



BETTERWORK



BIEN-ÊTRE
ET SANTÉ
AU TRAVAIL

LE TÉLÉTRAVAIL NÉCESSITE DES RÈGLES COLLECTIVES

Le télétravail s'est largement répandu avec la pandémie de covid-19, et de nombreux travailleurs souhaitent conserver cette forme de travail à l'avenir, au moins pour une partie de la semaine de travail. Les entreprises ont également pu constater que le travail à distance a globalement bien fonctionné.

8 salariés sur 10 ayant déjà travaillé en télétravail souhaiteraient continuer à avoir des jours de télétravail. 4 sur 10 préfèrent même travailler depuis leur domicile qu'au bureau, 3 sur 10 sont ouverts pour une solution hybride (alternant jours de télétravail avec jours au bureau) et un tiers préfère le travail au bureau. La suppression sans alternative du télétravail serait donc un coup dur pour la motivation de la plupart des salariés concernés, surtout dans une période postpandémique où de plus en plus de travailleurs envisagent un changement de carrière (un sur quatre selon le Quality of Work Index 2021).



1. Le télétravail bien réglementé doit rester

Mais plutôt que d'en rester à une situation créée dans l'urgence et partiellement improvisée dans l'entreprise pour faire face à la pandémie liée au coronavirus, il est souhaitable d'établir et de fixer quelques règles collectives, tant pour le salarié que pour l'employeur. Cela permet de désamorcer d'éventuelles inégalités et d'éviter des situations futures potentiellement conflictuelles.

La convention entre les partenaires sociaux relative au télétravail du 20 octobre 2020 et déclarée d'obligation générale prévoit pour l'établissement du télétravail régulier d'élaborer un avenant au contrat de travail du salarié fixant les éléments suivants qui ont été établi de commun accord entre le salarié et l'employeur :

- le lieu du télétravail ou les modalités pour déterminer ce lieu ;
- les heures et les jours de la semaine pendant lesquels le télétravailleur fait du télétravail et doit être joignable pour l'employeur ou les modalités pour déterminer ces périodes ;
- les modalités de compensation éventuelle en matière d'avantages en nature ;
- le forfait mensuel pour la prise en charge des coûts de connexion et de communication ;
- les modalités du passage ou du retour vers la formule classique de travail.

2. Les mêmes règles pour tous

Dans ce cas, les règles seraient donc convenues individuellement entre l'employeur et le salarié. Dans ce contexte, des accords inégaux peuvent rapidement être perçus comme injustes par certains travailleurs et le climat de travail peut se dégrader, à moins que ces différences ne soient conformes aux règles collectives en vigueur dans l'entreprise.

Si la convention nationale sur le télétravail prévoit que les télétravailleurs doivent bénéficier des mêmes droits et être soumis aux mêmes obligations que les travailleurs comparables travaillant dans les locaux de l'entreprise, elle laisse la porte ouverte à un traitement différencié des télétravailleurs si celui-ci est justifié par des raisons objectives. Raison de plus pour définir et établir des règles applicables au télétravail au sein de l'entreprise.

3. L'accord collectif prend la forme d'un accord d'entreprise ou du secteur

Cette question peut être réglée par un accord au niveau de l'entreprise ou du secteur et être intégrée dans la convention collective. Cet accord peut préciser les catégories de travailleurs exclus du télétravail, les lieux ou types de lieux autorisés, les règles de sécurité et de santé au travail, les règles de protection des données à caractère personnel et les personnes à contacter dans le cadre du télétravail, conformément à l'accord interprofessionnel sur le télétravail.

La mise en place d'un accord d'entreprise ou sectoriel se fait, dans les entreprises de moins de 150 salariés, après information et consultation des délégués du personnel au sens de l'article L. 414-1 du Code du travail et, dans les entreprises de plus de 150 salariés, d'un commun accord entre l'employeur et les délégués du personnel au sens de l'article L. 414-9 du Code du travail.

4. Les salariés dans les entreprises où il existe un accord sur le télétravail sont plus satisfaits de leur travail

Selon une enquête de la Fondation Hans Böckler datant de 2021, la satisfaction des salariés est également plus élevée en présence d'accords d'entreprise sur le télétravail. L'Institut des sciences économiques et sociales (WSI) et la Fondation Hans Böckler d'Allemagne ont analysé le contenu des accords d'entreprise qui ont un effet positif sur le travail, la motivation et la santé des télétravailleurs. Inspirée par cette analyse et par l'expérience de représentants du personnel

d'entreprises au Luxembourg, voici une brève description de plusieurs domaines d'action importants pour les accords sur le télétravail.

La manière dont les thèmes sont ensuite concrètement aménagés dépend bien sûr des conditions pratiques sur place, comme la taille de l'entreprise et les objectifs concrets des interlocuteurs.

5. Points d'action pour les accords sur le télétravail

a. Définir les postes de travail susceptibles de pouvoir télétravailler

L'accord du 20 octobre 2020 entre les partenaires sociaux sur le télétravail, stipule d'une part que tant l'employeur que le salarié ont le droit de décider librement s'ils veulent ou non recourir au télétravail sur leur lieu de travail respectif. Il n'y a donc ni droit ni obligation pour les salariés de télétravailler, et c'est à l'employeur de déterminer qui a le droit ou non de le faire dans l'entreprise, tout en respectant les droits de la délégation du personnel comme exposé ci-avant.

Afin de rester équitable et d'éviter que certains salariés ne se sentent traités injustement, ce qui pourrait nuire à l'ambiance de travail, il est conseillé de procéder à une analyse interne, par exemple par le biais d'une enquête. Celle-ci permettrait de recenser, par unité organisationnelle, les postes de travail dont les tâches requièrent la présence dans les locaux de l'entreprise à des heures fixes, les postes qui sont partiellement flexibles en termes de lieu et d'horaires de travail et ceux qui peuvent effectuer leur travail de manière flexible et mobile. Cet inventaire permet de déterminer le nombre potentiel de postes de travail qui se prêtent au télétravail.

De cette manière, les salariés sont également impliqués dans les plans. Ensuite, les décideurs de l'entreprise ensemble avec les représentants du personnel déterminent dans un accord collectif sur le télétravail au sein de l'entreprise quels sont les postes adaptés au télétravail et ceux qui ne le sont pas. Dans ce cadre, il peut par exemple être décidé et stipulé que les nouveaux employés ne pourront pas faire de télétravail pendant une certaine période, afin de s'assurer qu'ils se familiarisent au maximum avec leur nouvel environnement de travail et leurs collègues.

b. Règles relatives à l'équipement et à la connectivité

Les incertitudes dans l'entreprise ont généralement un effet négatif sur la satisfaction au travail. Des règles claires permettent d'éliminer les incertitudes. Un équipement réglementé en outils de travail mobiles et l'accès aux bases de données et aux réseaux internes permettent aux travailleurs de poursuivre leur travail à domicile de la même manière que s'ils étaient au bureau. La prise en charge des frais de connexion et de communication par l'employeur doit également être prise en compte, et peut prendre la forme d'un montant forfaitaire mensuel.

c. Caractère volontaire

Conformément à la convention du 20 octobre 2020 sur le télétravail, il n'existe ni droit ni obligation de télétravailler. Les salariés doivent pouvoir décider s'ils souhaitent ou non faire du télétravail et (dans la mesure du possible) à quel moment, afin d'améliorer la conciliation des intérêts privés et profes-

sionnels (par exemple par le gain de temps sans déplacement). Le refus d'une demande de télétravail par l'employeur doit être motivé par des besoins de service clairs nécessitant une présence sur place, en se référant aux règles collectives qui définissent les lieux de travail éligibles au télétravail. Le refus par le salarié d'une proposition de télétravail faite par son employeur ne constitue pas en soi un motif de résiliation de son contrat de travail. Le refus ne peut pas non plus justifier le recours à l'article L. 121-7 du Code du Travail pour imposer cette forme de travail.

d. Travail hybride

Afin de profiter des avantages du télétravail, comme la suppression des déplacements ou la simplification du travail pour les travailleurs handicapés, et d'en minimiser les inconvénients, comme l'isolement social, il convient d'alterner deux lieux de travail (télétravail et bureau). Par exemple, alterner deux jours par semaine en télétravail et trois jours au bureau.

e. Modalités de passage du travail de bureau vers le télétravail

Selon la convention sur le télétravail, lorsque le télétravail est régulier, les modalités du passage ou du retour à la formule de travail classique sont à convenir d'un commun accord par écrit entre l'employeur et le salarié au moment où le salarié commence à télétravailler. Afin de garantir un traitement équitable de tous les salariés de l'entreprise, il est recommandé de définir les modalités de transition du travail de bureau au télétravail, par exemple en prévoyant une période d'essai pour le télétravail (par exemple un mois), au cours de laquelle les deux parties ont la possibilité d'interrompre l'expérience sans délai, ou à défaut de poursuivre le télétravail dans le cadre fixé. Ainsi, un travailleur qui n'a jamais fait de télétravail auparavant, ou un travailleur qui n'a fait que très peu de télétravail auparavant et qui souhaite à l'avenir passer une plus grande partie de son temps de travail au bureau à domicile, peut essayer cette nouvelle façon de travailler avant de s'engager à la maintenir telle quelle.

f. Organisation du temps de travail

Afin d'éviter que la frontière entre travail et loisirs ne s'estompe et d'empêcher des heures de travail excessives, il convient de réglementer les heures de joignabilité ou de préciser que les équipes se concertent et règlent cela de manière équitable. Dans ce contexte, il convient de respecter le droit à la déconnexion, les règles de la loi sur le temps de travail, y compris les durées maximales de travail, et le repos ininterrompu d'au moins onze heures par jour, ainsi que, le cas échéant, les dispositions conventionnelles applicables en matière de temps de travail.

g. Saisie du temps de travail

Pour que la flexibilisation du temps de travail soit favorable à la santé des salariés, il est entre autres important que la saisie du temps de travail soit transparente et réglementée par l'entreprise (en codécision avec la délégation du personnel dans les entreprises avec au moins 150 salariés). À cet effet, la pointeuse telle qu'on la connaît dans l'entreprise peut par exemple être placée en version numérique sur l'appareil de travail mobile des télétravailleurs, afin qu'ils puissent également pointer à l'heure de début et à l'heure de fin du travail de chez eux pendant leurs journées de télétravail.

h. Formation continue

Lors de la pandémie de coronavirus, le télétravail a été imposé pour des raisons de santé et pour maintenir l'activité de l'entreprise, souvent sans accord formel ni écrit, et est donc devenu le quotidien d'un grand nombre de travailleurs en dehors d'un cadre juridique existant. Mais cela ne signifie pas pour autant que tous les salariés et leurs supérieurs ont adopté les meilleurs réflexes. Maintenant que le télétravail n'est plus aussi urgent et qu'il existe des dispositions légales le concernant, il est temps d'apprendre à travailler et à diriger à distance (par le biais d'ateliers, de formations), à gérer les problèmes, les conflits et les situations de travail difficiles, et à optimiser l'utilisation des technologies numériques sur le lieu de travail.

i. Critères d'évaluation

Afin de rassurer les salariés en télétravail et de favoriser ainsi la santé et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, il est impératif de définir des critères d'évaluation clairs. Les définitions d'objectifs, qui permettent de fixer des objectifs de travail concrets, réalisables et mesurables, constituent un instrument de gestion des exigences de performance. Des objectifs de travail non spécifiques ou irréalistes conduisent à un surmenage.

j. Retour au bureau

L'accord ne prévoyant pas de droit ou d'obligation de télétravail, les parties peuvent demander à tout moment de mettre fin à la forme de travail « télétravail » et de revenir à la forme de travail classique. En revanche, l'accord prévoit qu'en cas de télétravail régulier, les modalités de transition ou de retour à la forme de travail traditionnelle doivent faire l'objet d'un accord écrit entre l'employeur et le salarié au moment où le télétravail débute. Dans un souci d'équité entre les employés de l'entreprise, il est important, tout comme pour le passage du travail de bureau au télétravail, de définir les modalités de retour du télétravail au travail de bureau si l'employeur ou le salarié souhaite le retour au bureau pour la totalité des heures de travail. On peut par exemple prévoir un délai préavis (un mois) et définir l'espace de travail auquel la personne concernée a droit par la suite ou les modalités pour le définir. Ce délai pour le télétravail doit laisser à l'employeur et au salarié suffisamment de temps pour prendre les dispositions nécessaires au changement.

6. Références

Chambre des salariés (2021). *Résumé de la présentation du Quality of Work Index 2020*. <https://www.csl.lu/wp-content/uploads/2021/01/csl-resume-de-la-presentacion-de-la-8e-enquete-francais.pdf>

Chambre des salariés (2022). *Résumé de la présentation du Quality of Work Index 2021*. https://www.csl.lu/wp-content/uploads/2022/01/resume_quality-of-work-index-2021_4.pdf

Règlement grand-ducal du 22 janvier 2021 portant déclaration d'obligation générale de la convention du 20 octobre 2020 relative au régime juridique du télétravail. <https://data.legilux.public.lu/filestore/eli/etat/leg/rgd/2021/01/22/a76/fo/fr/pdfa/eli-etat-leg-rgd-2021-01-22-a76-fo-fr-pdfa.pdf>

E. Ahlers, S. Mierich, A. Zucco (2021). *Was wir aus der Zeit der Pandemie für die zukünftige Gestaltung von Homeoffice lernen können*. WSI Report Nr. 65, April 2021. Herausgeber: Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliches Institut (WSI) der Hans-Böckler-Stiftung Düsseldorf. https://www.boeckler.de/de/faust-detail.htm?sync_id=HBS-007997

Chambre des salariés Luxembourg

David.Buechel@csl.lu
T +352 27 494 306

Sylvain.Hoffmann@csl.lu
T +352 27 494 200