

GUIDE

# Télétravail

Mettre en place le télétravail dans votre entreprise



## INTRODUCTION

Le télétravail est un mode d'organisation de plus en plus plébiscité par les salariés et les entreprises.

Côté entreprise, différents rapports et études font état de nombreux bénéfices : hausse de la productivité (grâce à la diminution de l'absentéisme et à une meilleure efficacité au travail), baisse du turn over, impact positif sur la marque « employeur ».

Pour le salarié, il présente de nombreux avantages : une diminution du stress et de la fatigue liés aux transports, un gain d'autonomie, une meilleure articulation entre la vie professionnelle et la vie personnelle.

Comment mettre en place le télétravail dans votre entreprise ?

Voici quelques conseils pratiques et pistes de réflexion utiles avant de vous engager dans la mise en place du télétravail.

.....

Ce kit propose :

- un guide des différentes étapes pour comprendre et réussir la mise en place du télétravail
- un modèle d'accord d'entreprise
- un modèle de charte relatif au télétravail
- un modèle d'avenant au télétravail permettant la formalisation individuelle du passage en télétravail

## SOMMAIRE

<b>FICHE 1 LES DIFFÉRENTES ÉTAPES POUR RÉUSSIR LA MISE EN PLACE DU TÉLÉTRAVAIL</b>	<b>p.4</b>
• Bien préparer son projet en amont	<b>p.4</b>
• Choisir les bons outils pour mettre en place le télétravail	<b>p.5</b>
<hr/>	
<b>GRILLE DE DIAGNOSTIC PAR POSTE DE TRAVAIL</b>	<b>p.7</b>
<b>FICHE 2   RÉDACTION DE L'ACCORD COLLECTIF OU DE LA CHARTE</b>	<b>p.8</b>



# FICHE 1 | Les différentes étapes pour réussir la mise en place du télétravail

## 1. Bien préparer son projet en amont



**A vous de mettre en place le rythme et les modalités de fonctionnement répondant le mieux à vos besoins !**

Si le télétravail présente des avantages, il doit être utilisé à bon escient, car il peut aussi être source d'inconvénients et de risques : interruption/dysfonctionnement dans la continuité des services, communication interne plus difficile, supervision du travail plus compliquée, risque d'affaiblissement de l'esprit d'équipe, isolement des salariés... Sa mise en place ne s'improvise pas et doit donc être pensée en amont.

Une réflexion préalable doit être menée autour de l'organisation et la culture de l'entreprise, des effets du télétravail recherchés, des postes éligibles et des moyens nécessaires et disponibles pour la mise en place d'un tel projet.

### **Différentes modalités de télétravail peuvent être mises en place :**

- au domicile ou dans d'autres lieux tiers (ex. centre de coworking) ;
- à titre régulier ou de façon occasionnelle : pour faire face à des situations particulières telles que intempéries, pics de pollution, grèves des transports, difficultés temporaires du salarié à se déplacer ;
- lorsque le télétravail est régulier, il peut être total (dans ce cas, le salarié travaille en permanence à distance) ou en alternance (pendulaire) ;
- le télétravail peut être prévu dès l'embauche ou intervenir en cours de contrat.

### **Voici quelques une des questions qui pourront être abordées dans ce travail de diagnostic préalable :** (voir la grille d'analyse proposée)

- Quels sont les objectifs recherchés par votre entreprise au travers du télétravail ? *Gain de place ? Gain de productivité ? Diminution de l'absentéisme/retards ? Rétention de talents ? Traitement de situations ponctuelles ?...*
- Est-ce que le télétravail existe déjà de manière informelle et/ou occasionnelle ? Si oui, quel en est le retour d'expérience ?
- Quel est l'état d'esprit des acteurs qui sont susceptibles d'accompagner la mise en place du télétravail ? Quel est le niveau de contrôle et de confiance du management à l'égard des salariés ?
- En pratique, quels sont les postes dans l'entreprise qui peuvent être exercés en télétravail ? A quelle fréquence ?



#### **A noter :**

#### **Notion :**

**Les activités itinérantes par nature (commerciaux) ou celles qui ne peuvent s'exercer que sur le terrain (chez un client), ne constituent pas du télétravail.**

#### **Conditions :**

**Le télétravail répond à une définition précise, il suppose 3 conditions cumulatives :**

- 1. le travail que le salarié effectue hors des locaux de l'entreprise, dans le cadre du télétravail, doit aussi pouvoir être exécuté en interne.**
- 2. il doit être effectué de façon volontaire :** le télétravail ne peut pas être imposé au salarié. Il pourra bien sûr être proposé au salarié, mais ce dernier reste libre d'accepter ou non.
- 3. il est réalisé grâce aux technologies de l'information et de la communication.**

#### **Exception :**

En cas de circonstances exceptionnelles (menace d'épidémie, par exemple) ou de force majeure, la loi prévoit qu'un aménagement du poste du travail avec la mise en place du télétravail pourrait être imposé aux salariés afin d'assurer la continuité de l'entreprise et la protection des salariés.

**Cette situation est exceptionnelle. Il n'est pas certain, selon nous, que le télétravail puisse alors être organisé au domicile du salarié si ce dernier s'y oppose.**

## **2. Choisir les bons outils pour mettre en place le télétravail**

**L'employeur dispose de plusieurs options :**

- **Mettre en place le télétravail par accord d'entreprise ou par une charte élaborée après avis du comité social et économique s'il existe**

Dans ce cas, plusieurs clauses obligatoires doivent être insérées à l'accord ou à la charte.

- **Recourir au télétravail en dehors de tout accord d'entreprise ou charte**

Le recours au télétravail reste possible en l'absence d'accord d'entreprise ou de charte. Dans ce cas, le salarié et l'employeur formalisent leur accord par tout moyen, un simple échange d'emails entre le salarié et l'employeur pourrait suffire à formaliser cet accord.

**Attention toutefois : ce formalisme très souple ne doit pas faire oublier les diverses obligations qui pèsent sur l'employeur à l'égard du télétravailleur : informations spécifiques, entretien annuel, prise en charge des coûts découlant directement du télétravail...**

Il est essentiel de formaliser l'accord des parties sur toutes les modalités du télétravail :

- règle de fixation des jours télétravaillés,
- lieu du télétravail,
- horaires de disponibilité,
- durée, frais pris en charge.

En pratique, il est rare d'aborder tous ces points dans un simple échange d'emails.

Par conséquent, **la conclusion d'un avenant au contrat de travail prévoyant les modalités du télétravail est vivement recommandée.**



### A noter :

**Qu'il soit mis en place dans le cadre d'un accord, d'une charte ou non, le télétravail dans l'entreprise nécessite la consultation préalable du CSE ainsi que sur les moyens de surveillance éventuellement déployés<sup>1</sup>.**

#### Quel outil privilégié ?

La mise en place du télétravail par charte ou accord présente notamment l'avantage de fixer des règles communes permettant ainsi d'éviter des inégalités entre les télétravailleurs (par exemple sur la nature des frais pris en charge, les montants...), et donc de réduire les éventuels contentieux.

#### Quelles autre(s) démarche(s) à effectuer ?

L'employeur doit informer le télétravailleur de toute restriction d'usage d'équipements ou outils informatiques ou de services de communication électronique et des sanctions en cas de non-respect de ces restrictions.

#### • Le télétravail accroît nécessairement les risques sur la protection des données

Il est nécessaire de fixer des procédures internes de protection des données à caractère personnel et d'utilisation des outils informatiques, avec des mesures renforcées en cas de télétravail et de sensibiliser le personnel à ces règles.

L'Accord National Interprofessionnel du 26/11/2020 impose à l'employeur d'informer le télétravailleur des dispositions légales et des règles propres à l'entreprise relatives à la protection des données et à leur confidentialité.

En outre, le Règlement Européen sur la Protection des Données (RGPD) entré en vigueur en 2018 impose aux responsables de traitements de mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires au respect de la protection des données personnelles et de notifier à la CNIL toute violation de données personnelles dans un délai de 72h.

Le responsable de traitement des données traitées par le salarié dans le cadre du télétravail sera l'employeur.

Par conséquent, il est recommandé d'intégrer les procédures qui auront été établies à une charte informatique annexée au règlement intérieur (soumise à la même procédure d'adoption que ce dernier) pour leur donner une force obligatoire. La charte ou l'accord sur le télétravail pourra alors renvoyer à ces dispositions.

#### • Prendre en compte le télétravail dans le Document Unique d'évaluation des risques professionnels

Même lorsque le télétravail s'exerce au domicile, les risques professionnels encourus devront être pris en compte dans le Document Unique d'évaluation des risques professionnels (par exemple : risque d'isolement, stress en cas de panne/lenteur des équipements, etc.). Il convient donc de mettre à jour ce document.

<sup>1</sup> Il est rappelé que si un moyen de surveillance est mis en place, il doit être pertinent et proportionné à l'objectif poursuivi et le télétravailleur doit en être informé.



# Grille de diagnostic par poste de travail

Certains postes sont par nature incompatibles avec le télétravail dans la mesure où ils exigent une présence physique permanente ou quasi permanente (par exemple : accueil, ménage, maintenance, travail sur des machines et outils spécifiques...). Si de tels postes existent dans l'entreprise, il est important de les identifier, pour pouvoir les exclure dans l'accord ou charte relatif au télétravail.

Pour d'autres postes, le télétravail ne pourra être possible que sur un faible nombre de jours par semaine ou par an (en raison de l'organisation des équipes, ou du faible volume de tâches pouvant être exercées à distance, ou du faible niveau d'autonomie, etc.). Là encore les éventuelles restrictions devront être identifiées pour pouvoir être mentionnées dans l'accord ou dans la charte.

**D'autres enfin, pourront être exercées largement en télétravail.**

**Ci-dessous une grille d'analyse permettant de réfléchir aux modalités de télétravail possibles selon les postes.**

	OUI	NON	CRITERES
• les activités exercées requièrent-elles une présence physique permanente ou quasi permanente dans les locaux de l'entreprise ?			
• les activités exercées requièrent-elles un suivi managérial important ?			
• les tâches pouvant être exercées à distance sont-elles significatives en terme de volume ? représentent-elles l'équivalent d'au moins 1 jour de travail hebdomadaire ?			
• si le poste est intégré dans une équipe/unité de travail, est-il nécessaire qu'une « permanence » physique soit organisée dans cette équipe ? si oui, quel effectif minima doit être présent dans les locaux en permanence ?			
• dans quelle mesure et à quelle fréquence, les fonctions exercées impliquent-t-elles des contacts avec les clients/autres membres de l'équipe/hierarchie ? ces contacts peuvent-ils s'effectuer dans de bonnes conditions par des moyens de communication à distance ? (téléphone, email, visio-conférence, travail en réseau)			
• y a-t-il des travaux, en principe réalisés au sein de l'entreprise, qui pourraient être réalisés plus efficacement à distance ? lesquels ? pour quelles raisons ?			
• est-ce que les fonctions impliquent le traitement de données confidentielles ou sensibles ? existe-t-il des moyens de garantir la confidentialité des données traitées à distance ?			
• le salarié dispose-t-il déjà, dans le cadre de ses fonctions, d'outils mis à la disposition par l'entreprise et permettant le travail à distance (PC portable, téléphone portable, accès à distance au réseau de l'entreprise, etc...) ?			
• d'autres équipements sont-ils nécessaires à la réalisation des tâches au quotidien (matériels, logiciels, documents, données...) ? lesquels ? sont-ils utilisables/consultables à distance ? doivent-ils être dupliqués pour pouvoir être utilisés au domicile des salariés ?			
• quel est le profil des salariés occupant le poste ? (aisance à l'égard des nouvelles technologies et moyens de communication à distance ? autonomie ?)			
	<b>FAIBLE</b>	<b>MODERE</b>	<b>IMPORTANT</b>
• quel serait le coût des équipements supplémentaires à acquérir pour permettre le télétravail sur ce poste ?			



# FICHE 2 | Rédaction de l'accord collectif ou de la charte

## • Quelles sont les clauses obligatoires au télétravail ?

**Le texte doit obligatoirement préciser 6 éléments :**

- 1.** les conditions de passage en télétravail, en particulier en cas d'épisode de pollution
- 2.** les conditions de retour à une exécution du contrat de travail sans télétravail
- 3.** les modalités d'acceptation par le salarié des conditions de mise en œuvre du télétravail
- 4.** les modalités de contrôle du temps de travail ou de régulation de la charge de travail
- 5.** la détermination des plages horaires durant lesquelles l'employeur peut habituellement contacter le salarié en télétravail
- 6.** les modalités d'accès des travailleurs handicapés à une organisation en télétravail

En outre, s'agissant spécifiquement de l'accord d'entreprise, il devra également comporter les clauses obligatoires communes à tout accord : préambule, forme et délai de renouvellement ou de révision de l'accord, conditions de suivi, clause de rendez-vous, conditions de dénonciation s'il s'agit d'un accord à durée indéterminée.

# 1. Les conditions de passage en télétravail

L'accord d'entreprise ou la charte doit notamment définir les conditions d'éligibilité des postes au télétravail, les éventuels critères qui seront appliqués par la Direction, et les formalités et process de traitement des demandes de passage en télétravail.

## Importance des critères et conditions fixées par l'accord ou la charte

L'employeur qui refuse d'accorder le bénéfice du télétravail à un salarié qui occupe un poste éligible à ce mode d'organisation dans les conditions prévues par l'accord d'entreprise ou par la charte, doit motiver sa réponse.

La détermination des postes éligibles et d'éventuels critères d'accès au télétravail dans l'accord ou la charte est donc essentielle pour faciliter la justification d'éventuels refus opposés aux salariés et limiter les contentieux sur le terrain de l'inégalité de traitement.

L'accord pourra notamment, par exemple :

- **exclure certaines activités et/ou postes** en raison de leur incompatibilité avec le télétravail (par exemple, parce qu'ils requièrent une présence physique sur site, ou pour des raisons de sécurité des données traitées...).
- fixer des quotas de télétravailleurs dans certains services pour maintenir une permanence physique sur site (par exemple, « dans un service ou une unité de travail le nombre de salariés pouvant être simultanément en situation de télétravail est limité à ...% de l'effectif »).
- fixer une condition d'ancienneté minimale dans le poste et/ou dans l'entreprise au motif qu'il est nécessaire que le salarié connaisse bien les contours de son poste ainsi que l'organisation de l'entreprise et/ou une condition d'autonomie dans l'exécution des fonctions.
- réserver le télétravail aux salariés qui justifient de la bonne compatibilité de leur logement avec le télétravail (installations électriques conformes, débit internet suffisant, espace de travail équipé, sécurité, confidentialité...).

En tout état de cause, les critères fixés ne devront pas être discriminatoires.

## **Attention : la loi impose également de prévoir les conditions de passage en télétravail en cas d'épisode de pollution.**

De façon plus générale, il est désormais possible de prévoir dans l'accord ou dans la charte les conditions de passage en télétravail « occasionnel ».

Cette modalité de télétravail est désormais reconnue par la loi qui a supprimé de la définition du télétravail l'exigence de « régularité » qui était posée jusqu'en 2017.

Ce télétravail occasionnel pourra notamment être envisagé par la charte/l'accord, en cas de grève, épisode neigeux, pic de pollution, de situations personnelles exceptionnelles et temporaires (nécessité de travailler exceptionnellement depuis son domicile ...). Les critères d'éligibilité à cette mesure devront être précisés dans l'accord ou la charte.

**2.**

par exemple en définissant strictement les hypothèses dans lesquelles il pourra être mis fin unilatéralement au télétravail.

Exemple de clause « restrictive » :

« le salarié ou l'employeur pourra mettre fin **unilatéralement** au télétravail, en respectant un préavis de *X semaines/mois*, dans les situations suivantes :

- la qualité du travail fourni ne donnerait pas satisfaction
  - les besoins du service auquel appartient le télétravailleur ont évolué et rendent nécessaire la présence permanente de celui-ci dans les locaux de l'entreprise, notamment en raison d'une évolution de l'activité et/ou de l'organisation du service, ou en raison d'un ou plusieurs départs et/ou d'absence de salarié(s)
  - en cas de non respect des règles de sécurité, de confidentialité ou de protection des données
  - en cas de circonstances empêchant le salarié de réaliser ses missions à son domicile.
- En dehors de ces situations, il pourra être mis fin au télétravail **d'un commun accord** et moyennant le respect d'un délai de prévenance de *X semaines/mois* »

#### • Autres hypothèses de fin du télétravail

Les parties ont également la possibilité de recourir au télétravail pour une durée limitée dans le temps et fixée par avance. Dans ce cas, le télétravail prendra fin de plein droit à l'arrivée du terme.

D'autres hypothèses de fin anticipée peuvent être prévues par l'accord ou la charte ;

Par exemple :

- le déménagement du salarié (si le télétravail s'exerce à domicile)
- le changement de poste du salarié



**A noter** : La loi prévoit que l'employeur doit donner la priorité au télétravailleur pour occuper ou reprendre un poste sans télétravail lorsque celui-ci correspond à ses qualifications et à ses compétences professionnelles. Il doit alors porter à la connaissance du télétravailleur la disponibilité de tout poste de cette nature.

## 4. Modalités de contrôle du temps de travail ou de régulation de la charge de travail

Le télétravailleur est soumis à la législation sur la durée de travail (durées maximales, temps de repos...). L'employeur doit s'assurer du respect celle-ci.

Pour les salariés dont la durée du travail est décomptée en heures, il pourrait être possible, par exemple, de prévoir un système d'auto-déclaration des horaires journaliers : il sera également opportun d'indiquer dans la charte ou dans l'accord, que les heures supplémentaires ne pourront être effectuées que sur demande formalisée de l'employeur. Pour les salariés dont la durée du travail est décomptée en jours, l'utilisation des mêmes modalités de contrôle que celles utilisées pour ces salariés en cas de travail dans les locaux de l'entreprise devrait a priori s'avérer possible. Il conviendra donc de s'en assurer, et le cas échéant de s'y référer dans l'accord ou la charte.

La charge de travail et les délais d'exécution dans le cadre du télétravail seront évalués suivant les mêmes méthodes que celles utilisées pour les travaux exécutés dans les locaux de l'entreprise.

S'agissant de la régulation de la charge, il pourra notamment être prévu des points de suivi réguliers (tous les mois par exemple) avec le responsable hiérarchique.

Enfin, la loi prévoit l'obligation pour l'employeur d'organiser chaque année un entretien avec le salarié en télétravail, qui porte notamment sur ses conditions d'activité et sa charge de travail.

## 5. La détermination des plages horaires au cours desquelles l'employeur peut contacter habituellement le salarié

L'accord collectif ou la charte précise également comment seront déterminées les plages horaires « d'accessibilité » pendant lesquelles l'employeur peut habituellement contacter le salarié.

Ces plages horaires d'accessibilité sont généralement fixées en concertation avec le salarié et mentionnées dans l'avenant de passage au télétravail.

Elles correspondent aux périodes durant lesquelles le salarié doit être en mesure de réagir sans délai aux sollicitations ou demandes de l'entreprise (qu'il s'agisse de répondre à des appel(s) ou des email(s) adressés par ses collègues ou sa hiérarchie). Pendant ces plages horaires, il doit être joignable et consulter régulièrement ses mails.

En dehors de ces plages horaires, il ne pourra être reproché au salarié de ne pas avoir répondu immédiatement à un appel ou un email professionnel.

## 6. Les modalités d'accès aux travailleurs handicapés à une organisation en télétravail

**Depuis 2018, l'accord ou la charte sur le télétravail doit prévoir les modalités d'accès des travailleurs handicapés à cette forme d'organisation du travail.**

Ces modalités d'accès doivent être définies dans le respect de l'article L.5213-6 du code du travail, lequel prévoit, afin de garantir le respect du principe d'égalité de traitement à l'égard de ces travailleurs, la mise en œuvre de mesures appropriées pour permettre à ceux qui sont bénéficiaires de l'obligation d'emploi d'accéder à un emploi ou d'en conserver un correspondant à leur qualification, de l'exercer ou d'y progresser.

Dans ce cadre, l'**accord/charte** pourra par exemple prévoir des conditions d'accès plus souples au télétravail pour les salariés handicapés, ou la prise en charge d'aménagements spécifiques de leur poste.

*Exemple de clause :*

*« Après examen de la situation et du coût des équipements concernés, l'entreprise pourra participer au financement de logiciels ou matériels spécifiques préconisés par le médecin du travail, dans le cadre de l'adaptation du poste du travailleur handicapé au télétravail, sous réserve que les charges consécutives ne soient pas disproportionnées, compte tenu du financement apporté par ailleurs par l'Agefiph. »*

Document réalisé par



FEDERATION  
**SYNTEC**