - *Chez EDF : pas de remboursement de télétravail mais matériel informatique et téléphonique fournis. Prime de télétravail annuelle de 100 €*
- Seuls quelques accords prévoient des remboursements quotidiens plus généreux sur facture et parfois des remboursements de frais d'installation.

Les nouvelles modalités contenues dans la loi du 29 mars 2018 (voir en annexe 2) risquent de conduire à la diminution de ces remboursements car la loi a supprimé l'obligation de remboursement.

2 - Télétravail et marges de liberté dans le choix des horaires : les télétravailleuses et télétravailleurs travaillent-ils à d'autres moments que les autres salarié(e)s ?

Comment les télétravailleuses et télétravailleurs salariés arrivent-ils à utiliser les marges de liberté offertes par le télétravail dans le cadre de ce lien de subordination³ qui subsiste évidemment même s'il est moins visible ?

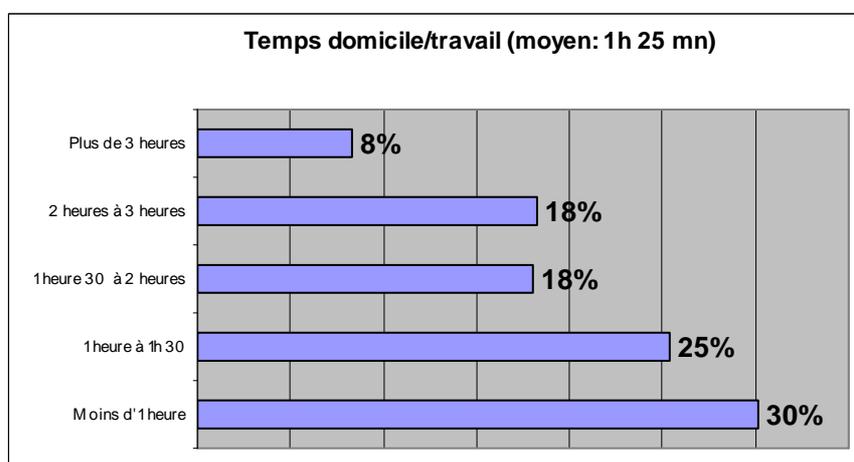
Par la réponse aux questionnaires écrits et par les entretiens personnalisés oraux, l'enquête 2018, comme celle de 2015, permet de réfléchir à cette question en abordant 3 interrogations concernant le travail des salariés pendant leur temps de télétravail :

- Quelle est la durée de travail pendant la ou les journées de télétravail ?
- Quelles sont les marges de libertés dans leur temps de travail qu'utilisent les télétravailleuses et télétravailleurs ?
- Quel type de travail pendant la ou les journées de télétravail ? Qualité ? Productivité ?

2 - 1 - QUELLE EST LA DURÉE DE TRAVAIL PENDANT LA OU LES JOURNÉES DE TÉLÉTRAVAIL ?

Si 57% des enquêtés pensent que leur temps de travail est plus long, 30% pensent que le télétravail n'a pas changé ce temps et 13% constatent que leur temps de travail est plus court.

Dans les entretiens oraux, il apparaît que, pour, cette augmentation de la durée du travail vient du fait que beaucoup de télétravailleuses et télétravailleurs travaillent pendant le temps « gagné » sur le temps de transport, en particulier le matin.

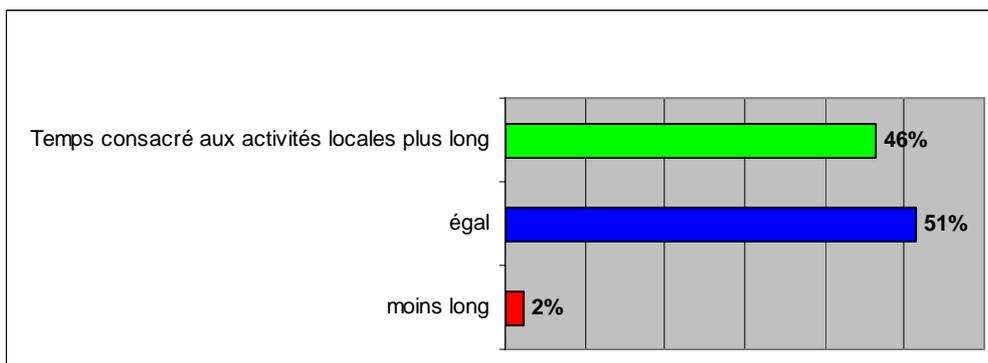
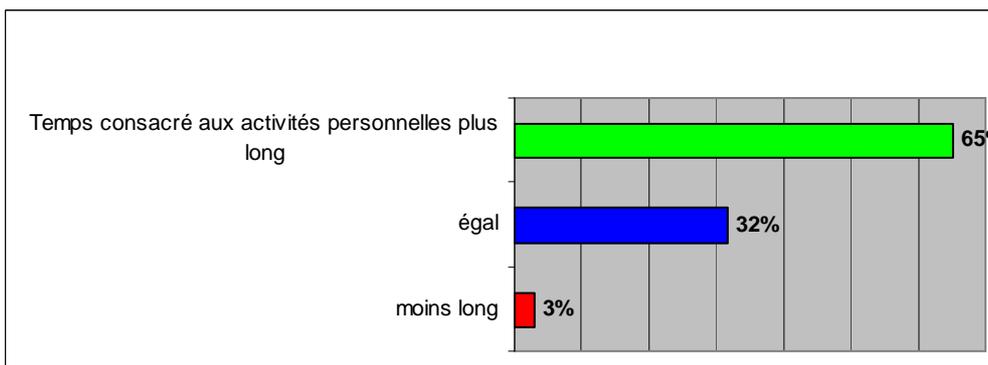
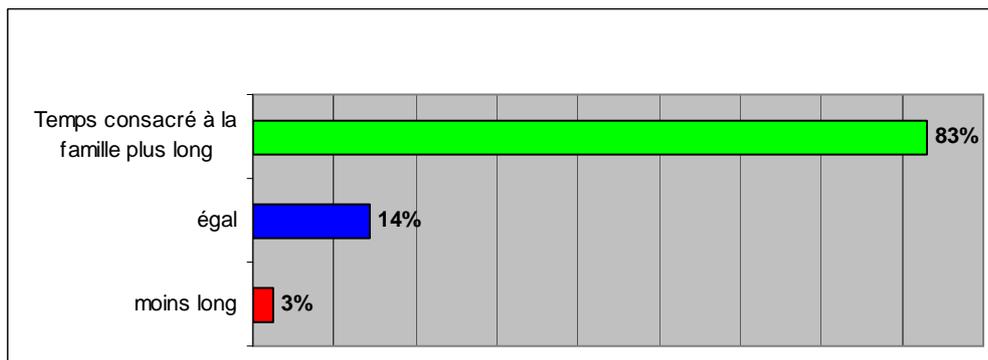


Ce temps « gagné » (en moyenne 1 h 25 mn) sur les transports explique en grande partie le double phénomène :

- Le matin : plus de temps de travail
- Le soir : plus de temps pour la famille car le télétravailleur est disponible plus tôt.

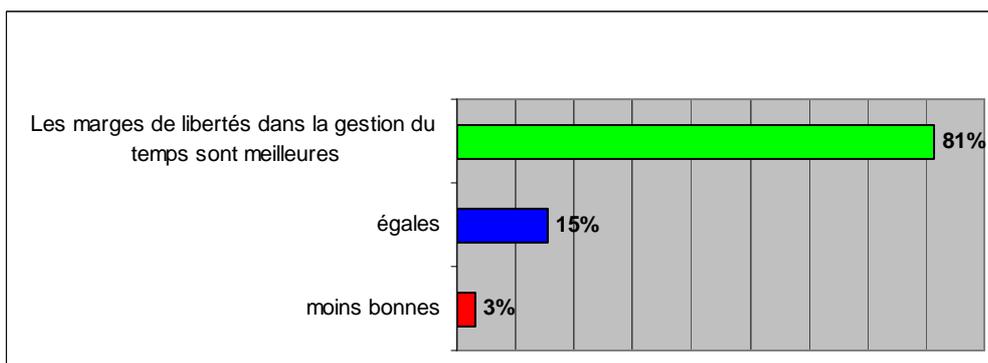
³ Le contrat de travail repose sur 3 éléments : le lien de subordination, la fourniture d'un travail et sa contrepartie, la rémunération. Le lien de subordination est caractérisé par l'exécution d'un travail sous l'autorité de l'employeur qui a, entre autres, le pouvoir de déterminer le lieu de travail, la durée du travail et les horaires de travail

C'est le temps consacré à la famille qui profite le plus de cette situation (82% des réponses pour les hommes et 84% pour les femmes), puis le temps consacré aux activités personnelles (65%), puis le temps consacré aux activités locales (46%).



2 - 2 - QUELLES SONT LES MARGES DE LIBERTÉS DANS LEUR TEMPS DE TRAVAIL QU'UTILISENT LES TÉLÉTRAVAILLEUSES ET TÉLÉTRAVAILLEURS ?

81% des enquêté(e)s pensent que le télétravail leur permet d'accroître les marges de liberté dans la gestion de leur temps et pensent que la répartition « Temps professionnels/sociaux/familiaux/personnel » est meilleure les jours de télétravail.



Ces réponses sont cohérentes avec la très grande majorité des discours sur le télétravail qui insistent sur les marges de liberté dans le choix des horaires que permet le télétravail : possibilité d'aller chercher les enfants à l'école, d'aller à des visites médicales, de faire des courses, d'aller à la banque, de profiter du soleil, ...

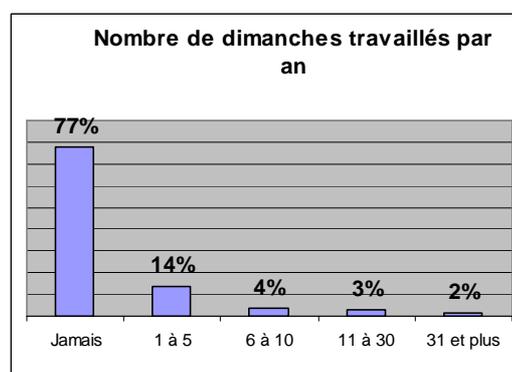
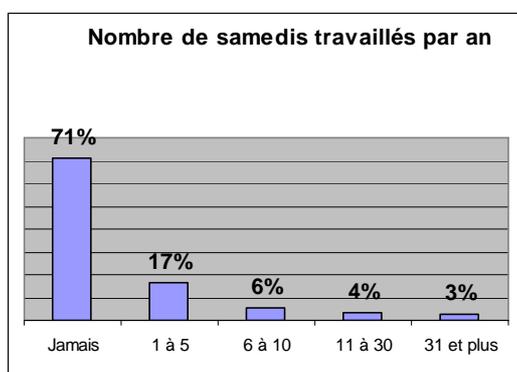
Les entretiens oraux, plus approfondis, montrent que, malgré les discours, la réalité est un peu différente comme le montrent les « paroles de télétravailleuses et télétravailleurs » rapportées ci-après.

Les horaires et jours de télétravail sont assez « classiques » et ressemblent à ceux du travail au bureau. Pas ou peu d'horaires atypiques (très tôt le matin ou tard le soir), pas de jours atypiques. Seul est pratiqué, le matin, le décalage de l'heure de début de travail lié au temps de trajet « gagné ».

Ce n'est pas étonnant car le télétravail est de plus en plus réglementé par les accords d'entreprise et les contrats individuels et les télétravailleurs doivent se plier aux horaires collectifs suivis par les autres salariés (respect des plages de disponibilité, obligation d'être joignables par les autres salariés, ...).

Télétravail et travail du samedi/dimanche

La majorité ne télétravaille pas en dehors de la semaine (week-end, congés...) ou très ponctuellement ; ceux qui le font, c'est par choix personnel ou en relation avec leur métier (et non avec le télétravail). Dans les enquêtes du Ministère de l'emploi⁴ portant sur l'ensemble des cadres salariés ; il apparaît que 42% des cadres travaillent, plus ou moins occasionnellement le samedi et 28% le dimanche. Pour les cadres télétravailleurs, l'enquête OBERGO permet de mettre en valeur que ces chiffres sont moins élevés (29% et 25%) et le côté « occasionnel » du travail le samedi ou dimanche :



⁴

Enquête du Ministère de l'emploi – DARES Analyse n°049 – Juillet 2014

3 - PAROLES DE TÉLÉTRAVAILLEUSES ET DE TÉLÉTRAVAILLEURS SUR LES TEMPS DE VIE ET DE TRAVAIL⁵

3 – 1 *Évolution et répartition du temps de travail : respect des horaires plus ou moins « classiques »*

- ✓ *Cela n'a pas provoqué de modification de mon temps de travail, c'est pareil qu'au bureau, je n'ai pas d'horaires atypiques, mais je peux travailler n'importe où (Homme, 57 ans, 1j/s, Consultant dans le domaine de la Santé)*
- ✓ *Je travaille un peu plus longtemps et souvent un peu en décalé, mais vu mon temps de trajet ça vaut le coup !!! (Femme, 51 ans, informaticienne)*
- ✓ *Attention, on ne bouge plus, on s'ankylose sur son fauteuil et cela est très mauvais pour la santé, on mange peu voir pas, on saute des repas car on reste devant l'écran à bosser, on se sent coupable de prendre une pause et on finit aussi par rester en pyjama toute la journée...Le télétravail est top pour les gens qui ont beaucoup de temps de transport et qui sont sur des lignes à problèmes sinon intérêt minime ! (Femme, cadre, 33 ans)*
- ✓ *Je suis disponible en particulier pour répondre au téléphone, mais pas d'exigences, ni de contraintes, sauf pour déjeuner, quand je mange, je vais éviter de répondre (Femme, 52 ans, 1j/s, Études clients marketing)*
- ✓ *Je choisis mes horaires, j'ai des horaires souples au quotidien, car je n'ai plus de transport, le jour de télétravail, c'est environ de 7h30 à 16h; je me fixe mes horaires, mais on peut le savoir par ma connexion ; je n'ai pas d'horaires atypiques, ceux-là me conviennent bien ; Dans mon métier, j'ai besoin de mon ordinateur, fourni par l'employeur, et ouvert sous la main la plupart du temps, je peux faire, par exemple, une pause-café le matin, mais j'ai toujours l'ordi ouvert devant moi ; mais je fais mes activités personnelles en dehors de ma plage déterminée de télétravail (Femme, 1j/s, Informaticienne)*
- ✓ *Je dois être disponible et joignable de 8h30 à 12h30 et de 14h à 18h, les nouvelles ordonnances ne sont pas encore appliquées, l'accord de 2013 pas encore revu, je n'ai donc pas d'horaires atypiques ; Je ne bouge pas de la maison, mais je peux m'organiser comme je veux et je m'autorise quelques marges de liberté, comme un peu plus que l'heure légale de midi, mais je ne sors surtout pas (sauf courte pause méridienne) (Femme, 53 ans, 1j/mois, Expert Formation)*
- ✓ *Étant Cadre au forfait jours, je gère mon emploi du temps à ma manière, et j'aménage ma journée en fonction de mes besoins. Je ne subis pas de contrôle de mon temps de travail, mon temps n'est pas calculé en horaires (forfait jours), mais je me fixe les limites légales maximales de temps de travail .Je travaille relativement seul, mais je dois être joignable comme si j'étais a bureau, par téléphone ou mail, mais pas à des moments précis. En général, je me mets au travail le matin et je finis le soir, avec une pause déjeuner, mais je peux occasionnellement planifier des livraisons, interventions ou petits travaux chez moi. J'ai une journée privilégiée, je jeudi, en accord avec son manager, mais je peux la modifier d'une semaine à l'autre, si besoin est (réunions, grève,*

⁵ Ces paroles sont un extrait des entretiens oraux et des 189 commentaires écrits recueillis lors de l'enquête 2017 -2018

intempéries...), car j'ai 2h1/2 de transport par jour (Homme, 50 an, 1j/s, Rédacteur Technique)

- ✓ *Je télétravaille aux horaires normaux de bureau; mais j'ai de la souplesse pour adapter mon temps de télétravail ; je peux faire une pause plus longue à midi, si nécessaire, c'est un avantage ; je n'ai pas d'horaires à respecter et une grande marge de liberté pour varier selon les problématiques perso ou prof (Homme, 1j/15j, Ingénieur Technique Télécoms). J'ai 3/4h de route le matin, je peux donc ce jour-là répondre au téléphone plut tôt, mais à partir d'une certaine heure je ne prends plus les appels (Homme, 1j/15j, Ingénieur Technique Télécoms)*
- ✓ *J'ai des horaires atypiques, pas de contraintes de type horaires de bureau ; je peux travailler le soir, et pas le matin ou inversement; j'ai une grande liberté dans l'organisation de mon travail ; je peux prendre des après-midi de libres, s'il fait beau je peux, par exemple, sortir pour en profiter, charge à moi de m'organiser ensuite pour faire le travail demandé (Homme, 62 ans, 3j/s, Cadre supérieur)*
- ✓ *C'est assez « magique » de travailler chez soi, je peux prendre des pauses quand j'en sens la nécessité; dans un travail intellectuel, on ne voit pas passer les journées, c'est pour cela qu'elles peuvent être plus longues; à côté, je peux « bouger », faire autre chose, ce qui permet de décompresser un peu. En tant que Cadre sup, on n'est pas aux horaires, mais on travaille par objectifs et résultats, donc on a une latitude d'organisation de son travail ; cela « vaut de l'or » de ne pas être dérangé, surtout si on est en open space, ennemi du cadre sup. Je fais plus de temps de travail qu'au bureau, environ de 8h à quelquefois 22h, car je ne suis pas dérangé ; je commence très tôt, je petit déjeune l'ordinateur allumé, ce sont de jours de concentration assez forts ; mais je ne m'impose pas de travailler le samedi (Homme, 50 ans, 2j/s, Cadre administratif)*
 - ✓ *Il faut savoir se donner des plages de travail et des plages de déjeuner, comme si on était au bureau, mais pour cela il faut avoir de la rigueur et être autonome. Je me réveille plus tard, j'emmène mon enfant à l'école, puis je travaille en rentrant vers 8h30 à la maison avec mails, sms, téléphone, beaucoup d'outils Ntic's ; je termine vers 18h30-19h, ma journée de travail s'arrête là, et je ferme mon PC à la maison, c'est fini !! (Homme, 2j/s, Product manager Télécoms)*
 - ✓ *1 journée par semaine de télétravail, ne me permet pas suffisamment de profiter des avantages du télétravail, le stress par rapport au transport est toujours présent (peur d'avoir du retard, peur de rater le train du retour...), je n'ai pas plus de temps personnel pour avoir des loisirs, ou encore des activités sociales. Je pense que pour que le télétravail soit bénéfique un minimum de 2 jours est nécessaire.(Femme, agent de maitrise, télétravail depuis plus de 4 ans)*
 - ✓ *Le télétravail est du travail à distance. Comme les collègues ne nous voient pas physiquement travailler, on est tenté de produire plus pour montrer que, bien qu'étant à domicile, on travaille. D'où parfois des horaires bien plus longs que d'habitude. Et ce n'est pas parce qu'on télétravaille qu'on est interruptible n'importe quand.(Femme, 42 ans, cadre dans l'informatique, télétravail depuis moins d'un an)*
 - ✓ *Le télétravail engendre la perte des contacts "anodins" mais précieux des collègues (couloir, coin café, etc.) et la perte des synergies de travail que l'on a dans les rencontres in-vivo. Cependant le télétravail permet d'éviter de perdre des heures par jour inutile dans les transports... (Homme, cadre, 49 ans, télétravail demandé par l'entreprise depuis mois d'un an)*

3 -2 Évolution de la Charge de travail : Avec les nouveaux outils de communication ou les logiciels d'entreprise, la plupart peuvent et savent être « contrôlé »; mais ils estiment qu'ils ont une charge égale, voire supérieure à celle du bureau

Je ne ressens pas une charge de travail plus élevée, ni de stress plus fort ce jour-là, je pense que c'est plutôt une question de mode de travail et de relation avec la hiérarchie, plutôt que liée au télétravail (Homme, 50 an, 1j/s, Rédacteur Technique)

- ✓ *Attention on n'est pas tous égaux par rapport à ça, ça dépend du métier et de la personne, sa capacité à border les choses, ne pas se faire déborder, à savoir dire « non »... (Homme, 1j/15j, Ingénieur Technique Télécoms)*
- ✓ *C'est plus facile de se concentrer en télétravail et on est plus efficace, mais est-ce que cela augmente la charge de travail ? (Homme, 62 ans, 3j/s, Cadre supérieur)*
- ✓ *J'ai un plan de travail annuel ou pluriannuel, avec des missions et des objectifs à réaliser, je peux donc répartir la charge sur l'année, avec bien sûr des contraintes de réunions et d'animation ; je peux donc anticiper et organiser et répartir au mieux ma charge de travail ; je n'ai donc pas l'impression d'avoir une charge plus forte, ni de stress plus élevé (Homme, 62 ans, 3j/s, Cadre supérieur)*
- ✓ *Ma charge de travail est la même, mais je suis plus concentrée et je perds moins de temps, je travaille plutôt différemment qu'au bureau, car je suis moins dérangée (Femme, 1j/s, Informaticienne)*
- ✓ *Je trouve qu'un jour de télétravail est amplement suffisant, car j'ai constaté une certaine "désocialisation" avec les autres membres de mon équipe. Je ne suis pas toujours informée de ce qui se passe sur site, notamment lors de réunion, je dois réclamer le compte-rendu. D'autre part, la charge de travail est telle que j'ai l'impression de passer beaucoup plus de temps à travailler, je dois me discipliner pour faire des pauses. Cela induit notamment, à la fin de la journée des douleurs dorsales, alors que je n'ai pas de stress lié au transport. L'avantage certain c'est de pouvoir prendre du recul, de ne pas être exposé au stress et aux pressions ressentis sur site (femme, cadre comptable, 53 ans, télétravail depuis 3 ans)*
- ✓ *Pour moi, la charge de travail est la même qu'au bureau, et elle est liée à l'angoisse du manager (Homme, 50 ans, 2j/s, Cadre administratif)*
- ✓ *Je n'ai pas de charge de travail plus élevée, le télétravail est pour moi juste un lieu de travail différent, qui n'implique pas de différence de charge, ni de stress (Homme, 57 ans, 1j/s, Consultant dans le domaine de la Santé)*
- ✓ *Alterner homeoffice et coworking pour éviter l'isolement, Définir des créneaux d'échange sur une semaine avec sa hiérarchie et ses collègues, Mesurer son temps sur les dossiers traités pour détailler les étapes incluses dans chaque objectif de production attendu... (Femme, cadre, 37 ans, 50% du temps en télétravail)*
- ✓ *Ma charge de travail est égale aux années précédentes, mais plus continue et intense qu'au bureau, avec une meilleure productivité, car je ne suis pas interrompue. Ma charge est ressentie comme plus forte mais avec une productivité meilleure qu'en Open space (Femme, 52 ans, 1j/s, Études clients marketing)*

- ✓ *J'ai effectivement une charge de travail plus forte à la maison, ne serait-ce que par le temps de transport gagné, 2h/j et on se sent obligé de travailler plus ; mais je ne ressens pas de stress particulier, je peux être en pyjama le matin devant mon micro et prendre un café ou manger; d'ailleurs à midi je mange devant mon micro (Femme, 53 ans, 1j/mois, Expert Formation)*

- ✓ *Je ne ressens pas pour autant de charge de travail plus élevée ou de stress plus fort quand je suis en télétravail; mais il y a une différence entre le « ressenti » et l'« effectif », car j'ai un volume de travail plus élevé qu'au bureau ; l'éloignement des uns et des autres entraîne l'impression qu'il faut en faire plus pour être bien considéré, sinon son image est moins bien perçue (Homme, 1j/15j, Ingénieur Technique Télécoms)*

- ✓ *Quand je suis à la maison, je prends toujours le téléphone avec moi au cas où on essaierait de me joindre, alors qu'au bureau je ne m'occupe pas de cela; en effet, on se sent toujours « redevable » d'être en télétravail, on doit toujours faire ses preuves, et prouver qu'on en fait autant, car pour certains télétravail égale encore « téléglanoulille » ; ce qui peut amener à vouloir en faire plus ; cela vient du fait que les premiers télétravailleurs ont eu une mauvaise réputation, car souvent c'étaient des personnes qui n'en faisaient déjà pas beaucoup (Femme, 1j/s, Informaticienne)*

- ✓ *Le souci est de passer toute la journée sans contact social voire même sans coups de fil. En plus mon épouse considère que vu que je suis chez nous, je peux m'occuper de toutes les tâches d'homme ou femme au foyer (habiller notre fille pour l'école, la vaisselle, les linges, ...) et je dois insister que je suis payé par mon employeur pour travailler.(Homme, 50 ans, cadre de la fonction publique, télétravail depuis moins d'un an)⁶*

3 - 3 Contrôle, parfois « flicage » plus fort qu'au bureau, ou ressenti comme tel

- ✓ *Je m'interdis d'aller déjeuner dehors en télétravail, alors qu'au bureau je m'autorise à le faire. J'ai eu un contrôle de présence indirecte, surtout la 1ère année, j'avais des coups de fils fréquents et de bonne heure de ma hiérarchie, cela a disparu récemment ; ça a duré plus d'1 an, maintenant ils ont plus confiance en nous, au point de prôner aujourd'hui le télétravail dans l'entreprise. J'ai un contrôle indirect quand même, car je bascule ma ligne de bureau sur mon fixe perso dès que je me connecte sur le logiciel de l'entreprise et c'est visible par mon manager et enregistré sur mon ordi, mais je ne sais pas si c'est exploité ; ça ne me gêne pas, mais je ne m'absenterais pas impunément, la confiance a ses limites quand on télétravaille (Femme, 52 ans, 1j/s, Études clients marketing)*

- ✓ *J'ai un contrôle de présence indirect, je dois répondre au téléphone, aux mails, aux réunions téléphoniques...si je ne réponds pas, je risque d'être en difficulté et d'avoir à me justifier. Je confirme qu'au bureau, on est plus libres de ses horaires et on peut prendre facilement 2h pour déjeuner (Femme, 53 ans, 1j/mois, Expert Formation)*

- ✓ *Au bureau, je peux m'octroyer une pause de 2h pour déjeuner, alors qu'en en télétravail on peut faire un travail plus conséquent (Homme, 1j/15j, Ingénieur Technique Télécoms)*

⁶ Vers une remise en cause de la répartition des tâches femme/homme ? Ce n'est pas certain, car sur plusieurs centaines de commentaires un seul abordait le sujet...

- ✓ *J'ai mis en place un rituel, le « stand up » : une fois par jour pendant 1/4h, je réunis l'ensemble de l'équipe, qui exprime ce qu'elle a fait la veille et ce qu'elle va faire le jour-même (Homme, Directeur développement des connaissances Télécoms)*
- ✓ *Je n'ai pas contrôle particulier, j'ai un contrat de type forfaitaire, je ne me sens pas « fliqué », je suis totalement autonome (Homme, 62 ans, 3j/s, Cadre supérieur)*
- ✓ *Que pensez-vous du droit et du devoir de déconnexion? très bonne loi, mais qui n'empêche pas forcément les supérieurs hiérarchiques de penser que, puisque vous êtes à domicile, vous êtes toujours joignable. Et que si vous ne l'êtes pas, c'est que vous êtes en train de regarder la télé. Sans parler de la remarque "Tu es toujours en congés puisque tu travailles de chez toi", même après 7 ans de télétravail. Il faut changer le regard de la hiérarchie sur le télétravail. Bien souvent, et c'est mon cas, on a tendance à en faire plus pour prouver qu'on travaille au moins aussi bien qu'au bureau. On se met de la pression, en plus de celle plus insidieuse que les réflexions déplacées de la hiérarchie engendre. Burn out pour ma part cette année dû en partie au manque d'écoute de ma hiérarchie sur la charge de travail que j'avais à supporter suite à de très gros dossiers, en plus de mon travail habituel. Éventuellement mettre en place des procédures de contrôle mais pas chronophages, sinon elles ne seront pas appliquées, ou alors au détriment du travail à effectuer. Prévoir au moins 1 jour par semaine au bureau pour conserver le contact entre collègues. (Femme, cadre, 58 ans 7 ans de télétravail)*
- ✓ *La mise en place du télétravail s'accompagne d'une formation qui propose notamment des règles de conduite pour aborder et finir sa journée de travail au domicile que je recommande de suivre.*
- ✓ *Ex: ne pas rester en pyjama, faire des pauses régulières, pratiquer une activité pour clôturer la journée afin de créer une transition travail-vie privée, faire du travail dit "solide" en opposition au travail "liquide" (lire ses mails, réunion etc...). Le travail en open-space ne facilitant pas la concentration, qui est souvent nécessaire dans un travail informatique, je suis très satisfait d'avoir une journée sans perturbation sonore ou autre pour me consacrer pleinement à la résolution de problème. (Homme, cadre, 52 ans, 1 an de télétravail)*
- ✓ *Je n'ai pas du tout de contrôle, ou en tout cas, on ne me l'a pas fait sentir ; si mes objectifs et résultats sont tenus, il n'y a pas de problème (Femme, 1j/s, Informaticienne)*
- ✓ *Le télétravail n'est pas attribué aux personnes non autonomes, car le télétravail est basé sur la confiance et l'autonomie (Femme, 1j/s, Informaticienne)*
- ✓ *Je ne me suis jamais senti contrôlé en télétravail, mais aujourd'hui on peut tout contrôler et quasiment « tout » voir ; ce problème dépend du degré d'« angoisse » du patron, et sa capacité à gérer son stress quand il n'a pas ses collaborateurs près de lui ; cela dépend aussi beaucoup du préjugé des gens. La possibilité de contrôle ne me perturbe qu'en tant que « citoyen », mais cela ne m'angoisse pas par rapport à mon activité professionnelle, en télétravail ou pas (Homme, 50 ans, 2j/s, Cadre administratif)*
- ✓ *Il n'y a pas de « contrôle » particulier, en tout cas je ne le ressens pas ; étant en fin de carrière, le niveau de confiance réciproque est important (Homme, 57 ans, 1j/s, Consultant dans le domaine de la Santé)*

- ✓ *Nous utilisons Skype –messagerie instantanée, quand c'est nécessaire; on pourrait considérer que c'est une façon de voir si je suis présent ou pas, mais cela ne semble pas être utilisé dans mon cas (Homme, 50 ans, 1j/s, Rédacteur Technique)*
- ✓ *J'essaie de me déconnecter ... mais ma hiérarchie me "rattrape" souvent en dehors des heures "normales", du fait de mes outils de travail nomades (tel portables notamment) (Femme, Cadre dans la Fonction publique)*
- ✓ *Le droit à la déconnexion doit être généralisé mais c'est aussi un état d'esprit. Je travaille le WE s'il y a une urgence occasionnelle mais je n'accepte pas que l'on me contacte en dehors des horaires de travail (Femme, 63 ans, chercheure)*
- ✓ *A partir du moment où je me connecte au réseau et logiciels de l'entreprise, je pourrais être « contrôlé », mais je ne me sens pas du tout contrôlé (Homme, 1j/15j, Ingénieur Technique Télécoms)*
- ✓ *Si on développe plus de contrôle, cela va créer encore plus de frustration et on a tout perdu (Homme, 62 ans, 3j/s, Cadre supérieur)*
- ✓ *Comment faire évoluer le « contrôle » d'une façon efficace ? Dans les faits, il faut toujours du quanti, mais pour le travail intellectuel, il existe pour les managers des difficultés à fixer des objectifs clairs, pour lesquels il faut qualifier le délai et la qualité du travail rendu (Homme, 50 ans, 2j/s, Cadre administratif)*

3 -4 Évolution de la productivité et qualité du travail

- ✓ *Ma productivité est sans doute meilleure et mon niveau de stress pas plus élevé qu'au bureau, je fais juste les choses de manière différente (Femme, 1j/s, Informaticienne)*
- ✓ *Et aux employeurs? Il faut y aller et faire confiance aux salariés ; c'est un puissant moteur de productivité et de motivation au travail. A l'heure des contraintes budgétaires, c'est un moyen de motivation pour les agents et cela participe de la qualité de vie. sur un plan du management, il convient de veiller à favoriser ou à tout le moins préserver par d'autres canaux la qualité au travail des assistantes qui ne peuvent pas télétravailler en raison des besoins de service (Femme, 44 ans, cadre supérieure dans la fonction territoriale)*
- ✓ *Être à domicile permet une meilleure concentration et une meilleure efficacité car le niveau de bruit est nul et on n'est pas dérangé par des discussions entre collègues. Du coup, le soir, après sa journée de travail, on est plus disponible pour les enfants ou les activités.(Femme, cadre, 41 ans, télétravail depuis moins d'un an)*
- ✓ *Impossible de travailler sereinement sur le lieu de travail (open space). Télétravail proposé à ma demande et accepté par le responsable de la mission. Difficile de "déconnecter" du travail, quand tout est possible à domicile: Un mail lu ou même envoyé à 22h00 ? C'est arrivé... Par contre, grande souplesse dans les horaires effectifs de travail: Tôt le matin, tard le soir, ça arrive, et ce n'est pas gênant. Par contre, difficile d'estimer le temps moyen par jour, très variable. Expérience très gratifiante d'un point de vue personnel, mais qui a tendance à "couper" le salarié de son entreprise, notamment des collègues restés dans leur quotidien...(Homme ? 53 ans, agent de maîtrise)*

- ✓ *Testez pour vous faire votre propre opinion : certaine personnalité, caractère ne se prête pas au télétravail et on a besoin d'être dans le lieu officiel du travail. (femme, cadre, 50 ans, télétravail depuis 2 ans)*

- ✓ *Ma productivité est bien meilleure, d'autant que le boulot doit être fait et qu'il est plus facile au bureau d'aller voir sa hiérarchie pour être délestée qu'en télétravail; étant éloignée, on doit faire sentir qu'on peut le faire et se débrouiller seule. Maintenant tout le boulot fourni et la charge écoulee est bien perçue par les autres, en montrant son efficacité ; mais on a doublement besoin de prouver, voire plus... On n'a pas le chef sur le dos, on est plus tranquille et moins sollicitée, donc plus efficace, surtout si on passe, comme prévu pour moi, en Open Space (Femme, 53 ans, 1j/mois, Expert Formation)*

- ✓ *Sans aucun doute, je travaille mieux chez moi (moins sollicité et interrompu dans mon travail), surtout si j'ai bien prévu l'organisation de ma journée, car il faut que j'ai tout ce dont j'ai besoin pour rédiger (Homme, 50 ans, 1j/s, Rédacteur Technique)*

- ✓ *Il faut bien cadrer le type de travail à faire dans l'exercice du télétravail, car le télétravail ne doit pas devenir une habitude, car on s'éloigne de fait des collègues. Cela peut devenir un risque RPS sur le long terme, d'où la nécessité de bien réfléchir au contenu du télétravail avant d'en parler avec son manager. Pour les entreprises, l'approche est la même en terme de réflexion, car lorsque le télétravail est adapté à chacun, il devient de facto du gagnant-gagnant. Par contre, l'employeur doit toujours admettre que si la demande provient du salarié, c'est qu'il en a besoin pour des raisons professionnelles ou personnelles, mais que ce soit l'un ou l'autre, elle définit l'équilibre vie pro/vie perso du salarié, donc à respecter. (Cadre supérieur informaticien, 46 ans, 1 jour/semaine depuis plus de 4 ans)*

- ✓ *S'assurer que les cotés « informatiques et connexions » fonctionnent correctement c'est ce qui nuit le plus chez nous au télétravail (retour en agence trop régulier) (femme, 44 ans, employée)*

- ✓ *En télétravail, je produis des écrits, des rapports et des comptes rendus plus efficacement et de meilleure qualité qu'au bureau, car j'ai une meilleure concentration (Homme, 62 ans, 3j/s, Délégué syndical fédéral)*

- ✓ *A titre personnel, le fait d'être seul me permet d'avoir un niveau de concentration plus important, et je peux décaler certaines activités quand je veux sur mon jour de télétravail (Homme, 57 ans, 1j/s, Consultant dans le domaine de la Santé)*

- ✓ *J'ai la certitude et la preuve que la productivité est meilleure, car dès 8h je vois que la plupart de mes collaborateurs sont connectés, avec la possibilité pour certains de reporter leur travail plus tard, s'ils ont des impératifs personnels (Homme, Directeur développement des connaissances Télécoms)*

- ✓ *Si le salarié joue le jeu le travail au domicile est du gagnant/ Gagnant. Lorsqu'on a une pile de dossier à traiter, on est dans l'efficacité la plus totale contrairement au bureau où il y a toujours une source d'arrêt dans la production. Par contre attention de ne pas se faire embarquer. c'est tellement plaisant d'avancer sur des dossiers lourds que l'on peut se faire piéger. Pour ceux qui se déplacent vers les métropoles, fini les embouteillages ce jour là. Quel stress en moins. Quel confort. Aujourd'hui les outils collaboratifs permettent de travailler facilement depuis son domicile comme si on était*

au bureau. Inutile d'être dans la même salle pour une réunion. Par contre je me permets une recommandation, attention de ne pas trop s'isoler et perdre le contact avec sa tribu. Donc le télétravail oui bien sur mais pas trop (Homme, cadre, 50 ans, 2 enfants)

- ✓ *En régime standard, je prévois ma journée une semaine à l'avance, avec ces précautions-là, ma qualité de travail est la même qu'au bureau (Homme, 50 an, 1j/s, Rédacteur Technique)*
- ✓ *La qualité du travail est la même, car comme les gens ne nous voient pas au bureau, ils ont moins tendance à nous appeler et nous contacter, donc cela nous permet d'en faire plus et mieux (Femme, 1j/s, Informaticienne)*
- ✓ *Pour les salariés : 1 ou 2 jours par semaine maxi de télétravail. Plus, on perd pied avec la vie de l'entreprise. Si possible, réserver les jours de télétravail à des choses demandant concentration et sans contact direct avec les collègues.(homme, cadre commercial, 60 ans, télétravail depuis 2 ans)*
- ✓ *Comme le renvoi de ma ligne, il y a des bonnes pratiques à respecter auxquelles je m'astreints, comme ne pas rester en pyjama, ne pas grignoter tout le temps etc...je l'ai fait dès le début pour mieux faire mon travail (Femme, 52 ans, 1j/s, Études clients marketing)*
- ✓ *Cela dépend du type de travail, si ça demande du calme, en télétravail on est forcément mieux, mais si on est sur des dossiers très techniques, on peut avoir besoin d'échanges et là on est plus efficace au bureau (ça dépend de l'activité à réaliser) (Homme, 1j/15j, Ingénieur Technique Télécoms)*
- ✓ *Je n'ai pas d'accès aux bases de données de l'entreprise, une demande doit être faite ; en 2018 on nous accordera des facilités, pour remettre à niveau le poste unique en informatique et ailleurs, mais cela vient de la direction qui ne voulait pas de télétravail, et les autorisations d'accès sont donc difficiles à obtenir pour les télétravailleurs (Femme, 1j/s, Informaticienne)*
- ✓ *Vis-à-vis du reste de l'équipe, il y a de vraies modifications; les autres doivent s'organiser pour travailler différemment avec le télétravailleur; ils doivent intégrer qu'il y a dans l'équipe quelqu'un qui n'est pas toujours présent ; cela a notamment un impact sur le nombre de réunions, ainsi que sur leurs structures et leurs modes d'organisation, qui deviennent différentes (Homme, 57 ans, 1j/s, Consultant dans le domaine de la Santé)*
- ✓ *Chez moi, Il me manque des logiciels et c'est important dans mon métier, je suis donc obligé de faire par exemple certains nombres de tests applicatifs au bureau et c'est gênant (Femme, 1j/s, Informaticienne)*
- ✓ *On a accès à tous les logiciels de bureautiques, aux répertoires réseaux, messagerie et Intranet, mais pas aux logiciels spécifiques à certains métiers comme le mien, donc je ne pourrais pas être plus d'1j/s en télétravail ; du coup ça demande une organisation particulière entre le bureau et la journée de télétravail (Femme, 1j/s, Informaticienne)*

3 – 5 Où en est le droit à la déconnexion après la loi du 8 août 2016 ?

- ✓ *Chez nous c'est très clair, car il y a une Charte d'entreprise qui interdit l'envoi de mails après 21h, le weekend et avant 7h le matin. Je me déconnecte donc aux normes de la Charte ; je travaille parfois le soir, car je suis dans les Études (Femme, 52 ans, 1j/s, Études clients marketing)*
- ✓ *Depuis quelques mois, il y a un accord sur le droit à la déconnexion concernant uniquement les mails ; après 20h et avant 7h le matin, ainsi que le week-end et jours fériés, une fenêtre pop-up s'ouvre pour vous inciter à différer plus tard l'envoi « avez-vous besoin de l'envoyer maintenant, y a-t-il un caractère d'urgence ? sinon veuillez le mettre dans vos brouillons » ; ça permet de réfléchir à 2 fois avant d'envoyer un mail (Femme, 53 ans, 1j/mois, Expert Formation)*
- ✓ *Un accord existe au sein de mon entreprise concernant le droit à la déconnexion. L'entreprise devra effectuer des contrôles sur les salariés en télétravail et plus de vigilance, surtout pour les cadres qui se permettent de se mettre en télétravail (pour ne pas se mettre en arrêt maladie) malgré le fait d'avoir signé un avenant stipulant le jour de télétravail dans la semaine. Normalement, ils devront effectuer une demande écrite s'ils veulent changer de jour. Et ne pas se mettre en télétravail quand ils ne veulent pas venir au bureau sous prétexte d'avoir des contraintes personnelles (Femme, 40 ans, agent de maîtrise)*
- ✓ *Apprendre au manager à différer ses mails, pourquoi pas ; contrer l'envoi tardif de mails, pourquoi pas ; mais à condition de pouvoir continuer accéder à l'intranet ou aux logiciels de l'entreprise (Homme, 50 ans, 2j/s, Responsable syndical régional)*
- ✓ *Il existe une déconnexion physique et automatique des moyens de communications par notre employeur (Homme, 57 ans, 1j/s, Consultant dans le domaine de la Santé)*
- ✓ *L'entreprise déconnecte tous les soirs à 20h30, tous les serveurs, et les applications qui demandent une authentification interne ; et tout est rétabli à 7h30 le lendemain matin ; ainsi on ne peut plus transmettre de messages, ni accéder aux données de l'entreprise, mais je peux continuer à utiliser mon ordinateur pour préparer un document ou une présentation, mais je ne peux pas l'envoyer. Le téléphone n'est pas coupé, mais « l'entreprise » n'est pas intrusive et on est assez tranquille hors des heures classiques de bureau. Le travail en immersion peut se pratiquer en réel, il n'y a pas de difficultés particulières pour le faire, en télétravail comme au bureau ; on peut ne pas répondre en temps réel, les missions assurées n'appelant pas toujours de réponses immédiates (Homme, 57 ans, 1j/s, Consultant dans le domaine de la Santé).*
- ✓ *Une Charte concernant le droit à la déconnexion est prévue dans notre entreprise ; mais de mon côté, je choisis de répondre ou non aux diverses sollicitations, selon mon activité du moment. L'activité de mon entreprise étant mondiale, certains métiers sont très exposés à travailler hors des horaires classiques, donc le droit à la déconnexion est difficile, car on peut recevoir des mails ou téléphones à n'importe quelles heures, ce qui entraînent des mauvaises habitudes (Homme, 50 ans, 1j/s, Rédacteur Technique)*

- ✓ *Une pratique qui me choque, ce sont les personnes qui ne renvoient pas leur poste et sont non joignables en télétravail, il y en a certains qui le font (Femme, 52 ans, 1j/s, Études clients marketing)*
- ✓ *Je n'ai pas de soucis avec la déconnexion, mais quand on se reconnecte ou qu'on revient, la boîte mail a « explosé », donc je le fais très peu en télétravail ou ailleurs ; il y a les dispositions légales et la réalité. Quand on a ou fait un mail à 22h, on n'attend pas forcément une réponse à 22h10, c'est difficile à discuter, mais c'est fondamental pour un télétravail réussi (Homme, 62 ans, 3j/s, Délégué syndical fédéral)*
- ✓ *Je ne prends pas de plages de déconnexion pour ma part, j'ai un peu de mal avec ça ; j'ai eu une formation pour penser à « se lever régulièrement, etc... », mais je ne le fais pas ; alors qu'au bureau, je peux faire des pauses plus longues (Femme, 1j/s, Informaticienne)*
- ✓ *Je n'ai pas eu à travailler « en immersion », j'aurais du mal à ne pas répondre au téléphone, d'autant qu'avec le transfert de ma ligne fixe du bureau, je ne vois pas qui m'appelle ; si je voyais qui c'était, je ferais le tri ; mais chez soi, on culpabilise plus si on ne répond pas (Femme, 1j/s, Informaticienne)*
- ✓ *Si je prends 3h pour mes enfants, je l'ai choisi et je travaille plus tard ensuite ; on ne réglera pas le problème en bridant les mails ou les coups de fil ; pour les cadres, c'est « une fausse bonne réponse ». Le droit à la déconnexion, on peut l'exercer pour soi, mais on ne peut pas empêcher les autres d'exercer un droit contraire ; plus de 20 à 30% des réunions se faisant après 18h, pourquoi empêcher l'exception ? (Homme, 50 ans, 2j/s, Responsable syndical régional)*
- ✓ *Dans mon Entreprise, il n'y a pas de Charte de bon usage des outils informatiques, donc pas réellement de possibilités de travailler immersion pendant les plages horaires obligatoires, sinon un droit à ne pas répondre en dehors de celles-ci, ni de solliciter ses collègues (Femme, 53 ans, 1j/mois, Expert Formation)*
- ✓ *L'entreprise a donc décidé de communiquer sur ce droit, et un Accord ou une Charte sont en train d'être élaborés ; mais ce droit dépend aussi beaucoup des personnes, qui se sentent ou non obligées de répondre à toutes les sollicitations, cela ne concerne évidemment pas que le télétravail (Homme, 50 an, 1j/s, Rédacteur Technique)*
- ✓ *L'entreprise peut ainsi justifier devant un juge d'avoir intégré la loi sur la déconnexion, mais ça n'empêche pas certains de continuer en mode autonome. Je pense que sur cette question de déconnexion, il faudrait plutôt travailler sur l'organisation et les relations au travail, plutôt que s'appuyer uniquement sur des outils techniques (Homme, 57 ans, 1j/s, Consultant dans le domaine de la Santé)*
- ✓ *Des droits oui, MAIS il est très dangereux d'imposer des DEVOIRS de déconnexion il faut respecter la liberté de chacun et aussi celle de travailler quand la personne le souhaite en fonction de ses rythmes biologiques et de vie familiales. Un salarié de mon entreprise à qui l'entreprise a coupé la connexion pour le "protéger" s'est suicidé il y a un an ! (Cadre supérieur, informatique, 3 jours/semaine)*
- ✓ *Devoir de déconnexion? Très très important! Il faut absolument obliger les entreprises à avoir un accord sur le droit à la déconnexion et interdire aux salariés d'envoyer des mails en-dehors des horaires "normaux" ou "habituels" de travail (c'est ce qui vient d'être fait à La Poste, interdiction d'envoyer des mails avant 7h30 et après 20h)*

en semaine et interdiction totale le week-end. Préconisation de mettre les mails préparés dans "brouillon" et d'envoyer plus tard aux heures habituelles de travail. (Femme, 54 ans, cadre supérieure administrative à la Poste, 1jour/semaine)

✓ *Mitigé sur le devoir de déconnexion - personnellement je télétravaille régulièrement sur des horaires HNO⁷ par convenance personnelle et travaux avec étrangers sur horaires décalés. Conseil : c'est de la confiance mutuelle - à priori - qu'il faut avoir pour un télétravail réussi et le télétravailleur doit avoir une certaine rigueur de fonctionnement (homme, 52 ans, télétravail depuis plus de 4 ans)*

✓ *Le droit et le devoir de déconnexion ne devrait pas avoir besoin d'être codifié par un texte, mais devrait être naturel ! Souvent, les individus eux-mêmes sont la cause de ce problème, en s'affichant en permanence avec leur Smartphone, ils sont les premiers à ne pas vouloir être déconnectés. Par peur de déplaire (à la hiérarchie) ou par snobisme !!!!! (Femme, cadre, 60 ans, télétravail depuis 4 ans à 80%)*

⁷

HNO : Horaires Non Ouvrables

4 - Présentation du test d'auto-orientation GPS-Télétravail. Sur les 60% de salariés demandant le télétravail qui pourra vraiment être à l'aise en télétravaillant ?

Il est évident que le télétravail va se développer car les sondages montrent une forte demande pour le télétravail. Mais tous les salariés ne veulent pas ou ne peuvent pas télétravailler. Et parmi les volontaires tous ne seront pas à l'aise dans le télétravail.

Aux 60% de salarié(e)s qui disent vouloir télétravailler (70% chez les cadres) il est nécessaire d'examiner les conditions de réussite mises en valeur dans les enquêtes OBERGO

12 conditions pour réussir le télétravail. Qui peut télétravailler à l'aise ?⁸

1. Aimer travailler seul(e), loin du collectif de travail
2. Disposer d'une triple aptitude à l'autonomie (professionnelle, gestion du temps, technique)
3. Être déjà bien intégré aux réseaux professionnels internes de l'entreprise ... pour diminuer le risque d'isolement
4. Être conscient de la nécessité du télétravail à temps partiel (ne pas dépasser 2 ou 3 jours par semaine) ... pour diminuer le risque d'isolement
5. Faire partie d'une famille télétravail-compatible (conjoint mais aussi enfants selon les âges)
6. Habiter un logement télétravail-compatible : surface, réseaux, ... mais aussi environnement
7. Accepter l'idée de vivre le paradoxe « *Plus de temps de travail/ plus de qualité de vie* »
8. Avoir négocié et signé un document écrit s'appuyant sur l'accord ou la charte d'entreprise fixant les modalités personnelles du télétravail
9. Avoir un rapport de confiance très grand avec l'entreprise et le management
10. Occuper un emploi « télétravaillable »
11. Exercer un métier intéressant rendant supportable un temps de travail pouvant être plus long
12. Avoir une fonction bénéficiant d'un fort degré d' « autonomie » dans l'organisation et pouvant être gérée selon les modalités de la « gestion par objectifs »

En s'appuyant sur cette liste de conditions, proposée par des salarié(e)s déjà en situation de télétravail et en la complétant par les conclusions des enquêtes OBERGO, a été conçu un test interactif qui doit permettre à chacune et à chacun de ne demander à télétravailler qu'à bon escient.

GPS-Télétravail, nouveau test interactif, mis au point par l'OBERGO, est maintenant disponible gratuitement sur internet et permet à chacune et à chacun de s'auto-orienter dans le télétravail et de réfléchir à la question⁹:

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

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

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

⁸ Guide OBERGO du télétravail (édition 2014 en cours de mise à jour) (téléchargeable sur <http://www.ergostressie.com/>)

⁹ GPS-Télétravail : test interactif OBERGO disponible (gratuitement bien sûr !) sur <http://gps.teletravail.free.fr/>

ANNEXE 1

Présentation de l'enquête

➤ **Objectifs de l'enquête OBERGO sur les impacts du télétravail**

Cette enquête OBERGO porte sur les conditions de travail et de vie des télétravailleuses et télétravailleurs : elle fait suite aux enquêtes 2010, 2012, 2013 et 2015 également faites par l'OBERGO.

Elle a cherché à mettre en valeur les effets REELS du télétravail en donnant la parole aux salariées et salariés qui ont une expérience RÉELLE du télétravail à domicile (au moins un jour par semaine), sur deux grands thèmes :

- **Le télétravail améliore-t-il votre qualité de vie collective?** L'analyse a été faite en partant des 4 familles de critères grâce auxquelles on évalue traditionnellement un facteur de "développement durable": critères sociaux, sociétaux, environnementaux, économiques.
- **Le télétravail améliore-t-il votre qualité de vie individuelle?** L'analyse a été faite en partant des effets sur la fatigue, le stress, le plaisir et la santé.

Elle permet d'échapper aux discours caricaturaux des « pro » et des « anti » télétravail en essayant de mettre en valeur les différences entre fantasmes et réalité.

➤ **Organisation de l'enquête**

- **Enquête quantitative :** enquête par questionnaire en ligne sur internet qui se trouve sur le site <http://www.obergo-teletravail.fr/>
- **Enquête qualitative :** il s'agissait de recueillir les analyses des salarié(e)s télétravaillant au moins 1 jour par semaine à domicile au cours d'un entretien assez long (environ 1 heure à 1 heure et demi) en s'appuyant sur un questionnaire ouvert. Ces entretiens ont été réalisés par téléphone
- Enquête réalisée d'octobre 2017 à mars 2018 par l'OBERGO avec le soutien de la CFDT Cadres

➤ **Composition de l'échantillon analysé**

546 questionnaires ont été reçus dont 431 correspondant à des situations de télétravail salarié à domicile ou en télécentre (2%) ont été analysés.

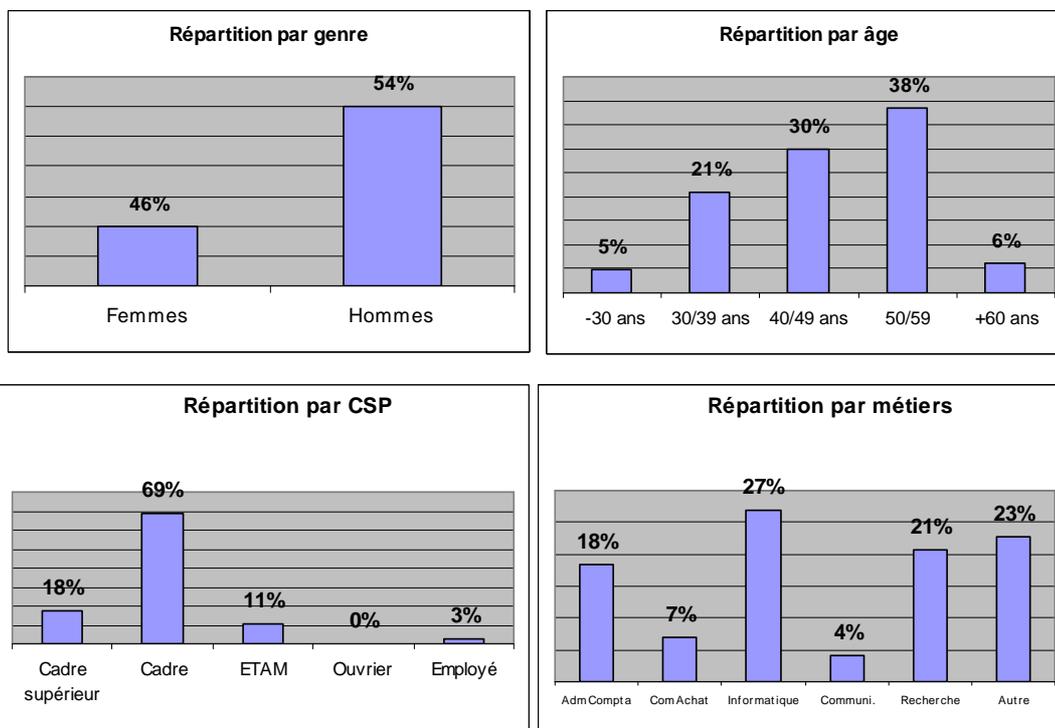
Parmi les 431 réponses de salariés, 189 comportaient un commentaire écrit qui détaillait :

- le sentiment de chaque télétravailleuse et télétravailleur sur ses conditions de travail personnelles
- les conseils sur la réussite du télétravail.

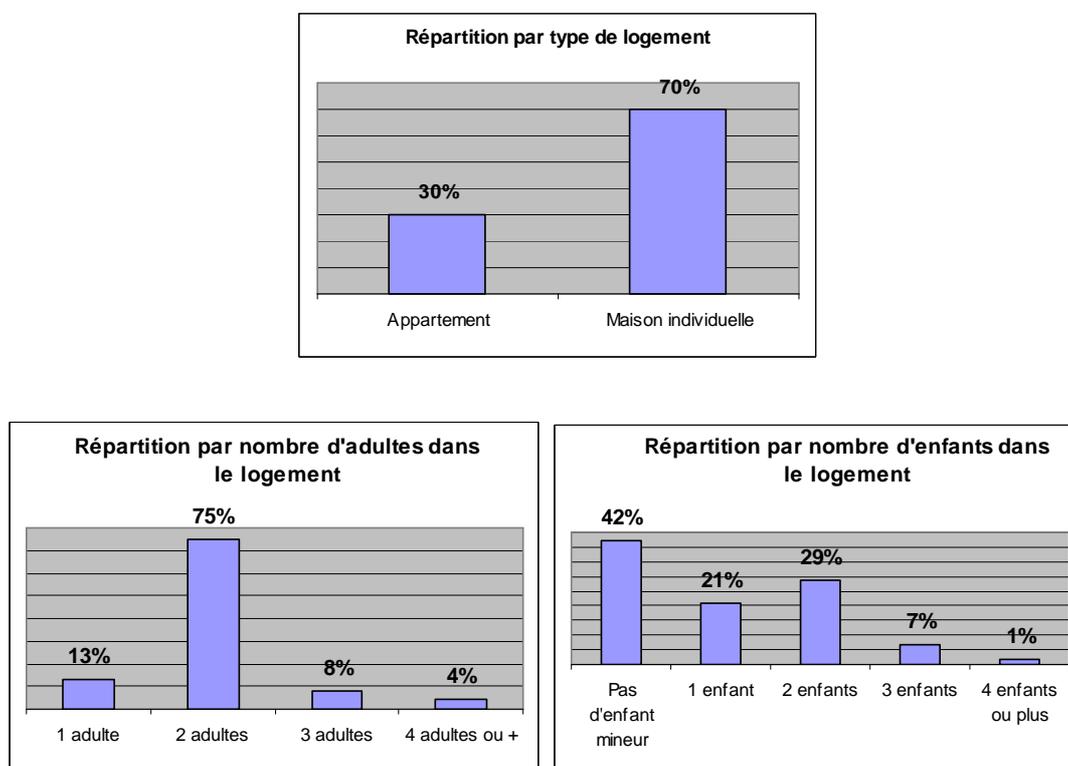
Ces questionnaires ont été complétés par des entretiens oraux directs très approfondis

Caractéristiques de l'échantillon de l'enquête OBERGO 2018 sur le télétravail salarié REEL

Enquête OBERGO 2017-2018: composition de l'échantillon analysé (431 salarié(e)s en télétravail)

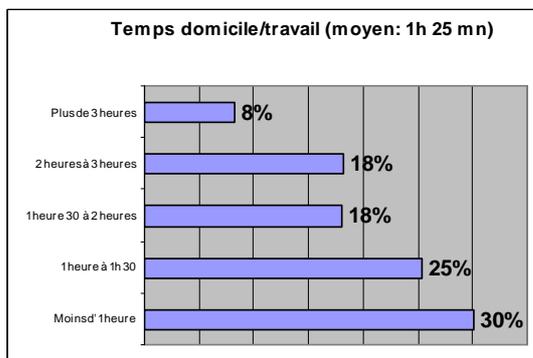
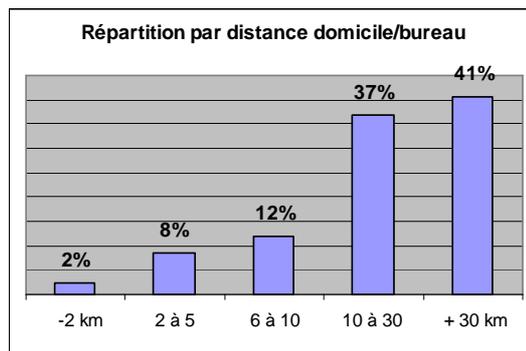
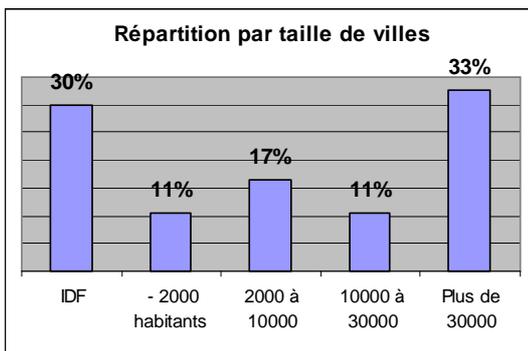


Type de logement et composition du foyer (98% télétravaillent à domicile)

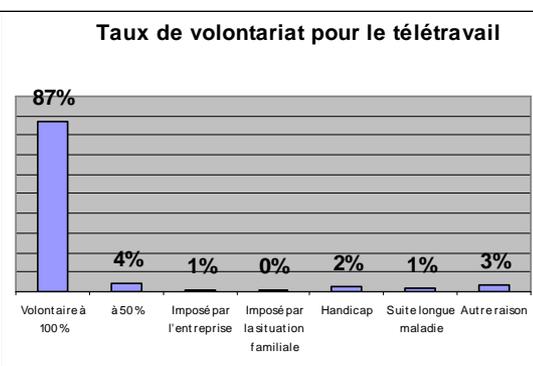
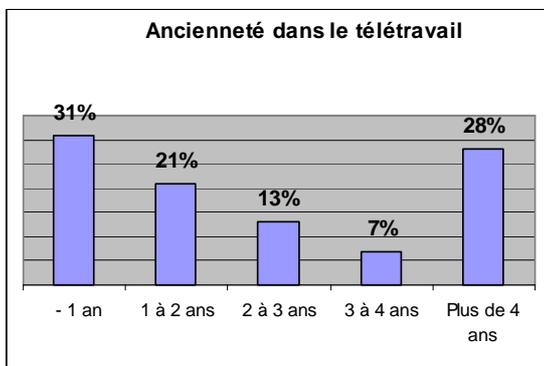
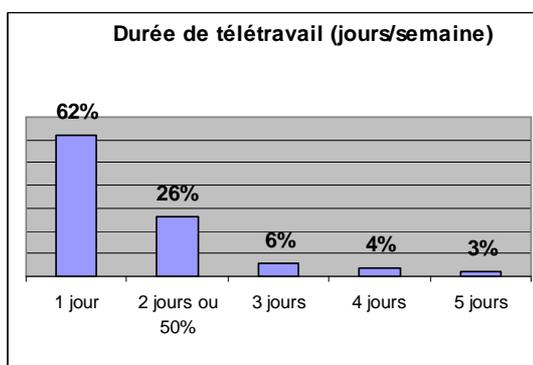
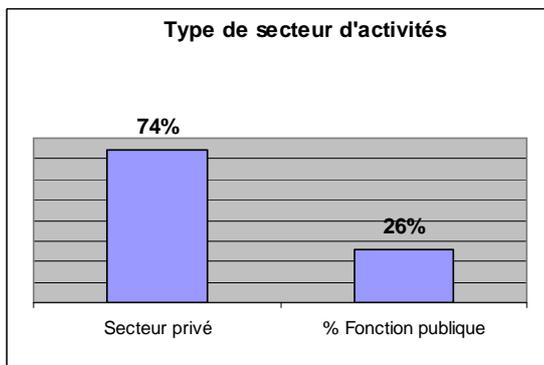


Enquête OBERGO 2017-2018: composition de l'échantillon analysé (431 salarié(e)s en télétravail)

Trajets domicile/bureau



Conditions du télétravail (82 % travaillent dans une entreprise qui a signé un accord de télétravail)



ANNEXE 2 : ORDONNANCE 2017 ET LOI DE 2018

Présentation et analyse des évolutions dans les règles juridiques du télétravail introduites par l'ordonnance du 22 septembre 2017 et la loi du 29 mars 2018

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

La réussite reposait sur deux évolutions : simplification et sécurisation.

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

La sécurisation est moins certaine. Certes la loi contribue à la sécurisation de la situation juridique du télétravailleur en précisant que « *L'accident survenu sur le lieu où est exercé le télétravail pendant l'exercice de l'activité professionnelle du télétravailleur est présumé être un accident de travail...* » ce qui reconnaît la notion d'accident du télétravail à domicile. Mais, en revanche elle fragilise les relations contractuelles individuelles entre l'employeur et le télétravailleur en n'exigeant pas explicitement de PREUVE ÉCRITE prouvant l'accord volontaire des deux parties.

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

C'est pourquoi le télétravail peut être consommé SANS HÉSITATION car c'est, en général, un facteur d'amélioration des conditions de vie au travail et hors travail. Mais il doit être consommé AVEC MODÉRATION pour ne pas affaiblir le lien social. Les enquêtes, dont celles de l'OBERGO, montrent que la durée du télétravail ne devrait pas dépasser 2 jours par semaine.

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

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

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



COMMENTAIRES D'YVES LASFARGUE SUR LES 3 ARTICLES CONCERNANT LE TÉLÉTRAVAIL DANS LE CODE DU TRAVAIL MODIFIÉS PAR LA LOI DU 29 MARS 2018

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

Article L1222-9

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

I. – Sans préjudice de l'application, s'il y a lieu, des dispositions du présent code protégeant les travailleurs à domicile, le télétravail désigne toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail qui aurait également pu être exécuté dans les locaux de l'employeur est effectué par un salarié hors de ces locaux de façon volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication.

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

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

Commentaire YL

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

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

Commentaire YL

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

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

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

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

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

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

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

Commentaire YL

Cette LISTE EST TRÈS IMPORTANTE et doit faire l'objet de NÉGOCIATIONS car elle précise les principaux points qui doivent être traités dans tout accord ou charte. Ces points sont ceux qui furent dans la plupart des accords d'entreprise déjà signés avant 2018.¹⁰

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

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

Commentaire YL

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

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

¹⁰ On trouvera plusieurs dizaines d'accords d'entreprises sur le site de l'OBERGO <http://www.ergostressie.com/>

Commentaire d'YL

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

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

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

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

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

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

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

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

Commentaire YL

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

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

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

Commentaire YL

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

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

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

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

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

Commentaire YL

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

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

Commentaire YL

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

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

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

Commentaire YL

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

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

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

Commentaire YL

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

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

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

Article L1222-10

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

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

1° D'informer le salarié de toute restriction à l'usage d'équipements ou outils informatiques ou de services de communication électronique et des sanctions en cas de non-respect de telles restrictions ;

Commentaire YL

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

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

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

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

Commentaire YL

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

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

Article L1222-11

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

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

Commentaires YL

Comme pour les cas de pollution envisagés dans l'article L1222-9, l'organisation de ce télétravail non-planifié et occasionnel ne peut-être réalisée dans l'improvisation en urgence car elle exige une préparation importante en amont du

même type que pour le télétravail régulier (quel matériel ? Quelles mesures de sécurités ?...).

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

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

Pour les 3 articles

NOTA :

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

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

« Serai-je à l'aise dans le télétravail ? »

Ce test d'auto-orientation est disponible gratuitement sur le site

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

Pour s'orienter dans le télétravail



OBERGO (Observatoire du télétravail et de l'ERGOstressie)

Centre de recherche et d'information sur le télétravail et sur les évolutions de métiers et les conditions de travail liées aux technologies de l'information.

7 rue de l'Arbre aux 40 écus – 92390 Villeneuve-la-Garenne

yves.lasfargue@wanadoo.fr Téléphone +33 (0)6 81 01 98 72

Principales publications téléchargeables (gratuitement bien sûr !)

- Guide du télétravail salarié (édition 2014 – en cours de mise à jour)
- Projet d'accord d'entreprise IDEAL sur le télétravail (édition 2014 – en cours de mise à jour)
- Projet de contrat individuel IDEAL de télétravail (édition 2014 – en cours de mise à jour)
- 12 conseils pour organiser son temps et son espace de travail à domicile (mai 2012)

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