PRÉFET
DE LA RÉGION
PROVENCE- ALPES-
CÔTE D'AZUR

Liberté
Égalité
Fraternité

Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités

Le télétravail depuis la crise sanitaire : un mode d'organisation hybride privilégié dans les accords d'entreprise

Analyse qualitative de 40 textes signés dans les entreprises de Provence-Alpes-Côte d'Azur, sur le thème du télétravail entre le 16 mars 2020 et le 29 avril 2021

Mounia Saadaoui - Chargée d'études – Service études, statistiques et évaluations

Novembre 2021

SOMMAIRE

1. Capitaliser sur le retour d'expérience issu de la crise sanitaire 4

2. Vers un élargissement progressif des périmètres d'application 4

3. Les critères d'éligibilité varient peu d'une entreprise à une autre 5

- ✓ *Des conditions d'éligibilité techniques identiques 5*
- ✓ *Les conditions relatives à l'ancienneté minimale et à la nature du contrat de travail peuvent légèrement différer 6*

4. Autonomie, confiance et souplesse : les maîtres-mots du télétravail 6

- ✓ *L'autonomie, une condition sine qua non 6*
- ✓ *Le prérequis de confiance réciproque « n'exclut pas le contrôle » 7*
- ✓ *La capacité d'adaptation nécessaire face au changement de pratique 7*

5. Quels emplois sont « télétravaillables » ? 8

- ✓ *Les fonctions support d'abord…mais pas que… 8*
- ✓ *Les fonctions dont la présence sur site est indispensable et les fonctions de terrain exclus .. 8*
- ✓ *Les cadres dirigeants exclus du champ d'application de plusieurs accords 9*

6. Fréquence des jours de télétravail : le mode d'organisation hybride s'impose 9

- ✓ *Un à deux jours maximum de télétravail régulier par semaine 10*
- ✓ *Du télétravail occasionnel et/ou exceptionnel en complément 11*
- ✓ *La détermination du nombre de jours de télétravail varie en fonction du poste 12*
- ✓ *Flexwork (ou télétravail flexible) dans le secteur de l'immobilier 13*
- ✓ *« Home office permanent » pour les salariés exerçant des fonctions commerciales dans une entreprise de transport 13*

7. Près des trois-quarts des accords prévoient des dispositions relatives aux équipements du télétravailleur et un sur deux à l'espace de travail à domicile 13

8. L'égalité de traitement majoritairement mentionnée, mais des différences sur la prise en charge des frais 15

✓ *Une prise en charge des frais de fonctionnement liés à l'exercice du télétravail dans un accord sur quatre* 15

✓ *Peu d'accords prévoient la prise en charge des frais d'installation* 16

✓ *Des divergences sur la prise en charge des frais de repas et de transport* 17

9. Des modalités de mise en place plus ou moins complexes en fonction des entreprises : du simple accord oral à la superposition des formalités 19

✓ *La superposition des formalités souvent mise en œuvre pour valider l'exercice du télétravail* 19

✓ *Conclusion d'un avenant sur le télétravail dans plus d'un tiers des accords* 20

10. Des modalités de contrôle du temps et de régulation de la charge en télétravail identiques à celles du travail sur site 21

✓ *Paiement des heures supplémentaires lorsqu'elles ont été effectuées à la demande de l'employeur* 22

✓ *L'encadrement à la manœuvre pour contrôler et réguler la charge de travail* 22

✓ *Les plages horaires durant lesquelles l'employeur peut habituellement contacter le salarié en télétravail fixées par accord* 23

11. L'employeur non exonéré de ses obligations de santé et sécurité 23

✓ *Lutte contre l'isolement : « le responsable hiérarchique veille à assurer un contact régulier avec le salarié en situation de télétravail »* 24

✓ *Le droit à la déconnexion rappelé dans de nombreux accords* 25

12. Le télétravail, une nouvelle alternative pour favoriser le maintien ou le retour à l'emploi 26

ANNEXES 28

BIBLIOGRAPHIE 37

Le Code du travail définit le télétravail comme 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 tout salarié de l'entreprise qui effectue, soit dès l'embauche, soit ultérieurement, du télétravail.

En pleine pandémie de Covid-19, l'une des mesures phares du plan de lutte contre la propagation de ce nouveau coronavirus a consisté à imposer la mise en place du télétravail pour tous les emplois qui le permettaient, afin d'assurer la continuité de l'activité de l'entreprise et de garantir la protection des salariés. Le télétravail a ainsi été largement utilisé depuis mars 2020, mais ses conditions de mise en œuvre ne sont pas comparables au télétravail « choisi » dans le cadre de l'activité normale de l'entreprise. S'il s'est agi d'un télétravail « exceptionnel » avec un aménagement contraint du poste de travail, il a généré une large diffusion de cette forme d'organisation du travail, soulevant un certain nombre de questions opérationnelles. En effet, de nombreux salariés souhaitent désormais télétravailler plus régulièrement qu'avant la crise sanitaire et de nombreuses entreprises envisagent depuis une mise en place pérenne de cette organisation du travail. Dans ses articles L.1222-9 et suivants, le Code du travail ne pose que quelques principes pour la mise en œuvre du télétravail, l'essentiel est renvoyé à la négociation d'entreprise.

Comment les acteurs du dialogue social ont-ils négocié la mise en place du télétravail afin qu'il soit adapté aux besoins de l'entreprise et qu'il réponde aux aspirations des salariés d'une manière maîtrisée, dans le respect du principe d'égalité de traitement ? Pour répondre à cette question, une sélection de textes signés entre mars 2020 et avril 2021 en Paca, à partir du titre (recherche du mot-clé « télétravail »[1]), a été effectuée dans la base D@ccordNG qui centralise les accords et les textes déposés. Dans la région, 136 textes ont été identifiés et concernent 127 unités déposantes[2]. L'analyse qualitative se base sur un échantillon aléatoire de 40 accords et avenants (37 accords et 3 avenants) négociés dans 37 unités déposantes. Au sein de cet échantillon, près de trois entreprises sur cinq ont déposé pour la première fois dans la base un accord portant sur le télétravail, entre le 16 mars 2020 et le 29 avril 2021.

[1] La recherche par thème de niveau 2 « télétravail » donne les mêmes résultats

[2] Une **unité déposante** qui a déposé l'accord peut être une entreprise mono-établissement, l'établissement siège d'une entreprise multi-établissements, un établissement d'une entreprise, appartenir à un groupe ou à une Unité économique et sociale (le terme entreprise utilisé dans l'étude fait référence à toutes ces entités).

1. Capitaliser sur le retour d'expérience issu de la crise sanitaire

Dans plus de la moitié des accords, les négociateurs considèrent que la période de crise sanitaire inédite a révélé une nouvelle dimension au télétravail. Ils souhaitent capitaliser sur cette expérience pour mieux adapter les règles du travail à distance, afin de donner plus d'autonomie aux collaborateurs qui le demandent, tout en préservant un lien social fort, essentiel dans toute organisation de travail. Les parties signataires soulignent qu'un des facteurs de réussite essentiel de ce mode d'organisation repose sur une relation de confiance et de respect mutuels entre le collaborateur et son responsable hiérarchique ainsi que sur un juste équilibre entre droits et devoirs.

Sur les 40 textes étudiés, 38 disposent d'un préambule. La loi prévoit que le préambule d'un accord d'entreprise présente de manière succincte ses objectifs et son contenu (article L. 2222-3-3 du Code du travail). L'absence de préambule n'est toutefois pas de nature à entraîner la nullité de la convention ou de l'accord. Les bénéfices du télétravail identifiés dans les préambules sont multiples : une meilleure articulation des temps de vie privée et professionnelle, diminution du risque routier, de l'absentéisme et de l'impact environnemental, responsabilisation des collaborateurs, maintien dans l'emploi, gain d'autonomie, gain d'agilité et d'adaptabilité sur les outils digitaux.

Les références juridiques mentionnées en préambule varient d'un texte à l'autre. 18 textes mentionnent les articles L. 1222-9 à L. 1222-11 du Code du travail ; 11 accords font référence à l'ordonnance du 22 septembre 2017 et 8 renvoient à l'Accord national interprofessionnel du 19 juillet 2005. Un accord d'entreprise dans le secteur des Activités de services administratifs et de soutien s'inscrit dans la lignée de l'accord de branche relatif à la qualité de vie au travail dans les sociétés d'assurances du 15 décembre 2016 et de son plan stratégique 2019-2022. Dans 14 entreprises, les partenaires sociaux s'appuient sur les travaux et expérimentations issus des précédentes négociations sur cette thématique afin de les actualiser et de les compléter. Aucun accord étudié ne fait encore référence à l'Accord national interprofessionnel du 26 novembre 2020 « pour une mise en œuvre réussie du télétravail » étendu par arrêté du 2 avril 2021.

2. Vers un élargissement progressif des périmètres d'application

La définition du champ d'application apparaît dans 29 accords. Dans plus de la moitié des textes, il est mentionné que l'accord a vocation à s'appliquer aux collaborateurs qui remplissent les critères d'éligibilité au télétravail. 4 d'entre eux détaillent un périmètre d'application ciblé, comme par exemple le personnel sédentaire. Les autres textes prévoient une application à tous les salariés de l'unité déposante.

D'après une étude[3] réalisée par la Dares, en 2017, les télétravailleurs étaient majoritairement des cadres (61 %) et relativement plus nombreux dans les métiers de l'informatique et de la télécommunication.
Depuis la crise sanitaire, le champ d'application des accords télétravail s'est élargi et les secteurs d'activité pratiquant le télétravail sont de plus en plus nombreux.
Certaines entreprises ont engagé des négociations et des expérimentations depuis plusieurs années en ciblant des périmètres d'application qui s'élargissent progressivement pour inclure non seulement les cadres mais aussi les employés et agents de maitrise. Parmi elles, on peut citer :

- Une Unité économique et sociale (UES)[4] de plus de 2 000 salariés dans le secteur des Transports et entreposage a négocié quatre accords sur le thème du télétravail, entre mars 2020 et mai 2021, comprenant chacun un champ d'application spécifique :

[3] Dares analyse novembre 2019 n°051 : Quels sont les salariés concernés par le télétravail ?
https://dares.travail-emploi.gouv.fr/sites/default/files/pdf/dares_analyses_salaries_teletravail.pdf

L'accord signé le 31 mars 2020 « *est conclu au périmètre sédentaire métropole de l'UES. Sont visés, les salariés soumis à un décompte horaire de leur temps de travail qu'ils soient embauchés au statut, employé, agent de maitrise ou cadre horaire. ».* Les dispositions d'un autre accord signé le 14 avril 2020 « *sont applicables uniquement aux salariés exerçant des fonctions commerciales dites « Outside Sales », concernés par le projet de rationalisation des agences présenté aux CSE*. ». Un septième avenant signé le 4 mai 2020 prolonge l'expérimentation du télétravail prévu dans un accord signé initialement en 2018 dont le périmètre est « *l'UES sédentaire et concerne uniquement les populations agents de maitrise, cadres horaires et cadres au forfait des établissements de Marseille et du Havre ».* Un accord signé le 16 août 2020 a été conclu « *au périmètre de l'ensemble des établissements de l'UES - sédentaire et concerne les populations : employés, agents de maitrise, cadres horaires, cadres en convention de forfait jour, cadres dirigeants. La possibilité de travailler à distance est ouverte à l'ensemble des collaborateurs, à l'exception des fonctions dont les missions ne permettent pas un travail à distance, des membres permanents du Comex. ».* Dans cette même structure, 11 accords et avenants télétravail ont été signés depuis 2018.

- Dans un établissement public local à caractère industriel ou commercial employant plus de 500 personnes du secteur des Activités immobilières, le nombre de postes éligibles à ce mode de fonctionnement a augmenté. En effet, le premier accord signé en février 2020 limitait la liste de postes éligibles au télétravail flexibles aux « c*adre dirigeant, directeur, responsable d'agence, responsable service, responsable de pôle, chargé de mission, responsable de projet et ingénieur informatique. ».* Le dernier accord signé en mars 2021 contient en annexe plusieurs pages de postes éligibles toutes catégories socio-professionnelles confondues.

3. Les critères d'éligibilité varient peu d'une entreprise à une autre

Le Code du travail n'exclut aucun salarié du bénéfice du télétravail. Toutefois, pour des raisons évidentes liées à certaines activités (manipulation de machines, travail d'équipe, travail en atelier nécessitant des mesures de sécurité...) ou liées au profil du salarié (pas assez d'ancienneté, besoin d'être encadré, logement non compatible...), l'accès au télétravail n'est pas ouvert à tous les salariés. C'est l'accord collectif ou la charte, qui fixe les critères à remplir pour être éligible au télétravail.
Dans les textes étudiés, seuls sont éligibles au télétravail les salariés cumulant les conditions :

- Techniques ;
- Liées à la nature du contrat et d'ancienneté ;
- Liées au poste de travail et aux compétences du salarié.

✓ *Des conditions d'éligibilité techniques identiques*

Les conditions d'éligibilité techniques sont identiques dans tous les accords, il est donc souvent inscrit de disposer d'un poste informatique permettant de se connecter à distance et contenant l'ensemble des applications et solutions nécessaires à l'exécution de ses missions. Il peut être soit fourni par l'entreprise, soit par le salarié qui accepte de le mettre à disposition et de l'utiliser dans le cadre du télétravail.

[4] UES : l'Unité économique et sociale est apparue pour la première fois dans un arrêt de la Cour de cassation du 23 avril 1970, elle a été reprise par la loi Auroux du 28 octobre 1982. Elle résulte d'une décision de justice ou d'un accord conventionnel. L'UES permet de considérer plusieurs entreprises qui sont toutes placées sous le même pouvoir de direction, qui présentent des activités complémentaires, et une communauté de travailleurs, qui constituent une seule entité au niveau de laquelle la représentation du personnel est organisée. Elle n'a pas de personnalité juridique. La reconnaissance d'une Unité économique et sociale entraine la mise en place d'institutions représentatives du personnel, en fonction du nombre de salariés.

Le logement du salarié doit disposer d'un espace de travail dédié, d'une installation électrique conforme, d'une connexion Internet active avec un débit permettant l'échange de documents. Ces conditions seront validées par la fourniture d'une attestation conforme ou à défaut la signature d'une attestation sur l'honneur. Certaines entreprises disposent d'un service informatique qui devra tester la qualité du réseau lors de la première connexion du télétravailleur. Informer sa compagnie d'assurance personnelle est parfois requis pour les salariés qui optent pour le télétravail afin que l'assurance multirisque habitation couvre sa présence pendant ces journées de travail.

✓ *Les conditions relatives à l'ancienneté minimale et à la nature du contrat de travail peuvent légèrement différer*

Dans certains cas, aucune ancienneté minimale n'est requise pour télétravailler. Dans d'autres, cela peut aller jusqu'à un an :

- Dans une UES de plus de 500 salariés dans le secteur de la Production et distribution d'eau , assainissement, gestion des déchets et dépollution, l'ancienneté minimale requise est d'un an dans l'entreprise et 6 mois minimum dans le poste afin de garantir une bonne intégration préalable du salarié dans l'entreprise et une autonomie suffisante sur son poste de travail.
- Dans une UES de plus de 2 000 salariés dans le secteur du Transports et entreposage, l'ancienneté minimale requise pour télétravailler est de 6 mois.

Si le contrat à durée indéterminée à temps plein est le critère d'éligibilité commun à tous les accords, à l'inverse, le contrat à durée déterminée et les contrats à temps partiel peuvent entrainer l'inéligibilité au télétravail :

- Dans une UES de plus de 500 salariés dans le secteur de l'Hébergement touristique, être titulaire d'un contrat à durée déterminée ou indéterminée à temps plein, ou à temps partiel d'au moins 80 % et avoir validé sa période d'essai avec succès, valide les conditions d'éligibilité liées à la nature du contrat et à l'ancienneté minimale.
- Dans une entreprise de plus de 50 salariés dans le secteur de la Santé humaine, la quotité de travail minimale pour télétravailler est le mi-temps.
- Dans une petite entreprise du secteur des Activités juridiques, comptables, de gestion, d'architecture, d'ingénierie, de contrôle et d'analyses techniques de moins de 10 salariés, l'accord mentionne la possibilité de recruter des nouveaux collaborateurs qui pourront télétravailler dès leur embauche.

4. Autonomie, confiance et souplesse : les maîtres-mots du télétravail

✓ *L'autonomie, une condition sine qua non*

Dans plus de deux tiers des accords étudiés, les parties rappellent que le télétravail est fondé sur la capacité du salarié à exercer ses fonctions de façon autonome et implique que tout ou partie de l'activité du salarié puisse être exercé à distance et ne nécessite pas de proximité managériale. Le télétravail doit être compatible avec le bon fonctionnement du service et la configuration de l'équipe de rattachement.

Il est souvent mentionné que l'éligibilité du poste au télétravail fait l'objet d'une validation du responsable hiérarchique qui devra veiller à ce que l'organisation n'impacte pas la performance et le fonctionnement général de l'équipe de travail. Les principes du volontariat et de la confiance mutuelle apparaissent dans la majorité des accords.
Des aptitudes relatives à la gestion du temps et à la maîtrise des technologies de l'information et de la communication (TIC) sont également indispensables.

✓ *Le prérequis de confiance réciproque « n'exclut pas le contrôle »*

Dans la majorité des accords, la confiance réciproque ou mutuelle entre les employés et leur hiérarchie constitue un des « *facteurs indispensables à la réussite de ce mode d'organisation du travail* ». Cela est rappelé parfois même dès le préambule. La mention de la notion de confiance est quelquefois juxtaposée à d'autres notions liées notamment au lien de subordination et au pouvoir de direction.

- Dans une grande entreprise de plus de 3 000 salariés dans le secteur des Activités financières et d'assurance, l'accord prévoit que *« l'activité en télétravail repose sur un prérequis de confiance réciproque, il n'exclut pas le contrôle et le pilotage de l'activité à l'identique que le travail sur site. Ce contrôle est inhérent à l'existence du lien de subordination existant entre le collaborateur et son manager qui, quel que soit le degré d'autonomie, exerce un contrôle régulier de l'exécution des missions. Ainsi, il appartiendra au manager d'aménager un moyen d'échange et de partage avec le collaborateur en télétravail de façon à rendre son pilotage aussi fluide que dans le cas du travail sur site. ».*
- Une UES de plus de 2 000 salariés dans le secteur du Transports et entreposage rappelle « *qu'entre les parties, le télétravail est conçu comme une modalité d'organisation volontaire du travail à part entière et est fondé sur une relation de confiance entre le collaborateur, le manager et l'entreprise indispensable à l'exercice de ce mode d'organisation. Dans ce cadre, le manager conserve toute latitude pour organiser le fonctionnement de son équipe dans le cadre de son pouvoir de direction. ».*

✓ *La capacité d'adaptation nécessaire face au changement de pratique*

En plus de la confiance et de l'autonomie, certaines entreprises ajoutent des notions relatives à l'adaptabilité, la responsabilisation des salariés et aux changements de pratiques :

- C'est notamment le cas d'une UES regroupant 465 salariés dans le secteur des Autres activités de services (plus particulièrement dans le domaine du notariat) : *« L'ambition du Groupe vise à responsabiliser, simplifier et innover pour améliorer la performance collective au service de ses enjeux stratégiques et économiques. Le télétravail s'inscrit dans cette ambition humaine de développer de nouveaux modes de travail, pour des organisations simplifiées qui responsabilisent les salariés et favorisent l'innovation. Outre l'amélioration des conditions de conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle, l'objectif du télétravail est d'envisager d'autres méthodes de travail plus fortement basées sur la confiance et l'autonomie. C'est aussi accepter pour les parties l'adaptation de comportements professionnels à la réalité des outils actuels : très haut débit, outils nomades ou portables, dématérialisation, smartphone, etc. Le Groupe regroupe des générations différentes qui ont un rapport nouveau au travail. Ce qui amène aujourd'hui à un changement dans les pratiques pour permettre une agilité que tous recherchent, et cela passe par un changement de l'organisation et de l'environnement de travail. La recherche de la transversalité des savoir-faire amène de fait des approches différentes et donc des modalités de travail différentes telles que l'affranchissement des contraintes géographiques par le travail en open space (nomadisme de proximité) qui favorise l'échange, le partage et le respect ou encore le télétravail qui, lui, répond notamment à des modalités de travail plus souples. L'objectif est la recherche économique d'efficacité. Il faut donc repenser les modes mais aussi les espaces de travail.».*

De plus, près de la moitié des textes de l'échantillon prévoit une période d'adaptation qui doit permettre au salarié et à l'encadrement d'expérimenter ce nouveau mode de travail, de vérifier son bon fonctionnement technique et organisationnel (compatibilité du travail et du fonctionnement de l'équipe) et de s'assurer qu'il répond bien aux attentes de chacun. Au cours de cette période, des adaptations de l'organisation du télétravail peuvent être décidées d'un commun accord. Pendant cette phase, l'employeur ou le salarié peuvent décider, unilatéralement, de mettre fin à la situation de télétravail, moyennant un délai de prévenance qui varie de 5 à 15 jours en fonction des entreprises. S'il est mis fin à la situation de télétravail, le télétravailleur retrouvera son poste dans les locaux habituels de travail, conformément à l'article L.1222-10 du Code du travail. Cette période d'adaptation varie de 1 à 6 mois en fonction des entreprises. Elle est généralement suivie d'un entretien permettant d'échanger au sujet de ce nouveau mode d'organisation.

5. Quels emplois sont « télétravaillables » ?

✓ *Les fonctions support d'abord…mais pas que…*

Les fonctions support d'une entreprise sont le plus souvent « télétravaillables ». Elles peuvent être définies comme l'ensemble des activités de gestion et d'appui qui ne constituent pas son cœur de métier. Elles représentent les actions, compétences, techniques et métiers qui épaulent la direction générale et regroupent différents métiers qui sont indispensables à la réussite de l'entreprise.

- Dans une entreprise de moins de 50 salariés dans le secteur du Commerce, les négociateurs ont inscrit que *: « La Société décide de permettre le télétravail aux postes suivants des fonctions « support » suivantes : ressources humaines, administratifs, financier, relations clients, etc. Les postes de responsables de service : responsable du service SAV, responsable du service qualité, responsable d'exploitation. ».*
- Dans le secteur des activités pour la Santé humaine, dans un centre chirurgical de plus de 50 salariés, les parties ont conclu « *qu'au jour de la signature de l'accord, les postes compatibles avec le télétravail sont : Services financiers (facturation, comptabilité) ; Service ressources humaines ; Référente Dossier Patient Informatisé ; Attachée de direction ; Responsable assurance qualité. ».*

Depuis la crise sanitaire, d'autres fonctions sédentaires « hors fonction supports » télétravaillent de plus en plus :

- dans une entreprise de 400 salariés, dans le secteur de la Production et distribution d'eau ; assainissement, gestion des déchets et dépollution, les parties signataires de l'accord ont considéré que « *le télétravail peut être ouvert aux fonctions supports mais aussi au personnel administratif hors fonctions supports, à l'encadrement (du directeur d'agence au responsable d'activité) ainsi qu'à la filière expertise (expert, référent, spécialiste) principalement pour des activités sédentaires pouvant être réalisées en autonomie et pour lesquelles un environnement propice à la concentration en continu est source d'efficacité supplémentaire. ».*

✓ *Les fonctions dont la présence sur site est indispensable et les fonctions de terrain exclus*

Il est souvent mentionné dans les accords que ne sont pas éligibles au télétravail les activités qui, par nature, requièrent d'être exercées physiquement et de manière permanente dans les locaux de l'entreprise.

- Dans une entreprise de plus de 500 salariés, dans le secteur des Activités immobilières, l'accord mentionne que : « *Sont donc exclus les emplois nécessitant une présence physique sur site pour le maintien d'une bonne relation client (proximité, accueil, activités ne pouvant être effectuées hors du site) : cantonnier, agent d'entretien, employé d'immeuble, gardien, gardien-concierge ; gestionnaire d'immeubles superviseur, responsable de pôle proximité, responsable d'antenne ; chargé d'accueil, hôte d'accueil, mécanicien, jardinier, ouvrier de maintenance, chef d'équipe Régie, archiviste, coursier, intendant. ».*
- Dans une UES de plus de 500 salariés dans le secteur de Production et distribution d'eau ; assainissement, gestion des déchets et dépollution, la possibilité de prétendre à une délocalisation sur un autre site pour le personnel non sédentaire et non éligible est notamment mentionné : « *Ne sont donc pas éligibles au travail à distance le personnel sédentaire restant à l'horaire collectif, le personnel mobile, ainsi que le personnel travaillant en équipe par roulement ; Le personnel non sédentaire non éligible au télétravail pourra prétendre au travail délocalisé sur un site de l'entreprise. ».*

De plus, de manière générale, sont également exclus de ce dispositif les collaborateurs suivant une formation préalable à la prise de fonction, les stagiaires, les intérimaires, les apprentis et les alternants, sauf circonstances exceptionnelles le justifiant.

✓ *Les cadres dirigeants exclus du champ d'application de plusieurs accords*

Du fait de la grande autonomie dont ils disposent, les salariés en forfait jour et les cadres dirigeants sont exclus du champ d'application dans plusieurs accords.

- Dans une UES de plus de 500 salariés dans le secteur de Production et distribution d'eau ; assainissement, gestion des déchets et dépollution, les parties ont décidé de remplacer la charte sur le travail à distance, signée le 28 janvier 2020, par un accord signé le 25 septembre 2020, dans lequel il est mentionné que *« ne sont donc pas éligibles au travail à distance : les salariés au forfait jours, du fait de la grande autonomie dont ils disposent dans l'organisation de leur travail. ».*
- Dans une UES de plus de 500 salariés dans le secteur de l'Hébergement touristique, il est mentionné dans un premier accord expérimental signé en juin 2020 pour une durée de 18 mois que « *Ne sont pas non plus inclus dans le périmètre de l'accord les cadres dirigeants*. ».
- Dans une association employant 60 salariés dans le secteur de l'Enseignement, il est précisé que « *Le présent accord s'applique à l'ensemble des salariés de l'Association, à l'exclusion des cadres dirigeants tels que définis par l'article L. 3111-2 du Code du travail, qui sont les cadres auxquels sont confiées des responsabilités dont l'importance implique une grande indépendance dans l'organisation de leur emploi du temps, qui sont habilités à prendre des décisions de façon largement autonome et qui perçoivent une rémunération se situant dans les niveaux les plus élevés des systèmes de rémunération pratiqués dans l'Association. ».*

6. Fréquence des jours de télétravail : le mode d'organisation hybride s'impose

Dans les accords étudiés, le télétravail s'effectue le plus souvent en alternance avec des périodes de travail dans les locaux de l'entreprise. Le nombre de jours de télétravail est alors prédéfini pour ne pas désorganiser les équipes présentes. Les négociateurs introduisent parfois une certaine souplesse dans la détermination des jours télétravaillés pour intégrer les contraintes du collectif de travail qui ne peuvent pas être toujours planifiées.

✓ *Un à deux jours maximum de télétravail régulier par semaine*

Dans la majorité des textes étudiés, le télétravail régulier ne pourra excéder un ou deux jours maximum de télétravail par semaine afin de maintenir le lien social, la cohésion et le bon fonctionnement des équipes. Les jours mentionnés sont souvent fixes, parfois flottants en fonction des entreprises avec une attention portée pour la garde des enfants. La détermination de ce ou ces jours dans la semaine appartient le plus souvent au responsable hiérarchique, sur proposition du salarié, en fonction des contraintes du service ou de l'équipe. L'organisation est ainsi souvent laissée à la libre appréciation du chef de service qui la détermine avec les salariés.

- Dans une UES de plus de 500 salariés dans le secteur de la Production et distribution d'eau ; assainissement, gestion des déchets et dépollution, il est inscrit comme dans plusieurs accords que « *le salarié qui souhaite bénéficier de jours de travail à distance devra simplement respecter le principe d'une présence de 3 jours par semaine minimum sur son lieu habituel de travail (hors congés), et ce, pour maintenir la cohésion des équipes et le partage entre collaborateurs. Dans le cadre de cette règle, le salarié pourra donc travailler à distance un à deux jours par semaine. Il pourra également répartir ces un à deux jours de télétravail sur une période de deux semaines consécutives. Ces jours de télétravail pouvant être adaptés à la demande du salarié, au regard des contraintes d'activités et des possibilités techniques permettant de travailler et d'utiliser les outils à distance. Le choix du ou des jours de la semaine ou de la quinzaine est déterminé entre le responsable hiérarchique et le salarié. Ce ou ces jours pourront être modifiés ponctuellement et/ou de manière pérenne : sur demande de la hiérarchie, liée aux contraintes du service, des missions confiées et/ou des clients à la demande du salarié après acceptation de son supérieur hiérarchique. Il est rappelé que cette liberté laissée dans l'organisation de travail ne pourra s'exercer de façon pérenne que dans le cadre d'une souplesse nécessaire pour garder l'agilité dont l'entreprise a besoin pour se développer.* »
- Dans une entreprise de 67 salariés du secteur du Commerce, il est mentionné dans l'accord que « *le télétravail pourra être mis en œuvre, par journée entière de travail, dans la limite de 1 journée par semaine. Dans tous les cas, pour des raisons d'organisation de service et de maintien de rituels d'équipe en présentiel, le télétravail n'est autorisé que sur les journées du mardi et du jeudi. Il est rappelé que le choix du jour de télétravail est un jour fixe de la semaine, établi sur proposition du salarié et décision du manager. A cet égard, le manager pourra retenir des modalités de télétravail adaptées à la configuration et à l'organisation de son équipe (exemple : choix du même jour pour tous les télétravailleurs).* ».
- Dans une entreprise de 400 salariés, dans le secteur de la Production et distribution d'eau ; assainissement, gestion des déchets et dépollution, il est mentionné dans l'accord signé le 21 juillet 2020 « *qu' afin de garantir le maintien du lien entre l'entreprise, le collectif de travail et le salarié télétravailleur, le télétravail s'effectuera par journée entière dans la limite d'un jour, par principe fixe, par semaine. Ainsi, le salarié à temps plein doit à minima être présent sur site à raison de 4 jours par semaine (…). Néanmoins, le télétravail n'étant ni du travail à temps partiel, ni du temps de repos, ni un substitut à la garde d'enfant, une vigilance managériale particulière sera apportée lorsque le jour de télétravail aura été fixé un mercredi ou accolé au week-end.* ».
- Une entreprise de plus de 450 salariés dans le secteur des Activités immobilières a négocié un accord dans lequel il est inscrit : *« Dans tous les cas, la journée du mercredi ne peut être télétravaillée. ».*
- Dans une UES de plus de 500 salariés dans le secteur de l'Hébergement touristique, l'accord signé le 18 juin 2020 pour une durée de 18 mois mentionne qu'il faut « *Justifier d'un moyen de garde d'enfants pour les enfants de moins de 13 ans non scolarisés pendant le jour télétravaillé (si concerné) ».*

✓ *Du télétravail occasionnel et/ou exceptionnel en complément*

La majorité des accords prévoit des dispositions relatives au télétravail occasionnel et/ou exceptionnel. Parfois, le télétravail occasionnel et l'exceptionnel revêtent la même définition, mais souvent les acteurs de la négociation les différencient. En effet, dans plusieurs textes, les signataires ont défini les cas où le télétravail occasionnel peut être appliqué : « *lorsque les critères d'éligibilité définis dans les accords ne sont pas remplis* », ou lorsque « *les salariés qui répondent aux mêmes conditions d'éligibilité prévues pour le télétravail régulier mais qui ne souhaitent pas y recourir, peuvent cependant bénéficier du télétravail occasionnel.* ».

- Dans une entreprise de 400 salariés, dans le secteur de la Production et distribution d'eau ; assainissement, gestion des déchets et dépollution, il est prévu qu'*« en parallèle du télétravail régulier, les salariés peuvent également souhaiter n'avoir que ponctuellement recours au télétravail et non pas de façon hebdomadaire. Dans ce cas, un volant de 10 jours maximum par an est autorisé pour tout salarié remplissant les conditions d'éligibilité et en formulant la demande… ».*
- Dans le secteur des Activités immobilières, dans une entreprise de plus de 500 personnes, il est inscrit dans l'accord que *« Tout salarié ne s'inscrivant pas dans un dispositif de télétravail hebdomadaire et régulier, pourra solliciter de télétravailler de manière occasionnelle afin de répondre à des situations inhabituelles et temporaires liées à des contraintes personnelles exceptionnelles ou à des évènements extérieurs dans la limite de 10 jours par an. ».*

Le télétravail occasionnel est aussi utilisé pour expérimenter le travail à distance sur les métiers de commerciaux bancaires.

- Dans une grande entreprise de plus de 3 000 salariés dans le secteur des Activités financières et d'assurance, l'accord rappelle que « *la force du modèle de distribution de ses services bancaires est avant tout un réseau physique d'agences de proximité, une gestion personnalisée de la clientèle avec un conseiller compétent et formé. Néanmoins pour répondre à l'évolution des besoins des clients, et leur offrir une nouvelle expérience à distance, cette structure propose d'expérimenter le télétravail occasionnel en agence*. (…) *Ainsi, une agence par direction commerciale avec un effectif d'au moins 7 collaborateurs testera le télétravail sur les métiers de directeur d'agence, gestionnaire de clientèle et gestionnaire de clientèle professionnelle pour expérimenter des modèles d'animation managériale et d'organisation de la relation clients sur site et à distance. Cette expérimentation pourra démarrer le 1er mars 2021 et pour 12 mois. Selon la date d'application des autres cas d'éligibilité du télétravail, l'expérimentation pourra être prolongée jusqu'au terme de l'accord, après information du CSE. Au regard de la particularité de certaines agences, les agences dites sensibles et à flux ne sont pas concernées par cette expérimentation. (…) Le nombre de jours de télétravail sera d'un jour par mois et par collaborateur. Ils devront être saisis dans le logiciel RH.».*

L'autorisation préalable et écrite de la hiérarchie avec copie à la Direction des Ressources Humaines a été souvent mentionnée comme nécessaire à la mise en œuvre de ce mode ponctuel d'organisation du travail.
Concernant le télétravail exceptionnel, il est souvent inscrit qu'en cas de circonstances exceptionnelles, notamment de menace d'épidémie ou de pollution, ou en cas de force majeure, la mise en œuvre du télétravail pourra être imposée car considérée comme un aménagement du poste de travail rendu nécessaire pour permettre la continuité de l'activité principale et garantir la protection des salariés conformément au disposition de l'article L.1222-11 du Code du travail. Quelques accords rajoutent que le télétravail exceptionnel a également vocation à répondre à des situations inhabituelles temporaires, notamment des situations individuelles à caractère médical (hors arrêt de travail) en concertation avec le médecin du travail, ou à des situations d'urgence telles

que des intempéries, indisponibilité du moyen de transport habituel (ex: grèves des transports publics), grève de l'éducation nationale pour les enfants ayant moins de 15 ans (sous réserve de présentation par le salarié d'un justificatif scolaire). Dans ce cadre, le télétravail exceptionnel est également soumis à la validation du responsable hiérarchique et du chef d'entreprise.

✓ *La détermination du nombre de jours de télétravail varie en fonction du poste*

Dans plusieurs accords, les postes éligibles au télétravail font l'objet de listes parfois annexées aux accords en raison de leur longue énumération, notamment dans les grandes entreprises. La fréquence des jours de télétravail varie selon plusieurs critères comme par exemple le poste occupé, l'horaire appliqué (collectif ou au forfait) et/ou la nécessité ou non d'obtenir la validation du chef de service. Des anglicismes sont également mentionnés pour qualifier la fréquence des jours de télétravail : « Flexwork » et « home office » permanent.

- Dans une UES de plus de 50 salariés dans le secteur des Activités immobilières, le nombre de jours de télétravail varie en fonction du service et du poste occupé avec une limite de 4 jours de télétravail par mois, il est mentionné dans l'accord signé le 10 mars 2021 que « *afin de préserver le lien social et les nécessités du travail en équipe, il a été convenu de limiter le nombre de jours maximum de télétravail à 4 jours par mois non reportables d'un mois sur l'autre. Les jours de télétravail sont fixés selon les modalités suivantes :*
  Service Aménagement :
  - *Assistant(e) de direction Secrétaires et assimilé(e)s : de 0 à 2 jours*
  - *Chargé(e) d'opération : 4 jours*
  - *Attaché(e) d'opération : 4 jours*

  Services Stationnement :
  - *Adjoint(e) administratif : de 0 à 2 jours*
  - *Gestionnaire administratif : 2 jours*
  - *Gestionnaire financier : 4 jours*

  Services généraux :
  - *Chargé(e) de communication : 4 jours*
  - *Responsable Informatique : 4 jours*
  - *Assistant(e) de gestion du personnel / gestionnaire de paie : 4 jours*
  - *Comptable / comptable principal(e) et responsable service comptable : 4 jours*
  - *Acheteur(euse) marchés publics / responsable service juridique : 4 jours. ».*

- Dans une grande entreprise de plus de 3 000 salariés dans le secteur des Activités financières et d'assurance, les règles de mise en œuvre du télétravail diffèrent aussi selon la catégorie de télétravailleurs à laquelle appartient le collaborateur notamment en fonction du régime horaire appliqué (horaire collectif ou forfait jour) : « *Cas n°1 : collaborateurs des fonctions support du siège et des directions commerciales (horaire collectif) : Télétravail régulier à raison d'un ou deux jours par semaine. Ces jours peuvent être fixes, prédéterminés dans la fiche télétravail, ou flexibles. Les jours devront être posés par journée complète et à titre dérogatoire par demi-journée. Les jours fixes de télétravail sont saisis par le département paie sur la base de la fiche télétravail. Les jours de télétravail flexibles sont saisis dans l'outil par le collaborateur au minimum 14 jours (ou moins selon le cadre fixé par la charte de la direction) avant le jour où il souhaite télétravailler. Cas n°2 : les collaborateurs cadres au forfait jour des fonctions support du siège et des fonctions commerciales : télétravail à raison d'un ou deux jours par semaine fractionnables en demi-journées. Les jours de télétravail sont saisis dans l'outil par le collaborateur au moins 72h avant le jour prévu. La validation du manager des jours de télétravail n'est pas requise. Cas n°3 : les collaborateurs des fonctions*

commerciales éligibles : télétravail occasionnel : un pool annuel de 20 jours de télétravail est attribué à chaque collaborateur dans la limite de 2 jours par semaine, sur validation du manager. Les jours devront être posés par journée complète et à titre dérogatoire par demi-journée. Les jours de télétravail sont saisis dans l'outil par le collaborateur, au minimum 72h avant le jour prévu et validés par le manager avant le jour prévu. ».

✓ ***Flexwork (ou télétravail flexible) dans le secteur de l'immobilier***

- Dans le secteur des Activités immobilières, un établissement public local à caractère industriel ou commercial employant plus de 500 personnes, inscrit dans le second accord télétravail déposé dans la base signé le 23 mars 2021 *« Un mode de travail encore plus souple peut ainsi être envisagé, comme l'a officialisé notamment l'Oréal avec un accord sous le nom de « flexwork », qui sera qualifié de télétravail flexible dans le présent accord » (…) « cette mesure prendra la forme d'un télétravail dit « flexible » (à distinguer du télétravail « régulier » dont la fréquence et les jours de survenance sont prédéterminés dans le contrat de travail) qui répondra à un besoin d'organisation ponctuel sans obligation de jour prédéfini et régulier ou récurrent, permettant l'exécution de tâches préétablies à son domicile. Le télétravail flexible ainsi mis en place n'est ni un droit, ni une obligation pour le collaborateur et demeure conditionné par un commun accord entre le collaborateur et son employeur, dans les conditions exposées dans le présent accord ».*

✓ ***« Home office permanent » pour les salariés exerçant des fonctions commerciales dans une entreprise de transport***

- Une UES de plus de 2 000 salariés dans le secteur du Transports et entreposage mentionne dans un accord signé le 14 avril 2020 applicable uniquement aux salariés exerçant des fonctions commerciales[5] dites « Outside Sales », concernés par le projet de rationalisation des agences, que : « *Dans le cadre du projet de rationalisation des agences France, il est prévu pour certains salariés exerçant une fonction commerciale, d'exercer leur activité professionnelle, dans le cadre d'un télétravail « permanent ». « Compte tenu du caractère itinérant des missions confiées aux Outside sales il est rappelé que les collaborateurs sont amenés à se rendre en rendez-vous régulièrement chez les clients. Le télétravail a vocation, au cas présent, à concerner la réalisation des tâches administratives incombant aux collaborateurs (prise de rendez-vous, établissement des comptes rendus d'activité etc.) et pourra s'exercer, selon les modalités d'organisation du travail retenues par le salarié, sur tout ou partie des jours de la semaine. ».*

7. Près des trois-quarts des accords prévoient des dispositions relatives aux équipements du télétravailleur et un sur deux à l'espace de travail à domicile

Les équipements nécessaires au télétravail peuvent être, soit provisoirement des équipements appartenant au salarié soit, ce qui est le plus courant, des équipements fournis par l'employeur. La liste de ces équipements est précisée par écrit. Il peut s'agir d'un ordinateur portable, de casque, écran, clavier, imprimante, d'une clé USB, d'une clé 3G ou 4G avec la carte SIM à brancher sur le port USB permettant une connexion Internet, d'un « routeur » ou « hotspots » permettant de capter le

[5] Remarque : les commerciaux ne sont pas des télétravailleurs lorsqu'ils vont visiter leurs clients même s'ils travaillent en dehors de l'entreprise : ils ne répondent pas au critère selon lequel « le télétravailleur doit effectuer son travail en dehors de l'entreprise alors qu'il aurait pu l'effectuer à l'intérieur ». Ils peuvent en revanche être en situation de télétravail pour les tâches administratives effectuées régulièrement (et non occasionnellement) à leur domicile dès lors qu'ils auraient pu les réaliser dans l'entreprise.

réseau mobile et de le rediffuser en Wifi à tous les appareils environnants ; de la connexion au réseau interne de l'entreprise ; d'un téléphone professionnel.
Au titre de son obligation de sécurité, avant de mettre en place le télétravail, l'employeur doit s'assurer de la conformité des installations électriques et des lieux de travail. Le plus souvent, une attestation de conformité est demandée au salarié.

Près de trois textes sur quatre prévoient des dispositions relatives aux équipements de travail. La plupart prévoit que les équipements nécessaires pour télétravailler sont mis à disposition des salariés et demeurent la propriété de l'entreprise qui en assure l'entretien, le remplacement en cas de non-fonctionnement et l'adaptation à l'évolution des technologies.

- Dans l'UES de plus de 2 000 salariés dans le secteur des Transports et entreposage, l'accord de mise en place du « home office permanent » prévoit un « pack télétravail » mis à la disposition pour l'exercice de ses fonctions en situation de télétravail comprenant : « *Un ordinateur portable avec une station d'accueil équipé d'un accès sécurisé de type VPN, d'une messagerie électronique et d'une messagerie instantanée fournie par la société (de type TEAMS) ; un casque pourra être délivré sur demande, pour les collaborateurs dont les fonctions exigent des communications téléphoniques régulières ; un Smartphone avec une connexion internet 4G. Le matériel fourni par l'entreprise restant sa propriété, il pourra en être demandé la restitution dès la fin de la période de télétravail.* ».

Certaines entreprises ont prévu la possibilité pour les salariés d'utiliser leur matériel personnel.

- Dans une UES de plus de 500 salariés dans le secteur de l'Hébergement touristique, l'accord signé en juin 2020 prévoit que « *dans l'attente que l'entreprise équipe le salarié en termes de matériel informatique, ce dernier pourra s'il le souhaite télétravailler et utiliser son matériel personnel. Dans ce cas, l'entreprise s'assurera que le matériel permet au collaborateur d'avoir accès à l'ensemble des solutions et applications nécessaires à ses missions. Si nécessaire, l'entreprise mettra en place un accès VPN (Virtual Private Network), qui consiste en une connexion internet sécurisée par mot de passe. Dans tous les cas, les coûts de connexion à Internet restent à la charge du salarié. Si le salarié n'est pas équipé d'un téléphone portable professionnel, il pourra effectuer un renvoi de la ligne fixe du bureau vers son téléphone fixe personnel ou son téléphone mobile personnel. Le salarié télétravailleur devra dans tous les cas donner son numéro de téléphone personnel afin d'être joint durant les horaires de référence. Le télétravailleur est tenu :*
  - D'utiliser uniquement ce matériel à titre professionnel et pour le seul compte de l'entreprise à l'exclusion de toute autre utilisation ;
  - De prendre le soin le plus extrême de ce matériel (logiciels inclus) ;
  - De respecter toutes les procédures et bonnes pratiques d'utilisation et de sécurité de l'entreprise et pour lesquelles le télétravailleur reçoit information et formation ;
  - D'aviser immédiatement l'entreprise, en cas de panne ou de mauvais fonctionnement des équipements de travail ;
  - De restituer le matériel sur demande de l'entreprise.
  En cas de problème technique ne permettant pas au télétravailleur de réaliser sa journée de télétravail, la journée télétravaillée sera remplacée par un jour de congé ou un jour non travaillé pour les salariés cadres bénéficiant du forfait jour. ».
- Dans une grande entreprise de plus de 3 000 salariés dans le secteur des Activités financières et d'assurance, l'accord prévoit que *« Les collaborateurs bénéficiant d'une reconnaissance en qualité de travailleur handicapé (RQTH) et nécessitant la dotation d'un siège ergonomique adapté, bénéficieront, dès lors qu'ils sont télétravailleurs réguliers, d'un équipement équivalent au domicile fourni par l'entreprise. Le télétravail ne doit pas conduire à d'autres investissements en matériel ou abonnement internet à la charge de l'entreprise pour équiper le domicile du salarié. ».*

Dans les textes étudiés, il est rare qu'une imprimante apparaisse dans la liste des équipements mis à disposition des salariés, au motif que les impressions sont réalisables au sein de l'entreprise ou depuis chez soi sur le réseau de l'entreprise.

Par ailleurs, près d'un accord sur deux mentionne des dispositions relatives au lieu de télétravail. Le domicile est souvent associé au télétravail. Avant de mettre en place le télétravail à domicile, le salarié et l'employeur doivent s'assurer que le domicile du salarié est conforme aux normes techniques et sanitaires règlementaires pour pouvoir travailler chez soi. La majorité des accords qui traite de ce point mentionne la possibilité de télétravailler occasionnellement depuis un autre lieu que le domicile principal comme la résidence secondaire (souvent citée) ou (plus rarement cité) un tiers-lieu, après information et autorisation du supérieur hiérarchique. Néanmoins, quelques entreprises excluent la possibilité de télétravailler dans un autre lieu que le domicile :

- dans une entreprise de 68 salariés, dans le secteur de la Construction, il est ainsi inscrit que « *Le présent accord ne concerne que le télétravail à domicile. Il exclut toute forme de travail à distance, hors des locaux de l'entreprise qui ne s'effectuerait pas au domicile du salarié. Le domicile déclaré par le salarié s'entend comme un lieu de résidence principale et se trouvant sous la responsabilité pleine et entière du télétravailleur.».*

8. L'égalité de traitement majoritairement mentionnée, mais des différences sur la prise en charge des frais

En application du principe général d'égalité de traitement entre salariés, la majorité des textes étudiés mentionnent que les télétravailleurs bénéficient des mêmes droits collectifs légaux et conventionnels que ceux applicables aux autres salariés présents dans l'entreprise (conditions de participation et d'éligibilité aux élections professionnelles) et des mêmes droits individuels également notamment en matière de formation professionnelle, de déroulement de carrière, d'entretiens professionnels et d'évaluation. Il est inscrit que le télétravail ne doit pas constituer un frein à l'évolution de carrière du salarié. Il s'agit d'une règle d'ordre public rappelée par les ANI du 19 juillet 2005 (art. 4) et du 26 novembre 2020 (art. 3.1) et reprise dans l'article L.1222-9 du Code du travail : « le télétravailleur a les mêmes droits que le salarié qui exécute son travail dans les locaux de l'entreprise ».

Concernant la prise en charge des frais, l'article 3.1.5 de l'ANI du 26 novembre 2020 stipule que *« l'entreprise prend en charge les dépenses qui sont engagées par le salarié pour les besoins de son activité professionnelle et dans l'intérêt de l'entreprise, après validation de l'employeur* ». Ce principe s'impose aux employeurs relevant des organisations patronales signataires. Les articles L.2252-1 et L.2253-3 du Code du travail prévoient toutefois la possibilité de déroger aux dispositions de l'ANI par la conclusion d'un accord d'entreprise, d'établissement ou de groupe sur le télétravail et ce, même dans un sens moins favorable aux salariés.

✓ *Une prise en charge des frais de fonctionnement liés à l'exercice du télétravail dans un accord sur quatre*

La prise en charge des frais de fonctionnement compense les dépenses supportées par le télétravailleur comme notamment les surcoûts d'électricité, de chauffage et de connexion Internet. Le Gouvernement a annoncé une exonération d'impôt sur les allocations versées au titre du télétravail à domicile en 2020, dans la limite de 550 euros pour l'année. Ces allocations peuvent prendre la forme d'indemnités, de remboursements forfaitaires (dans la limite de 2,5 euros par jour de télétravail, soit une exonération de 50 euros pour un mois comprenant 20 jours de télétravail dans la limite annuelle de 550 euros).

Un accord sur quatre prévoit une prise en charge des frais liés au télétravail. Cette prise en charge varie de 2 euros par jour télétravaillé (dans la limite d'un plafond de 16 euros par mois) à 180 euros par mois pour les télétravailleurs en « home office permanent ».

- Dans une UES de 1 300 salariés dans le secteur de l'Industrie pharmaceutique, *« l'entreprise prendra en charge les coûts directement engendrés par le télétravail en versant une indemnité forfaitaire mensuelle d'un montant de 2 euros par jour de télétravail pour les salariés éligibles au télétravail, dans la limite d'un plafond de 16 euros par mois. Cette indemnité forfaitaire compense les dépenses supportées par le salarié liées à l'exercice de son activité en télétravail à domicile. ».*
- Dans l'UES de plus de 2 000 salariés dans le secteur des Transports et entreposage, il est mentionné que *« La Société versera au télétravailleur une indemnité mensuelle d'un montant de 180 euros pour un mois de travail complet. En cas de suspension du contrat, qu'elle qu'en soit la cause, ce montant sera proratisé. Elle est destinée à couvrir les frais de fonctionnement, notamment les coûts supplémentaires d'électricité, de chauffage, d'assurance, d'utilisation de la « box Internet » personnelle et d'occupation du domicile. La révision du montant de cette indemnité pourra faire l'objet de discussions lors des négociations annuelles obligatoires. ».*
- Une entreprise de 62 salariés dans le secteur de la Fabrication de matériels de transport aéronautique justifie l'absence de prise en charge des frais spécifiques au télétravail en mentionnant dans son accord : « *Que la mise en œuvre du télétravail procède, sauf circonstances exceptionnelles, d'une volonté du salarié ; que du fait du télétravail, le salarié réalise des économies (frais de transport) et en tire des avantages en terme d'organisation (temps de trajet, facilité de conciliation vie privée/vie professionnelle) ; Que la société permet au salarié en toute hypothèse de bénéficier de locaux de travail au sein de l'entreprise. En conséquence, les parties conviennent que la mise en œuvre du télétravail ne donne lieu à aucune indemnisation d'occupation du domicile ni remboursement de frais spécifiques, sauf des frais, notamment de matériel destiné au télétravail, engagés après autorisation expresse de la société. ».*

✓ *Peu d'accords prévoient la prise en charge des frais d'installation*

Les dépenses liées à l'aménagement de l'espace de travail et à sa mise en conformité, dès lors qu'il s'agit de frais professionnels, sont a priori prises en charge par l'employeur. En pratique, les employeurs ont le plus souvent fourni le matériel de travail à leurs salariés de manière à éviter toute dépense supplémentaire. Seules trois entreprises prévoient des frais d'installation liés au télétravail dans leur accord.

- Dans l'UES de plus de 2 000 salariés dans le secteur du Transports et entreposage, il est inscrit dans l'accord de mise en place du *« home office permanent » que « la Société pourra proposer aux salariés du matériel de bureau. A défaut, elle remboursera sous justificatif et dans la limite de 500 euros T.T.C., les frais d'installation que le salarié engagera pour son domicile tels que l'achat du mobilier dédié à l'exercice de ses fonctions (Chaise, bureau, imprimante, etc.). ».*
- Dans une seconde entreprise de 400 salariés, dans le secteur de la Production et distribution d'eau ; assainissement, gestion des déchets et dépollution, les parties signataires ont convenu du versement *« d'une prime exceptionnelle d'entrée dans le dispositif de télétravail » aux salariés qui ont régulièrement pratiqué le télétravail, d'un montant forfaitaire s'élevant à 200 € bruts, quel que soit le statut, la fonction, versée en une fois à la mise en application de l' accord.*

- La troisième entreprise appartient au secteur des Activités juridiques, comptables, de gestion, d'architecture, d'ingénierie, de contrôle et d'analyses techniques, et emploie moins de 10 salariés. Son accord prévoit que *: « Les dépenses d'installation du matériel sont prises en charge par l'entreprise. Il en va de même d'éventuels travaux d'aménagements de la pièce du domicile - ou de sa protection - où le salarié exécute son télétravail ».*

✓ *Des divergences sur la prise en charge des frais de repas et de transport*

Lorsque l'employeur attribue des titres-restaurant à ses salariés, la question se pose s'il peut en exclure les télétravailleurs du fait qu'ils déjeunent chez eux. N'est-ce pas alors une mesure contraire au principe d'égalité de traitement ? Deux raisonnements jurisprudentiels s'opposent (voir encadré juridique) : le premier raisonnement n'exclut pas les télétravailleurs au bénéfice des titres-restaurant alors que le second considère qu'ils peuvent en être exclus. La question est en réalité débattue et a fait l'objet de deux décisions en sens contraire devant les tribunaux de première instance.

Sauf dispositions conventionnelles plus favorables, l'employeur doit prendre en charge la moitié du coût de l'abonnement souscrit par le salarié pour ses déplacements entre sa résidence habituelle et son lieu de travail accomplis au moyen de transports publics (article L.3261-2 du Code du travail). Lorsque le télétravail ne s'effectue que sur un ou deux jours par semaine, la prise en charge de l'abonnement par l'employeur devrait être identique à celle du salarié qui est en permanence dans l'entreprise. En effet, le montant de l'abonnement n'est pas modifié. En revanche, quelle doit être la part de prise en charge de cet abonnement par l'employeur lorsque le nombre de jours télétravaillés excède le nombre de jours en entreprise ? Faut-il appliquer une prise en charge proratisée ? Ces questions restent encore en suspens.
Face à ce « flou juridique » des différences relatives à la participation de l'employeur aux frais de repas et de transports ont été constatées dans les accords. Certaines entreprises ne modifient pas leurs conditions de prise en charge pour les télétravailleurs, tandis que d'autres indemnisent soit le repas soit le transport ou conditionnent l'indemnisation à la présence sur le site.

- Une entreprise de plus de 50 salariés dans le secteur de l'Enseignement inscrit dans son accord que « *Le salarié en télétravail garde tous les droits et avantages liés à son emploi comme s'il se rendait sur son lieu de travail.* ».
- Dans une entreprise de 400 salariés, dans le secteur de la Production et distribution d'eau ; assainissement, gestion des déchets et dépollution, il est mentionné « *qu'en application du principe de l'égalité de traitement, les télétravailleurs bénéficient des tickets restaurants dès lors que le droit à ticket restaurant est déjà ouvert dans le cadre du travail sur site. Pour rappel, le droit à ticket restaurant est ouvert dès lors qu'une pause repas de 45 minutes minimum est comprise dans l'horaire de travail journalier. ».* Dans cet accord, aucune mention relative à l'indemnisation des frais de transport n'apparaît.
- Dans une société de 84 salariés dans le secteur des Activités juridiques, comptables, de gestion, d'architecture, d'ingénierie, de contrôle et d'analyses techniques, l'accord prévoit que le salarié en situation de télétravail « *bénéficie des mêmes droits légaux et conventionnels que ceux applicables aux salariés en situation comparable travaillant dans les locaux de l'entreprise et il bénéficiera de l'abonnement de transport conformément aux dispositions légales en vigueur dans l'entreprise. ».* Aucune mention spécifique à la prise en charge des frais de repas n'apparaît dans cet accord.

Deux structures indemnisant les télétravailleurs pour les frais liés à l'exercice du télétravail à leur domicile conditionnent l'attribution des autres indemnités de transport et des titres restaurants à la présence sur site.

- Dans une UES de 1 300 salariés dans le secteur de l'Industrie pharmaceutique, *« au demeurant, l'éventuelle indemnité forfaitaire journalière de transport appliquée au sein de l'entité, ne sera pas versée les jours de télétravail. ».*
- Dans une entreprise de 68 salariés, dans le secteur de la Construction, il est mentionné dans l'accord que : *« Pour les salariés bénéficiant de tickets restaurant, le maintien est prévu pour le nombre de jours travaillés depuis le «domicile» (…) Pour les salariés soumis au régime des IPD(indemnités de petits déplacements), les indemnités de trajet et de transport sont exclues. ».*
- Dans une entreprise de plus de 1 700 salariés du secteur de l'Industrie chimique, il est mentionné dans l'accord que : « *La prime de transport visant à dédommager les collaborateurs des frais de transport liés au trajet domicile/travail et l'attribution des titres-restaurant sont conditionnés par la présence sur site sur une journée complète incluant la pause-déjeuner ne peuvent être envisagés. ».*
- Dans une petite entreprise de moins de 10 salariés dans le secteur des Activités juridiques, comptables, de gestion, d'architecture, d'ingénierie, de contrôle et d'analyses techniques, l'accord indique que *« les télétravailleurs bénéficient des mêmes garanties et traitement que les autres collaborateurs de l'entreprise. Mais si toutefois, des disparités issues de la spécificité du télétravail devaient apparaître, au détriment des salariés en télétravail au domicile, des adaptations et correctifs seraient trouvés. Un avenant au présent accord, résultant des travaux de la commission paritaire de suivi et d'interprétation organiserait ces adaptations. ».*

Incidence du télétravail sur les titres restaurant au regard du droit du travail

Deux raisonnements s'opposent :

1. Les télétravailleurs peuvent bénéficier des titres-restaurant

La thèse selon laquelle il serait contraire au principe d'égalité de traitement d'exclure les télétravailleurs du bénéfice des tickets restaurants peut reposer sur le fait que les textes relatifs à l'attribution des tickets restaurants n'excluent pas les télétravailleurs. Ils imposent uniquement que le salarié prenne son repas pendant son horaire de travail, sans exiger que cet horaire de travail soit effectué dans ou hors de l'entreprise (articles L.3262-1 et R.3262-7 du Code du travail ; Cass. soc., 20 févr. 2013, n° 10-30.028, n° 370 FS - P + B).

Par ailleurs, le droit des télétravailleurs au bénéfice des titres-restaurant pourrait découler du principe général d'égalité de traitement entre salariés et de la disposition d'ordre public de l'article L. 1222-9 du Code du travail selon laquelle : « le télétravailleur a les mêmes droits que le salarié qui exécute son travail dans les locaux de l'entreprise » (C. trav., art. L. 1222-9, III). C'est ce qu'a confirmé un jugement du tribunal judiciaire de Paris, dans un jugement du 30 mars 2021 dans un litige concernant l'attribution de titre restaurant dans le cadre du télétravail lié à l'épidémie de Covid-19. Il estime que les télétravailleurs, comme les salariés travaillant sur site pendant la pandémie, doivent continuer à bénéficier des titres-restaurant.

2. Les télétravailleurs peuvent être exclus du bénéfice de titres-restaurant

Contrairement au tribunal judiciaire de Paris, dans une décision du 10 mars 2021, le tribunal judiciaire de Nanterre a décidé que les salariés d'une UES, placés en télétravail, le sont à leur domicile et ne peuvent donc prétendre, en l'absence de surcoût lié à leur restauration hors de leur domicile, à l'attribution de titres-restaurant. Il précise que la situation des télétravailleurs et celle des salariés travaillant sur site qui n'ont pas accès à un restaurant d'entreprise et auxquels sont remis des titres-restaurant ne sont pas comparables. Dans cette affaire, la majeure partie des entités composant l'UES était placée en télétravail depuis le 17 mars 2020 en raison de la situation sanitaire liée à la Covid-19.

L'UES avait décidé, à compter de cette date, de ne plus attribuer de titres-restaurant aux salariés de l'entreprise affectés sur un site non doté d'un restaurant d'entreprise et placés en télétravail (TJ Nanterre, Pôle social, 10 mars 2021, n° 20/09616).

Cette solution résulte du fait que le titre-restaurant est un avantage consenti par l'employeur qui ne résulte d'aucune obligation légale ; il n'est donc pas interdit de subordonner l'attribution de cet avantage à certains critères à condition qu'ils soient objectifs, c'est-à-dire des critères qui s'appliquent autant aux télétravailleurs qu'aux salariés travaillant dans l'entreprise.

9. Des modalités de mise en place plus ou moins complexes en fonction des entreprises : du simple accord oral à la superposition des formalités

✓ *La superposition des formalités souvent mise en œuvre pour valider l'exercice du télétravail*

Le télétravail revêt un caractère volontaire, pour le salarié et pour l'employeur, auquel il ne peut être dérogé. Cela signifie que le télétravail peut faire partie des conditions d'embauche du salarié ou être mis en place par la suite, sur la base du volontariat. Dans de nombreux accords collectifs, il est ainsi souvent mentionné qu'il s'agit d'un « p*rincipe du volontariat et de confiance mutuelle. Le télétravail s'inscrit dans une démarche fondée sur la volonté commune et la double réversibilité tant du salarié bénéficiant du dispositif que de l'employeur. L'organisation du télétravail repose sur une relation de confiance entre le salarié et l'employeur, mais également sur la faculté de ce dernier d'apprécier les résultats du salarié par rapport aux objectifs*. ».

L'article L. 1222-9 du Code du travail prévoit que les modalités d'acceptation par le salarié du passage en télétravail sont fixées par l'accord (ou la charte). La différence entre les accords sur ce point s'effectue sur la simplification ou non des modalités.

Rares sont les entreprises prônant l'assouplissement des formalités :

- Dans une entreprise de moins de 50 salariés dans le secteur du Commerce, il est inscrit que « *La Société souhaite assouplir les formalités imposées aux collaborateurs qui demanderaient à télétravailler. Aussi, la demande de télétravail peut être faite par lettre simple mais aussi oralement auprès de la Direction. Dans les deux cas, les salariés qui télétravaillent doivent impérativement lire et signer la charte de bonnes pratiques en télétravail définie par la Société. Cette charte comprend l'ensemble des conditions, obligations et précautions à prendre par les salariés et la Société dans le cadre du télétravail. La Société informera le CSE de ces modifications*. ».

Souvent, les entreprises prévoient plusieurs formulaires et attestations sur l'honneur pour valider l'exercice du télétravail :

- Une entreprise de plus de 50 salariés dans le secteur de l'Enseignement inscrit dans son accord plusieurs formalités successives qui débutent par un autodiagnostic, suivi d'un formulaire de demande de télétravail régulier ainsi que 3 attestations différentes concernant le lieu de télétravail : « *Avant toute demande écrite, et afin de garantir le respect du principe de double volontariat et responsabiliser l'ensemble des acteurs, un questionnaire d'autodiagnostic sera mis à la disposition des salariés et du responsable concerné en cas de demande de télétravail régulier. Ce questionnaire, obligatoire, permettra d'abord au salarié de déterminer si son profil et la nature de ses activités se prêtent au télétravail, et s'il remplit les conditions d'éligibilité précitées. Le responsable concerné doit évaluer sa propre capacité et celle de son équipe à intégrer ce mode d'organisation du travail en veillant notamment à ce que la présence et le nombre de collaborateurs bénéficiant du télétravail soient compatibles avec le bon fonctionnement du service, ainsi que l'organisation de l'équipe. La demande de télétravail est déclenchée à l'initiative du salarié. Le télétravail peut également*

être déclenché par l'employeur en cas de circonstances exceptionnelles telles que prévues par la législation.
Une attestation sur l'honneur quant à la conformité des installations électriques du lieu de télétravail; un document justifiant d'une connexion Internet ou déclaration sur l'honneur ; une attestation de son assurance habitation, mentionnant la connaissance de la situation de télétravailleur du salarié.
En cas de demande de télétravail régulier, le salarié transmet au responsable concerné le formulaire de demande complété, le questionnaire d'autodiagnostic complet et les pièces justificatives. La demande doit être validée tant par le responsable concerné que par la Direction des Ressources Humaines. Cette demande sera traitée dans un délai d'un mois maximum à compter de sa transmission au responsable concerné (accompagnée de l'ensemble des pièces).Dans ce délai, une réponse positive ou négative est apportée à travers le formulaire de demande. Si la réponse est négative, elle doit être motivée. Le formulaire de demande, complété et signé par le salarié et le responsable concerné, vaut formalisation de la situation de télétravail régulier. ».

✓ *Conclusion d'un avenant sur le télétravail dans plus d'un tiers des accords*

Lorsque le télétravail est mis en place par un accord collectif ou une charte, il n'est pas exigé la conclusion d'un avenant ou la présence d'une clause pour formaliser son acceptation. Toutefois, comme le télétravail repose sur le volontariat, il est important d'établir son acceptation. C'est l'accord collectif ou la charte qui devront préciser les modalités d'acceptation par le salarié des conditions de mise en œuvre du télétravail. En l'absence de preuve d'un accord écrit sur le télétravail, le refus réitéré du salarié de travailler au siège de l'entreprise est constitutif d'une insubordination et peut constituer une faute grave (Cass. soc., 18 déc. 2013, n° 12-20.228).

Plus d'une entreprise sur trois a prévu la création d'un avenant au contrat de travail contenant les conditions d'exercice du télétravail.

- Dans une autre entreprise de moins de 50 salariés dans le secteur des Activités juridiques, comptables, de gestion, d'architecture, d'ingénierie, de contrôle et d'analyses techniques, l'exercice du télétravail est soumis à la conclusion d'un avenant traduisant l'accord entre l'employeur et le salarié : *« Le salarié qui remplit les critères d'éligibilité au télétravail et qui souhaite en bénéficier doit en faire la demande au moins un mois avant la date souhaitée par courrier auprès du service RH. La demande sera ensuite examinée avec le management afin d'apporter une réponse argumentée. Le défaut de réponse du service Ressources Humaines dans un délai d'un mois vaut refus et devra être motivé. Si le passage au télétravail est proposé au salarié par son supérieur hiérarchique, le salarié peut refuser et ce refus ne constitue, en aucun cas, un motif de sanction ou de licenciement. En cas d'accord entre le salarié et l'employeur, ces derniers fixeront par voie d'avenant au contrat de travail les éléments suivants : la date de début du télétravail ; la modalité de la journée de télétravail par semaine, le lieu d'exercice du télétravail, le rappel des règles de double volontariat et de double réversibilité ; la période d'adaptation ; la procédure d'information en cas d'accident de travail ou de trajet ; les règles de sécurité applicables. L'avenant est valable pour une durée de 12 mois, renouvelable dans les mêmes conditions après un bilan de la première période. ».*

L'ANI du 26 novembre 2020 préconise qu'en l'absence de dispositions particulières prévues par un accord collectif ou une charte, un écrit formalisant l'accord entre le salarié et l'employeur est utile. Il précise que le salarié est alors informé des conditions de mobilisation et de mise en œuvre du télétravail et que cette information peut porter notamment sur : le cadre collectif (accord collectif ou charte), la pratique du télétravail (rattachement hiérarchique, les modalités d'évaluation de la charge de travail, modalités de compte rendu et de liaison avec l'entreprise), les modalités d'articulation

entre télétravail et présentiel, les équipements (règles d'utilisation, coûts, assurance etc), les règles de prise en charge des frais professionnels.

10. Des modalités de contrôle du temps et de régulation de la charge en télétravail identiques à celles du travail sur site

Il appartient à l'employeur de s'assurer de la légalité et de la fiabilité du système de décompte des heures de travail, même si le salarié gère librement ses horaires de travail. Si un moyen de contrôle de l'activité du salarié et de contrôle du temps de travail est mis en place, il doit être justifié par la nature de la tâche à accomplir, proportionné au but recherché et le salarié doit en être informé. La mise en place de dispositifs numériques spécifiques nécessite la consultation préalable du CSE et l'information préalable des salariés (ANI, 26 nov. 2020, art. 3.1.3). Les règles de décompte du temps de travail sont plus délicates à mettre en œuvre lorsque le salarié n'est pas dans l'entreprise. L'employeur devra trouver des modalités de contrôle adaptées, que le temps de travail soit décompté sur une base horaire ou sur une base de forfait jours : système d'auto déclaration, mise en place d'un logiciel de pointage sur l'ordinateur...

- Dans une entreprise de plus de 500 salariés dans le secteur des Activités de services administratifs et de soutien, « *le télétravailleur reste soumis aux règles communes applicables à l'ensemble des collaborateurs en matière de durée et temps de travail. Il lui appartient de respecter les obligations déclaratives en temps de travail, jours de travail et jours de repos. Le télétravailleur gère l'organisation de son travail conformément aux dispositions conventionnelles. Il doit notamment respecter les dispositions relatives aux durées maximales de travail, au repos quotidien et hebdomadaire ainsi que la pause déjeuner ».*

- Dans une association employant 60 salariés dans le secteur de l'Enseignement, le formulaire de demande de télétravail fixe tous les éléments relatifs à l'exercice du télétravail régulier, un logiciel RH est complété pour les jours de télétravail occasionnel : « *Les jours de télétravail régulier sont fixés par l'accord sur le formulaire de demande de télétravail ou imposé par la Direction Générale dans le cadre d'une situation exceptionnelle et motivée. Les jours de télétravail occasionnel doivent être saisis par le télétravailleur dans en utilisant la fonction « auto-planning » et le motif explicite « télétravail ». Pour tout télétravailleur dont le temps de travail est décompté en heure, la journée de télétravail saisie sera considérée comme une journée de travail standard ne pouvant générer l'acquisition d'horaire dit « variable » à la journée et ne pouvant donner lieu ni à des heures supplémentaires, ni à des heures complémentaires. Les plages horaires pendant lesquelles le télétravailleur peut être contacté par l'Association (notamment responsable, collègues, autres services…) sont déterminées d'un commun accord entre le télétravailleur et le responsable concerné, dans le respect des conditions cumulatives suivantes : Elles doivent être en correspondance avec l'horaire habituel de fonctionnement du service, Elles doivent se situer impérativement entre les horaires d'ouverture et de fermeture de l'établissement, le cas échéant, Elles doivent tenir compte de la catégorie professionnelle du salarié. Les plages horaires de référence sont indiquées dans le formulaire de demande de télétravail régulier formalisant l'accord du télétravailleur et du responsable concerné. Le télétravailleur, en lien avec le responsable concerné, gère l'organisation de son temps de travail, dans le respect des règles légales et conventionnelles applicables au sein de l'Association. Le télétravailleur, tout en étant autonome dans son organisation du télétravail, doit autant que possible veiller à respecter les contraintes opérationnelles de l'équipe et de l'activité. Il devra être joignable sur les plages horaires définies. ».*

- Une entreprise de 62 salariés dans le secteur de la Fabrication de matériels de transport dispose d'un accord mentionnant que le temps de travail est identique au temps de travail en présentiel et le télétravailleur doit être joignable durant son temps de travail mais aussi porter une tenue vestimentaire correcte pendant les visios.
  « *Le temps de travail du télétravailleur s'articule dans les mêmes conditions que le temps de travail des autres salariés de l'entreprise. Ainsi, le télétravailleur effectue sa prestation de travail selon le régime du temps de travail qui lui est applicable (temps complet, temps partiel, forfait en heures ou en jours …) et le cas échéant selon ses horaires habituels. Le temps de travail d'un télétravailleur est évalué au regard du temps de présence en entreprise et de celui réalisé en situation de télétravail. Le télétravailleur doit être joignable durant tout son temps de travail, et porter une tenue vestimentaire correcte et adaptées aux réunions en visio-conférence. Le temps de travail est suivi au moyen d'un système auto-déclaratif ».*

✓ *Paiement des heures supplémentaires lorsqu'elles ont été effectuées à la demande de l'employeur*

Les salariés en télétravail bénéficient du paiement de leurs heures supplémentaires dans les mêmes conditions que s'ils les avaient effectuées dans les locaux de l'entreprise. Toutefois, ces heures doivent avoir été effectuées à la demande de l'employeur. Dans le cas contraire, elles pourraient ne pas être payées.

- Dans le secteur des Activités immobilières, dans une entreprise de plus de 500 personnes, il est mentionné qu' « *en l'absence de demande expresse de l'entreprise auprès du collaborateur d'accomplir un travail en dehors des horaires et/ou jours habituels de travail et afin de veiller au respect des durées maximales de travail ou minimales de repos, ce dernier ne saurait se prévaloir d'un quelconque droit à récupération du temps passé sur ses missions à son initiative. ».*
- Dans une entreprise de 400 salariés, dans le secteur de la Production et distribution d'eau ; assainissement, gestion des déchets et dépollution l'accord prévoit que « *Par exception, pour les non- cadres, les règles habituelles de l'entreprise relatives aux heures supplémentaires s'appliquent : réalisation d'heures supplémentaires pour raisons professionnelles soumises à l'accord préalable du manager et pointées sur le portail RH de gestion des temps. Pour rappel, les heures supplémentaires ne sont pas applicables aux cadres en forfait jour. ».*

✓ *L'encadrement à la manœuvre pour contrôler et réguler la charge de travail*

Depuis le 24 septembre 2017, les modalités de contrôle du temps de travail doivent être définies dans l'accord collectif ou la charte. Avant cette date, elles devaient être fixées dans le contrat de travail.
Concernant la charge de travail, les parties signataires se sont accordées pour souvent mentionner que *« la charge de travail à domicile est réputée être identique à la charge de travail sur site. A défaut, le collaborateur doit en alerter son supérieur hiérarchique si sa charge de travail devient excessive. L'organisation du télétravail et de la charge de travail doivent faire l'objet de points réguliers avec le supérieur hiérarchique et de manière plus approfondie lors de l'entretien annuel. Le télétravailleur ainsi que le responsable concerné respecteront les durées minimales de repos quotidien et hebdomadaire, lorsqu'elles sont applicables. ».*

- Dans une entreprise de plus de 3 000 salariés dans le secteur des Activités financières et d'assurance, les parties signataires soulignent le prérequis de confiance réciproque en télétravail associé à un contrôle et un pilotage par le manager : « *Bien que l'activité en télétravail repose sur un prérequis de confiance réciproque, il n'exclut pas le contrôle et le pilotage de l'activité à l'identique que le travail sur site.*

Ce contrôle est inhérent à l'existence du lien de subordination existant entre le collaborateur et son manager qui, quel que soit le degré d'autonomie, exerce un contrôle régulier de l'exécution des missions. Ainsi, il appartiendra au manager d'aménager un moyen d'échange et de partage avec le collaborateur en télétravail de façon à rendre son pilotage aussi fluide que dans le cas du travail sur site. ».

✓ *Les plages horaires durant lesquelles l'employeur peut habituellement contacter le salarié en télétravail fixées par accord*

Les plages horaires pendant lesquelles le salarié peut être habituellement contacté sont fixées par la majorité des accords sur le télétravail conformément aux dispositions (article L. 1222-9 du Code du travail). Globalement, elles sont comprises entre 8h30 et 18h. Elles correspondent à l'horaire habituel de travail applicable au service auquel est affecté(e) l'employé(e) dans l'entreprise. Pendant ces plages horaires, le télétravailleur est tenu de répondre au téléphone, de participer à toutes les réunions téléphoniques ou les vidéoconférences organisées par sa hiérarchie et de consulter sa messagerie. Il est rappelé que l'utilisation des outils numériques mis à disposition du salarié doit se faire dans le respect de la vie personnelle de chacun. Dans ce cadre, les télétravailleurs ne sont pas tenus de répondre aux mails ou appels téléphoniques en dehors des heures de travail habituelles.

- Dans une entreprise de 67 salariés du secteur du Commerce ; réparation d'automobiles et de motocycles, l'accord prévoit que *« La plage horaire correspondra a minima aux plages fixes de son service. Elle sera précisée dans l'avenant au contrat de travail formalisant le télétravail. ».*

11. L'employeur non exonéré de ses obligations de santé et sécurité

L'employeur n'est pas exonéré de ses obligations de santé et sécurité, au motif que le salarié exerce son activité en dehors des locaux de l'entreprise. L'article L.4121-1 du Code du travail impose à l'employeur de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. 27 accords prévoient des dispositions relatives à la santé et la sécurité des télétravailleurs. La plupart mentionne que : « *Les dispositions légales et conventionnelles relatives à la santé et à la sécurité au travail s'appliquent aux télétravailleurs qui s'engagent à les respecter. Le télétravailleur bénéficie de la même couverture accident, maladie, décès et prévoyance que les autres salariés lorsqu'il effectue son activité professionnelle sur le lieu de télétravail agréé. Le télétravailleur doit donc informer dès que possible le responsable concerné ainsi que le service des Ressources Humaines de la survenance d'un accident, dans les mêmes conditions que l'ensemble des salariés, et dans les mêmes délais que lorsqu'il effectue son activité dans les locaux. ».*

Plusieurs accords conditionnent l'exercice du télétravail à la remise d'attestation sur l'honneur ou de certificat mentionnant la conformité des lieux d'exercice du télétravail (installation électrique notamment).

- Dans une entreprise de 62 salariés dans le secteur de la Fabrication de matériels de transport, « *Il doit être procédé, préalablement à la mise en œuvre du télétravail au sein du domicile du salarié, à une vérification de la conformité des installations électriques du domicile du salarié. Si l'installation électrique du salarié n'est pas conforme et nécessite une mise aux normes, les éventuels frais en résultant sont à la charge exclusive du salarié. Le salarié fournit à l'employeur une attestation de sa part confirmant que la partie du circuit électrique utilisée à son domicile pour effectuer les branchements nécessaires à son poste de travail (ordinateur, écran, éclairage d'appoint...) est conforme à la norme NFC-15-100 et permet d'exercer son activité professionnelle dans les conditions de sécurité prévues par les dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France. L'installation utilisée doit*

notamment être protégée par un disjoncteur 30mA.L'entreprise s'assure de la santé et la sécurité du télétravailleur et en organise la prévention. Ce dernier est lui-même tenu à cette obligation vis-à-vis de sa propre personne. En conséquence, les lieux dans lesquels s'exerce le télétravail doivent répondre aux règles relatives à l'hygiène et la sécurité applicables à tout travailleur. L'attestation de conformité des lieux de travail établie par le salarié, dans les conditions précédemment énoncées, garantit que le salarié a vérifié qu'il pouvait exercer sa mission dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité. ».

Dans 6 accords, la question de la visite du lieu de télétravail est mentionnée. Les acteurs de la négociation se sont appuyés sur les dispositions de l'article 8 de l'accord national interprofessionnel du 19 juillet 2005 qui apportent plusieurs précisions à ce sujet : *« L'employeur informe le télétravailleur de la politique de l'entreprise en matière de santé et de sécurité au travail, en particulier, des règles relatives à l'utilisation des écrans de visualisation. Le télétravailleur est tenu de respecter et d'appliquer correctement ces politiques de sécurité. Afin de vérifier la bonne application des dispositions applicables en matière de santé et de sécurité au travail, l'employeur, les représentants du personnel compétents en matière d'hygiène et de sécurité et les autorités administratives compétentes ont accès au lieu du télétravail suivant les modalités prévues par les dispositions légales et conventionnelles en vigueur. Si le télétravailleur exerce son activité à son domicile, cet accès est subordonné à une notification à l'intéressé qui doit préalablement donner son accord. Le télétravailleur est autorisé à demander une visite d'inspection. ».*
Conformément aux dispositions de l'article L.1222-9, il est souvent mentionné 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 au sens de l'article L. 411-1 du Code de la sécurité sociale*. ».

Deux risques supplémentaires sont directement liés à l'exercice du télétravail : l'isolement et l'hyper-connectivité.

✓ *Lutte contre l'isolement : « le responsable hiérarchique veille à assurer un contact régulier avec le salarié en situation de télétravail »*

L'exercice du télétravail en continu pendant la crise sanitaire a généré un risque d'isolement des télétravailleurs. Près de 2 textes sur 5 prévoient des dispositions relatives à la « lutte contre l'isolement ». Ces dernières prennent différentes formes comme notamment une présence obligatoire en entreprise en limitant à 1 ou 2 jours l'exercice du télétravail, la mise en place de dispositif d'alerte dans les cas d'isolement, le choix d'un référent pour accompagner les télétravailleurs ou encore la mise en place d'un questionnaire. La plupart de ces actions de prévention contre le risque d'isolement sont confiées aux responsables hiérarchiques.

- Dans une entreprise de plus de 1 700 salariés du secteur de l'Industrie chimique, il est mentionné dans l'accord que « *l'employeur s'assure que des mesures soient prises pour prévenir l'isolement du télétravailleur par rapport aux autres salariés de l'entreprise. A cet effet, le télétravailleur doit pouvoir rencontrer régulièrement sa hiérarchie. Il est souhaitable que l'employeur désigne, dans cette perspective, un référent. Le télétravailleur doit également avoir la possibilité de rencontrer régulièrement ses collègues et avoir accès aux informations et aux activités sociales de l'entreprise. Il bénéficie des mêmes entretiens professionnels que les autres salariés de l'entreprise. Il est soumis aux mêmes politiques d'évaluation que ces autres salariés. ».*
- Dans le secteur des Activités immobilières, dans une entreprise de plus de 500 personnes, les signataires de l'accord conviennent que « *la lutte contre l'isolement se traduit aussi par l'exigence d'une présence physique obligatoire du télétravailleur dans les locaux de*

l'entreprise. Ainsi, le télétravailleur doit : participer aux réunions collectives nécessaires à la bonne organisation du service, de la Direction. ».

- Dans une entreprise de 62 salariés dans le secteur de la Fabrication de matériels de transport, il est prévu que « *Les télétravailleurs étant physiquement présents en entreprise à hauteur a minima de 4/5 de leur temps de travail hebdomadaire, le risque d'isolement apparait peu élevé. Pour autant, et afin de tenir compte de ce risque, une procédure d'alerte est prévue à l'article qui suit. Le salarié qui, du fait du télétravail, rencontre des difficultés inhabituelles dans l'organisation de son travail, dans la prise de ses congés ou temps de repos ou estime que sa charge de travail est trop importante, a le devoir d'alerter immédiatement sa hiérarchie en transmettant des éléments sur la situation invoquée. Un entretien sera organisé dans les plus brefs délais afin que la situation soit analysée. Lors de cet entretien, il sera procédé à un examen de l'organisation du travail du salarié, de sa charge de travail, de l'amplitude de ses journées d'activité, avant d'envisager toute solution permettant de traiter les difficultés qui auraient été identifiées. A l'issue de cet entretien, un compte-rendu écrit, auquel est annexée l'alerte écrite initiale du salarié, décrivant les mesures qui seront le cas échéant mises en place pour permettre un traitement effectif de la situation, sera établi. ».*
- Dans une entreprise de plus de 500 salariés dans le secteur des Activités de services administratifs et de soutien, un questionnaire annuel est adressé à chaque télétravailleur, en vue de la prévention des risques de santé et de sécurité, lié à leurs conditions de travail en particulier vis-à-vis du risque lié à l'isolement. Ces questionnaires sont analysés individuellement. Ils font l'objet de mesures adaptées en cas de difficultés identifiées en concertation avec la Commission santé sécurité et conditions de travail (CSSCT) et le médecin du travail et d'une mise à jour le cas échéant du Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) ainsi qu'une communication auprès de la commission de suivi de l'accord.

En outre, dans le but de sensibiliser et de former les employés à ce nouveau mode d'organisation, un accord sur quatre prévoit des actions qui prennent notamment la forme de kit ou de guide pratique distribués à l'ensemble des employés ou encore l'organisation de séances de e-learning ou de formation à destination des salariés et de l'encadrement.

✓ *Le droit à la déconnexion rappelé dans de nombreux accords*

Instauré par la loi dite « Loi travail » du 8 août 2016, le droit à la déconnexion est en vigueur depuis le 1er janvier 2017. Le Code du travail ne définit pas les modalités d'exercice du droit à la déconnexion et prévoit que celles-ci doivent être déterminées au niveau de l'entreprise, par le biais d'un accord, dans le cadre de la négociation annuelle sur la qualité de vie au travail et sur la mise en place par l'entreprise de dispositifs de régulation de l'utilisation des outils numériques. Il est consacré à l'article L. 2242-17 du Code du travail. Le droit à la déconnexion vise à :

- assurer le respect des temps de repos et de congés ;
- garantir l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle et familiale ;
- protéger la santé des salariés.

Plus d'un accord sur deux appartenant à l'échantillon d'étude fait mention de dispositions relatives au droit à la déconnexion et/ou à la protection de la vie privée.

Plusieurs accords rappellent les clauses inscrites dans leur accord relatif à la qualité de vie au travail :

- Dans le secteur des Activités immobilières, un établissement public local à caractère industriel ou commercial employant plus de 500 personnes « *Il est rappelé que la notion de droit à la déconnexion, inscrite à l'accord sur la Qualité de Vie au Travail, s'applique pleinement lors des périodes de télétravail. ».*

- Dans une entreprise de plus de 3 000 salariés dans le secteur des Activités financières et d'assurance, il est mentionné qu'« *afin que le télétravail n'impacte pas l'équilibre vie personnelle/vie professionnelle, le collaborateur en télétravail ayant en permanence accès aux applicatifs et à son poste de travail, les parties au présent accord rappellent que chaque collaborateur bénéficie d'un droit à la déconnexion en dehors de son temps de travail, le soir et le weekend. Ce droit à la déconnexion implique notamment pour les collaborateurs en dehors de leur temps de travail : l'obligation de se déconnecter du réseau ; l'absence d'obligation de consulter ses e-mails, d'y répondre.* ».

12. Le télétravail, une nouvelle alternative pour favoriser le maintien ou le retour à l'emploi

Les entreprises mentionnent dans leur accord que le télétravail peut être une alternative pour répondre notamment aux nécessités de reclassement de personne en situation particulière (article L.5213-6 du Code du travail). Les modalités d'accès des travailleurs handicapés à une organisation en télétravail sont souvent mentionnées conformément aux dispositions de l'article L.1222-9 du Code du travail.

- Dans une entreprise de moins de 50 salariés, dans le secteur de la Construction, le télétravail s'inscrit dans le cadre de sa démarche qualité de vie au travail, il est ainsi mentionné que « *l'entreprise sera particulièrement attentive aux demandes qui émaneraient de personnes ou situations particulières : les personnes ayant une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, les femmes avant ou après leur congé maternité, hommes et femmes effectuant cette demande suite à des évènements familiaux, personnes en reprise de travail en temps partiel thérapeutique, seniors etc.* ».
- Dans une entreprise de 400 salariés, dans le secteur de la Production et distribution d'eau ; assainissement, gestion des déchets et dépollution, l'accord prévoit que « *Lorsque le télétravail est accordé dans le cadre de la grossesse ou en raison d'une situation de handicap, un jour supplémentaire de télétravail est accordé.* ».
- Dans une petite entreprise de moins de 10 salariés dans le secteur des Activités juridiques, comptables, de gestion, d'architecture, d'ingénierie, de contrôle et d'analyses techniques, il est mentionné que : « *Le télétravail peut servir à satisfaire les obligations de l'entreprise en matière de reclassement : prévention des licenciements économiques et traitement des cas d'inaptitude médicale au poste et/ou au travail.* ».
- Dans une entreprise de plus de 3 000 salariés dans le secteur des Activités financières et d'assurance, il est prévu que la mise en place du télétravail « *pourra également être favorisée dès lors qu'il permettra le maintien ou le retour dans l'emploi de collaborateurs. Ainsi, la cellule du maintien dans l'emploi étudiera chaque situation individuelle en tenant compte de la compatibilité de l'exercice de l'activité professionnelle du collaborateur avec le télétravail. Dans cette hypothèse, les conditions d'éligibilité du télétravail pourront alors être aménagées. De la même manière, le télétravail pourra être mobilisé pour accompagner le collaborateur dans son rôle d'aidant familial.* ».

Les confinements successifs liés à la crise sanitaire ont soudainement imposé la mise en place massive du télétravail. De nombreux employeurs, plutôt réticents auparavant, ont révisé leurs positions afin d'assurer la continuité de leurs activités pendant cette période. Les acteurs de la négociation ont souhaité capitaliser sur le retour d'expérience issu de cette crise pour encadrer l'exercice du télétravail, permettant ainsi aux salariés éligibles de passer d'un télétravail subi pendant les premiers confinements vers un télétravail choisi en alternant travail en présentiel et télétravail. Le modèle d'organisation hybride est désormais privilégié, composé d'un ou deux jours de télétravail et de trois à quatre jours de travail sur site.
Toutefois, bien que dans les accords étudiés, l'égalité de traitement entre salariés en télétravail et en présentiel soit inscrite, des différences persistent entre ceux qui sont éligibles au télétravail et ceux qui ne le sont pas. La pandémie a sorti de l'invisibilité de nombreux métiers non télétravaillables, dit essentiels[6], moins bien rémunérés, davantage occupés par des femmes, des ouvriers et employés, remplissant des missions indispensables pour répondre à des urgences ou aux besoins fondamentaux de la population. Le télétravail aggrave-t-il les inégalités déjà présentes dans la société entre ceux qui peuvent télétravailler et ceux qui ne le peuvent pas ?

Par ailleurs, même si la confiance et l'autonomie sont prônées dans les accords étudiés, le retour sur site obligatoire en entreprise, le contrôle du supérieur hiérarchique, le lien de subordination et le pouvoir de direction sont souvent rappelés, notamment par la conclusion d'avenant au contrat de travail et de formulaires. L'encadrement intermédiaire contrôle et régule la charge et le temps de télétravail, détermine au cas par cas les jours de télétravail régulier et/ou occasionnel, mais aussi les jours de présence obligatoire dans l'entreprise pour maintenir le collectif de travail. Il doit veiller à assurer un contact régulier avec les télétravailleurs afin de limiter le risque d'isolement et préserver sa santé mentale et physique. D'une part, toutes ces nouvelles tâches viennent augmenter la charge de travail déjà importante des managers et peuvent potentiellement générer des risques psychosociaux pour l'ensemble des télétravailleurs. D'autre part, ces éléments dénotent, comme le souligne l'anthropologue Pascal Picq[7]d'une spécificité du management à la française, vertical et basé sur le contrôle présentiel. D'après lui, le télétravail remet en cause les modalités de management existantes ; la transformation des métiers et des tâches nécessiteront de nouvelles organisations avec des modes de management basés sur la confiance et la bienveillance, l'autonomie et la reconnaissance : *« Ce qui prévaut dans les sociétés de singes et de grands singes prévaut aussi dans les sociétés humaines et dans les entreprises[8]. ».*

En prolongement de cette analyse des accords sur le thème du télétravail, il reste à observer leur mise en application réelle et l'adaptation des entreprises face à ce mode d'organisation hybride : cela milite pour des travaux monographiques à venir.

[6] A paraître : Sanzeri O., Zampini C. (Insee Paca), Belle R., Meyer V. (Dreets Paca) (2021), « Premier confinement : 392 000 travailleurs de "première ligne", en majorité des femmes », *Insee Analyses*

[7] Les chimpanzés et le télétravail. Vers une (r)évolution anthropologique. Editions Eyrolles (2021). A cet égard, l'anthropologue compare les caractéristiques sociales des sociétés de macaques et de chimpanzés à nos propres comportements sociétaux : chez les macaques, dominent des structures aussi rigides que hiérarchiques, autoritaires et coercitives, avec un contrôle strict des activités des individus par les dominants. Il en va autrement chez les chimpanzés: les individus se regroupent et se séparent au sein de leur communauté et de leur territoire au grès de leurs besoins, de leurs affects (…) les hiérarchies changent (…) le statut de leader n'est pas garanti. Les dominants se montrent tolérants, non sans rappeler leur statut si nécessaire. Les individus bénéficient de plus de liberté d'action et d'innovation…

[8] Les chimpanzés et le télétravail. Vers une (r)évolution anthropologique. Editions Eyrolles (2021), page 73

ANNEXES

Annexe 1 : Le cadre juridique

Que doit prévoir un accord de mise en place du télétravail ?

Dans ses articles L.1222-9 et suivants, le Code du travail ne pose que quelques principes pour la mise en œuvre du télétravail, l'essentiel est renvoyé à la négociation d'entreprise.

Si le télétravail est mis en place par accord collectif ou par une charte, ces derniers doivent comporter les mentions obligatoires suivantes (article L. 1222-9 du Code du travail) :

- 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 ;
- Les modalités d'acceptation par le salarié des conditions de mise en œuvre du télétravail ;
- Les modalités de contrôle du temps de travail ou de régulation de la charge de travail ;
- La détermination des plages horaires durant lesquelles l'employeur peut habituellement contacter le salarié en télétravail ;
- Les modalités d'accès des travailleurs handicapés à une organisation en télétravail, en application des mesures prévues à l'article L. 5213-6.

De plus, l'article L. 1222-10 du Code du travail prévoit que «Outre ses obligations de droit commun vis-à-vis de ses salariés, l'employeur est tenu à l'égard du salarié en télétravail :

- De l'informer 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 ;
- 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 ;
- D'organiser chaque année un entretien qui porte notamment sur les conditions d'activité du salarié et sa charge de travail. ».

Le télétravail ayant des incidences sur les conditions de travail, sa mise en place et son exécution doivent faire l'objet d'une consultation périodique des représentants du personnel.

Le télétravail avant la crise sanitaire

Le télétravail a tout d'abord fait l'objet d'un accord-cadre européen du 16 juillet 2002 qui a ensuite été transposé en droit français par l'Accord national interprofessionnel du 19 juillet 2005. Le législateur, pour soutenir le développement du télétravail mais aussi pour fournir des bases légales à ce développement, a créé dans le Code du travail des dispositions spécifiques par la loi n°2012-387 du 22 mars 2012.

Toutefois, les dispositions de l'ANI du 19 juillet 2005 continuent de s'appliquer, sauf si un accord d'entreprise ou de groupe y déroge. En effet, en raison de la primauté de l'accord d'entreprise sur les accords de branche et sur les accords interprofessionnels, l'accord d'entreprise prévaut.

Jusqu'en 2017, dans le Code du travail, pour être juridiquement encadré, le télétravail devait être volontaire, régulier et mis en place dans le cadre du contrat de travail ou d'un avenant à celui-ci. La mise en place du télétravail peut avoir fait l'objet d'une négociation plus globale entre la direction et les représentants du personnel et donner lieu à un accord qui s'applique à l'ensemble des salariés qui demandent le télétravail dans leur établissement.
L'ordonnance du 22 septembre 2017 étend le champ du télétravail à une pratique occasionnelle et, en l'absence d'accord collectif ou de charte d'entreprise, assouplit la formalisation nécessaire à sa mise en œuvre. Il n'est plus nécessaire de modifier le contrat de travail pour permettre à un salarié de télétravailler. Dans son article L.1222-9, le Code du travail ne pose que quelques principes pour la mise en œuvre du télétravail, l'essentiel est renvoyé à la négociation d'entreprise.
Le télétravail peut être mis en place de trois manières différentes (article L.1222-9 du Code du travail) :
-par un accord collectif ;
-par une charte élaborée par l'employeur, après avis du comité social et économique, s'il existe.
-par un simple accord avec le salarié, par tout moyen (accord oral, email, courrier…).
La négociation d'un accord collectif permet d'assurer la mobilisation des différentes parties prenantes au sein d'une entreprise : directions, salariés, représentants du personnel. La charte peut-être unilatéralement rédigée par l'employeur qui consultera le Comité social et économique mais elle a tout intérêt à être produite collectivement.

Le risque épidémique justifie le recours au télétravail sans l'accord du salarié

L'existence d'une épidémie est une situation permettant à l'employeur d'imposer le télétravail de manière à limiter la propagation du virus sur les lieux de travail et dans les transports en commun. En effet, l'obligation de mettre en télétravail les salariés repose sur l'article L. 1222-11 du Code du travail qui prévoit qu'« *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* ».
L'article L. 1222-11 du Code du travail mentionne le risque épidémique comme pouvant justifier le recours au télétravail sans l'accord du salarié. La mise en œuvre du télétravail dans ce cadre ne nécessite aucun formalisme particulier. L'employeur peut donc placer ses salariés en télétravail, sans que ceux-ci puissent s'y opposer.
Si un accord collectif relatif au télétravail, ou une charte le mettant en place, est en vigueur dans l'entreprise, il faudra s'y référer.
Ainsi, la situation sanitaire liée à l'épidémie de la Covid-19 a entraîné de fait pour de nombreux salariés la poursuite de leur activité sous forme de télétravail en continu pendant une longue période. Si au départ, le télétravail a été mis en place dans l'urgence, il y a lieu désormais d'appliquer certaines mesures de prévention. Celles-ci s'ajoutent aux mesures spécifiques à la situation d'épidémie et ont pour objectif de garantir aux télétravailleurs leur sécurité et protéger leur santé physique et mentale.
En cas de modification importante de l'organisation de travail, l'employeur doit consulter le CSE (article L. 2312-8 du Code du travail). Il a pu prendre des mesures conservatoires et si l'urgence l'exigeait, comme pendant le confinement entre le 23 mars et le 11 mai 2020, il a pu imposer le télétravail avant de le consulter.
En matière de protection de la santé et de la sécurité des salariés, l'employeur est tenu à une « obligation de sécurité » dont il doit assurer l'effectivité.

Du télétravail peu développé avant la crise sanitaire vers un télétravail imposé pendant la crise

Une étude[9] réalisée par la Direction de l'animation, de la recherche et des statistiques (Dares) révèle qu'en 2017, le télétravail régulier était une pratique encore peu répandue. Seuls 3 % des salariés le pratiquaient au moins un jour par semaine. Les télétravailleurs étaient majoritairement des cadres (61 %) et étaient relativement plus nombreux dans les métiers de l'informatique et de la télécommunication. Si les femmes télétravaillaient presque autant que les hommes, la situation familiale jouait sur le recours à ce mode d'organisation du travail. Les salariés avec un enfant de moins de 3 ans étaient plus souvent télétravailleurs. Le télétravail régulier était également plus fréquent en Île-de-France et, plus généralement, dans les aires urbaines denses, où les temps de trajet domicile-travail sont les plus longs. Dans les établissements de plus de 10 salariés du secteur privé non agricole, un quart des télétravailleurs était couverts par un accord collectif (accord d'entreprise, de branche), plus d'un cinquième par un accord individuel entre le salarié et sa hiérarchie, alors que plus de la moitié pratiquaient le télétravail en dehors de toute formalisation contractuelle. Pour de nombreux cadres notamment, le télétravail correspondait à une pratique occasionnelle et peu formalisée : un cadre sur sept télétravaillait quelques jours ou quelques demi-journées par mois.

Si l'on considère la définition récente plus souple du télétravail intégrée dans le Code du travail en septembre 2017, il y aurait eu donc 1,8 millions de télétravailleurs en France, soit 7 % des salariés. Sur la base des informations de l'étude précitée, la Dares estimait qu'au début de la crise sanitaire en avril 2020, 30% de la population salariée (soit 7 millions) pouvait potentiellement exercer du télétravail.

L'enquête Activité et conditions d'emploi de la main-d'œuvre[10] (Acemo), réalisée par la Dares avec l'appui de l'Insee auprès d'entreprises de 10 salariés ou plus du secteur privé non agricole entre le 1er et le 12 mai 2020, révèle que fin avril 2020, un cinquième des salariés étaient au chômage partiel complet, un quart en télétravail, et un tiers travaillaient sur site ou sur chantiers. Les autres étaient en arrêts maladie (y compris garde d'enfant liée à la fermeture des écoles, 10 % après 13 % fin mars) ou en congés (10 %, après 9 %). Cette répartition varie selon la taille des entreprises. Le chômage partiel complet était plus fréquent dans les petites entreprises (34 % des salariés concernés dans celles comptant entre 10 et 19 salariés) que dans les grandes (16 % dans celles qui en comptent 500 ou plus). C'est l'inverse pour le télétravail, sans surprise plus utilisé dans les grandes entreprises (29 %) que dans les petites (17 %, après 18 % fin mars). Le télétravail était particulièrement fréquent dans les secteurs de l'information et de la communication (65 % des salariés, après 63 % en mars), et les activités financières et d'assurance (54 %, après 55 %), dans lequel il était déjà nettement plus répandu avant la crise. Il l'était beaucoup moins dans l'hébergement-restauration (4 % des salariés, après 6 % fin mars), la construction (11 % après 12 %), l'industrie agroalimentaire (11 % après 12 %) et les transports (15 % après 13 %).

[9] Dares analyse novembre 2019 n°051 : Quels sont les salariés concernés par le télétravail ?
https://dares.travail-emploi.gouv.fr/sites/default/files/pdf/dares_analyses_salaries_teletravail.pdf

[10] Acemo spéciale Covid Synthèse des résultats de l'enquête flash – mai 2020 (Acemo est une enquête trimestrielle menée sur l'ensemble des entreprises de 10 salariés ou plus du secteur privé hors agriculture, particuliers employeurs et activité extra-territoriales en France)
https://dares.travail-emploi.gouv.fr/sites/default/files/pdf/dares_acemo_covid_synthese_mai_2020.pdf

Historique des dispositions relatives au télétravail prises pendant la crise sanitaire

Une mise en œuvre « imposée » du 23 mars au 22 juin 2020

Pour préserver la santé de ses salariés, l'employeur devait du 23 mars jusqu'au 22 juin 2020, dès lors que l'activité s'y prêtait, mettre en télétravail ses salariés.
Plus précisément, lors de ses allocutions des 12 et 16 mars 2020, le Président de la République a très fortement encouragé les entreprises à recourir au télétravail, dès que cela était possible et dès lors que la présence au travail n'était pas indispensable au fonctionnement de l'entreprise. Le 16 mars, il a rappelé que toutes les entreprises devaient s'organiser pour faciliter le travail à distance.
Après le déconfinement le 11 mai et jusqu'au 22 juin, le télétravail était toujours la solution préconisée par le gouvernement : il devait être la règle à chaque fois qu'il pouvait être mis en œuvre. C'était une mesure de protection collective à privilégier.

Une mise en œuvre recommandée entre le 22 juin et le 29 octobre 2020

L'injonction de télétravail a été levée par le gouvernement du 22 juin au 29 octobre mais le télétravail restait une mesure pouvant être préconisée tant que la situation épidémique le justifiait et dès lors que l'employeur ne pouvait mettre en œuvre des mesures de protection suffisantes dans les lieux de travail.
Le protocole sanitaire du 16 octobre 2020 a renforcé le recours au télétravail en encourageant fortement les entreprises à y recourir sans toutefois donner d'injonction puisqu'il n'y a pas de confinement obligatoire.

Nouvelle injonction de télétravailler depuis le 29 octobre 2020

Après le décret n° 2020-1310 du 29 octobre 2020 qui a prescrit les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de la Covid-19, un nouveau protocole sanitaire applicable en entreprise a décliné les mesures recommandées pour assurer la protection de la santé et la sécurité des salariés.
Parmi ces mesures, le recours du télétravail est généralisé pour les activités qui s'y prêtent. Il est considéré comme un « *mode d'organisation de l'entreprise qui participe activement à la démarche de prévention du risque d'infection au SARS-CoV-2 et permet de limiter les interactions sociales aux abords des lieux de travail et sur les trajets domicile travail. Dans les circonstances exceptionnelles actuelles, liées à la menace de l'épidémie, il doit être la règle pour l'ensemble des activités qui le permettent. Dans ce cadre, le temps de travail effectué en télétravail est porté à 100 % pour les salariés qui peuvent effectuer l'ensemble de leurs tâches à distance* ». L'organisation des réunions par audio et visio-conférences est privilégiée.
Ce protocole a par la suite été modifié pour assouplir le recours systématique au télétravail et ce, dans le cadre « d'un dialogue sociale de proximité » avec les élus du personnel et les salariés. Ainsi, l'employeur pourra justifier la présence de salariés alors que son activité se prête au télétravail, notamment lorsque :

- les fonctions managériales nécessitent une présence minimale sur site pour encadrer des équipes qui ne peuvent pas télétravailler ;
- les activités pour lesquelles le salarié a besoin d'accéder à certains outils, notamment informatiques, non accessibles à distance ;
- des salariés rencontrent des difficultés ou des contraintes particulières « dûment justifiées » (risques psycho-sociaux notamment).

Début février 2021, le gouvernement a rappelé que le recours au télétravail était la règle pour les activités qui le permettaient en rappelant la possibilité de revenir sur le lieu de travail un jour par semaine, en cas de nécessité, pour les salariés qui en exprimaient le besoin. Le protocole n'a pas été modifié sur ce point après cette annonce. Mais le gouvernement a averti que les contrôles de

l'inspection du travail allaient être renforcés pour que cette préconisation soit respectée (Instruction de la Direction générale du travail du 3 février 2021. Jusqu'alors, la règle était de pratiquer le télétravail systématiquement pour toutes les activités qui le permettaient.

Depuis le 9 juin 2021, les entreprises doivent déterminer, à l'issue d'échanges entre la direction et les représentants des salariés, un nombre minimum de jours de télétravail pour chaque employé.

Le 31 août 2021, dans le cadre du renforcement des mesures sanitaires, le protocole national en entreprise a été mis à jour par le ministère du Travail afin de limiter le risque d'exposition des salariés au Covid-19 en raison de la forte circulation du variant Delta. Alors que les anciennes versions du protocole assouplissaient les règles concernant le télétravail par la mise en place d'un nombre minimum de jours, la nouvelle version supprime cette exigence.
Le protocole sanitaire ne prévoit plus de recommandations pour les employeurs de fixer un nombre minimal de jours de télétravail par semaine. Le télétravail reste toutefois possible, mais il revient aux employeurs de fixer dans le cadre du dialogue social de proximité, les modalités de recours à ce mode d'organisation du travail en veillant au maintien des liens au sein du collectif de travail et à la prévention des risques liés à l'isolement des salariés en télétravail. Les employeurs peuvent librement adapter les règles encadrant le télétravail et demander aux salariés de revenir à 100 % en présentiel.

D'après la Dares[11], au cours du mois d'août 2021, 21 % des salariés ont été au moins un jour en télétravail, une proportion en baisse depuis le mois d'avril. Le nombre de jours télétravaillés dans la semaine continue de diminuer : les salariés concernés par le télétravail ne sont plus que 13 % à avoir télétravaillé tous les jours de la semaine (soit 3 % de l'ensemble des salariés). 59 % des télétravailleurs l'ont été entre deux et quatre jours par semaine (soit 13 % de l'ensemble des salariés, une proportion quasi stable depuis quatre mois), 19 % un jour par semaine (soit 4 % des salariés, quasi stable depuis le mois d'avril) et 9 % uniquement quelques jours dans le mois (soit 2 % des salariés, stable également). Le nombre de jours télétravaillés dans la semaine croît avec la taille de l'entreprise et est particulièrement élevé dans les activités tertiaires telles que l'information et la communication, les activités financières et d'assurance, les services aux entreprises et les activités immobilières. Près d'un salarié sur cinq travaille chez un employeur qui impose au moins un jour de télétravail par semaine.
Au 31 août, 38 % des salariés travaillent dans une entreprise où la possibilité de télétravailler n'est pas offerte. Cette proportion dépasse 70 % dans les petites structures (10 à 19 salariés) et dans l'hébergement-restauration.
Près de trois salariés sur dix sont dans une entreprise qui envisage de faire évoluer la règle existante en matière de télétravail.

Annexe 2 : Nombre d'accords et avenants portant sur le télétravail conclus en Paca

La recherche du mot-clé « télétravail » a fait ressortir 136 textes déposés dans la base D@ccordNG en Paca, entre mars 2020 et avril 2021.

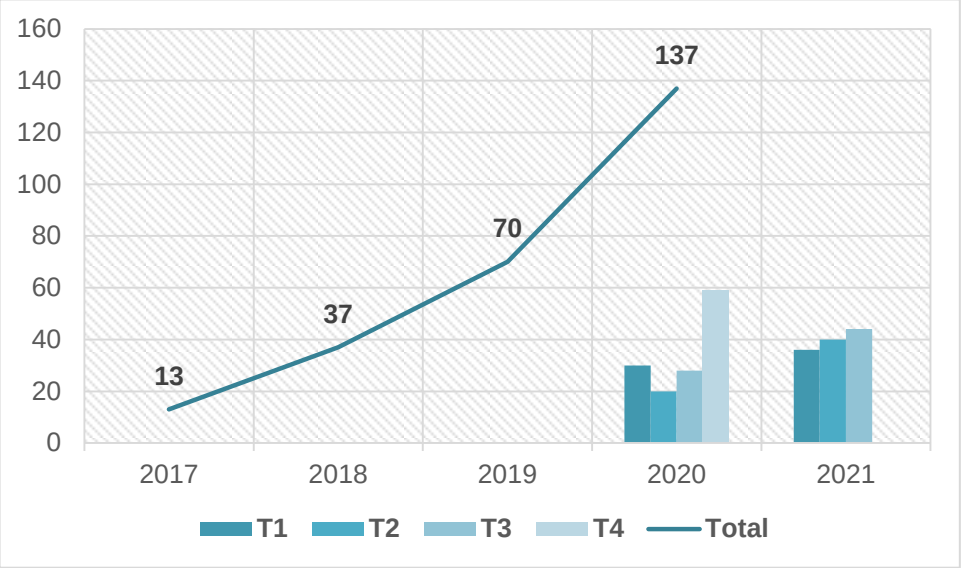
Cette étude repose sur un échantillon de 40 accords et avenants qui portent sur :

- le télétravail exclusivement (30 accords et 3 avenants) ;
- les mesures mises en place en réaction à la crise sanitaire incluant le télétravail (4 accords) ;
- la négociation obligatoire annuelle incluant le télétravail (2 accords) ;
- l'aménagement de la durée du travail incluant le télétravail (1 accord).

[11] Enquête Acemo flash - Synthèse - septembre 2021, https://dares.travail-emploi.gouv.fr/sites/default/files/6c0048bf036f01456b21a07dea05d870/Dares_Acemo-covid_Synthese_septembre%202021.pdf

En Paca, le nombre d'accords déposés est en constante augmentation depuis 2017 (figure 1). Il reste toutefois faible comparé au nombre d'établissements présents dans la région.

Figure 1 : Nombre d'accords et avenants portant sur le télétravail conclus en Paca



Notes : données provisoires ; à la date de la publication, les données du T4 2021 ne sont pas encore connues ; les chiffres de 2021 sont sous-estimés car les accords conclus peuvent être enregistrés plusieurs mois après leur signature ; les textes qui ont été déposés dans un département couvrent un périmètre d'application de l'accord qui peut être plus large que le département ou plus étroit que l'unité déposante
Lecture : en 2017, 13 accords et avenants portant sur le télétravail ont été signés en Paca, contre 137 en 2020
Source : base des accords d'entreprise D@ccordNG, Dares

Annexe 3 : Durée d'application des accords appartenant à l'échantillon d'étude

Près de la moitié des textes ont été signés pour une durée déterminée

Sur les 40 textes étudiés, 19 ont été signés pour une durée déterminée qui varie de 2 mois à 5 ans. Les plus courtes durée d'application ont été mentionnées essentiellement au début de la crise sanitaire. 17 textes ont été signés pour une durée indéterminée et 4 ne mentionnent aucune indication quant à leur durée d'application.
Dans l'échantillon étudié, 23 entreprises ont déposé leur premier accord pendant la période d'étude, 12 sont à durée indéterminée et 11 à durée déterminée.

- Un groupe de plus de 3 500 salariés dans le secteur du Transport et entreposage a conclu le 31 mars 2020 un accord relatif à l'organisation du temps de travail et plus particulièrement concernant le télétravail des salariés sédentaires. L'accord a été conclu *« pour une durée déterminée de deux mois renouvelables une fois. Il cessera automatiquement d'être applicable à l'arrêt du confinement total imposé par le Gouvernement entrainant la reprise totale d'activité dans les établissements respectifs des collaborateurs concernés. A compter de cette date il cessera de produire tout effet juridique. ».*
- Dans une entreprise de moins de 50 salariés dans le secteur des Autres industries manufacturières ; réparation et installation de machines et d'équipements, l'accord signé le 30 avril 2020 est « *conclu pour la durée de la Pandémie du COVID-19, dans tous les cas il prendra fin au plus tard au 31 décembre 2020 ».*

- Dans une entreprise de plus de 500 salariés dans le secteur des Activités de services administratifs et de soutien, un premier accord sur le thème du télétravail signé le 11 février 2021 « *prend effet pour une durée indéterminée à compter de la fin du travail à distance imposé par les mesures gouvernementales en lien avec la crise sanitaire de la Covid-19*. ».

De manière générale, les textes dont la durée d'application est déterminée ont vocation à servir d'expérimentation et être amendés régulièrement, les autres textes signés pour une durée indéterminée sont plus longs et plus complets et participent à la mise en place de ce nouveau mode d'organisation de façon pérenne. Ces derniers prévoient parfois la mise en place de commission paritaire de suivi qui a pour objet de vérifier les conditions de l'application de l'accord et proposer des révisions en cas de modification des dispositions réglementaire ou du contexte instable.

Annexe 4 : Profil des unités déposantes ayant signé un texte sur le thème du télétravail entre mars 2020 et avril 2021, en Paca

- **Tableau n°1 : Répartition du nombre de textes selon la taille de l'entreprise**

Effectif	Nombre de textes	Part
Moins de 11 salariés	11	8%
De 11 à 49 salariés	23	17%
De 50 à 299 salariés	52	38%
De 300 à 999 salariés	36	26%
1 000 salariés ou plus	14	10%
Total	136	100%

Source : base des accords d'entreprise D@ccordNG,

Plus d'un texte sur trois a été signé dans des unités déposantes dont l'effectif est compris entre 50 et 299 salariés.

- **Tableau n°2 : Répartition du nombre de textes signés selon le département de l'entreprise**

Département	Nombre de textes	Part
Alpes-de-Haute-Provence	3	2%
Hautes-Alpes	3	2%
Alpes-Maritimes	35	26%
Bouches-du-Rhône	74	54%
Var	16	12%
Vaucluse	5	4%
Paca	136	100%

Source : base des accords d'entreprise D@ccordNG,

Plus de la moitié des textes ont été déposés dans le département des Bouches-du-Rhône.

- **Tableau n°3 : Répartition du nombre de textes signés selon le secteur d'activité de l'entreprise**

Secteur d'activité (A38)	Nombre de textes	Part
Industrie	**28**	**21%**
Production et distribution d'eau ; assainissement, gestion des déchets et dépollution	9	7%
Industrie chimique	4	3%
Industrie pharmaceutique	2	1%
Fabrication de denrées alimentaires, de boissons et de produits à base de tabac	2	1%
Métallurgie et fabrication de produits métalliques à l'exception des machines et des équipements	2	1%
Autres industries manufacturières ; réparation et installation de machines et d'équipements	2	1%
Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et d'air conditionné	1	1%
Fabrication d'équipements électriques	1	1%
Industries extractives	1	1%
Fabrication de machines et équipements n.c.a.	1	1%
Fabrication de matériels de transport	1	1%
Cokéfaction et raffinage	1	1%
Fabrication de produits informatiques, électroniques et optiques	1	1%
Construction	**5**	**4%**
Services	**103**	**76%**
Activités juridiques, comptables, de gestion, d'architecture, d'ingénierie, de contrôle et d'analyses techniques	17	13%
Commerce ; réparation d'automobiles et de motocycles	10	7%
Transports et entreposage	9	7%
Activités immobilières	9	7%
Activités informatiques et services d'information	8	6%
Activités financières et d'assurance	8	6%
Hébergement médico-social et social et action sociale sans hébergement	7	5%
Activités de services administratifs et de soutien	7	5%
Autres activités de services	7	5%
Administration publique	6	4%
Hébergement et restauration	4	3%
Activités pour la santé humaine	4	3%
Enseignement	3	2%
Arts, spectacles et activités récréatives	2	1%
Edition, audiovisuel et diffusion	1	1%
Autres activités spécialisées, scientifiques et techniques	1	1%
Total général	**136**	**100%**

Source : base des accords d'entreprise D@ccordNG

Quatre secteurs concentrent un tiers des textes déposés sur le télétravail :

- Activités juridiques, comptables, de gestion, d'architecture, d'ingénierie, de contrôle et d'analyses techniques ;
- Commerce ; réparation d'automobiles et de motocycles ;
- Transports et entreposage ;
- Activités immobilières.

- **Tableau n°4 : Répartition du nombre de textes selon le type de signataire**

Type de signataire	Nombre de textes	Part
Délégué(s) syndical(aux)	98	72%
Élu ou salarié non mandaté	17	13%
Employeur seul	10	7%
Élu ou salarié mandaté	7	5%
Salariés à la majorité des deux-tiers	4	3%
Total	136	100%

Source : base des accords d'entreprise D@ccordNG,

Le délégué syndical est l'interlocuteur privilégié pour près des trois-quarts des unités déposantes.

- **Tableau n°5 : Répartition du nombre de textes selon le type**

Type de texte	Nombre de texte	Part
Accord	120	88%
Avenant	12	9%
Charte	3	2%
Décision unilatérale de l'employeur	1	1%
Total	136	100%

Source : base des accords d'entreprise D@ccordNG,

La quasi-totalité des textes sont des accords ou avenants.

- **Tableau n°6 : Répartition du nombre de textes selon le syndicat signataire**

Syndicat signataire	Nombre de textes	Part
CFDT	57	42%
CGT-FO	44	32%
CFE-CGC	35	26%
CGT	26	19%
CFTC	23	17%
AUTRE	12	9%
UNSA	8	6%
SOLIDAIRES (SUD)	2	1%

Source : base des accords d'entreprise D@ccordNG, un même accord pouvant être signé par plusieurs syndicats, la somme des fréquences est donc nécessairement supérieure à 100 %

La CFDT est le syndicat ayant signé le plus d'accords relatif au télétravail.

BIBLIOGRAPHIE

- Sanzeri O., Zampini C. (Insee Paca), Belle R., Meyer V. (Dreets Paca) (2021), « Premier confinement : 392 000 travailleurs de "première ligne", en majorité des femmes », *Insee Analyses*
- Boulay-Espéronnier C., Cukierman C. et Sautarel S., Sénateurs (octobre 2021) : Rapport d'information fait au nom de la délégation à la prospective- 8 questions sur l'avenir du télétravai vers une révolution du travail à distance ?
- Sondage Empreinte Humaine & « opinion way » (octobre 2021) Baromètre T8 : Après 18 mois de télétravail subi, vient le retour au bureau… Comment évolue l'état de santé psychologique et le rapport au travail des salariés français ?
- Etude Malakoff Humanis (février 2021) : baromètre annuel télétravail
- Sarthou-Lajus N. (novembre 2020)- En « télétravail » ou en « présentiel » ? pages 5 à 6
- Accord National Interprofessionnel relatif au télétravail du 26 novembre 2020 pour une mise en œuvre réussie du télétravail
- Anact /Aract (novembre 2020) : Organiser le télétravail dans votre entreprise-: fiche-conseil manageur/fiche-conseil direction/ fiche-conseil salarié
- Pennequin N. (octobre 2020) : L'irruption du télétravail pendant la crise sanitaire liée à la pandémie de covid 19, *Les Cahiers S.M.T. n°37*,
- UGICT-CGT- communiqué de presse (mai 2020) : Télétravail : son encadrement est urgent !
- SECAFI (novembre 2019) n°106 : Télétravail : benchmarker les accords existants pour mieux négocier lettre d'information
- Garnero A. (Économiste du marché du travail à la Direction de l'emploi, du travail et des affaires sociales de l'OCDE) : L'impact du Covid-19 sur le monde du travail : télémigration, rélocalisation, environnement
- Pascal PICQ -2021-Les chimpanzés et le télétravail -Vers une (r)évolution anthropologique ?
- Planchard J.H, Velagic Z., Inrs (mars 2020) Références en santé au travail, numéro 161-Evaluation de l'impact du télétravail
- Leïchlé J., Inrs 2020 : Le télétravail quels risques ? Quelles pistes de prévention ?
- Accord National Interprofessionnel relatif au télétravail du 19 juillet 2005

Sites Internet :

- www.elnet.fr
- www.insee.fr
- www.dares.fr
- www.anact.fr
- www.inrs.fr

PLUS D'INFORMATIONS :

- **Site de la Dreets :** paca.dreets.gouv.fr
- **Site du Ministère du travail :** travail-emploi.gouv.fr
- **Site de Légifrance** : Legifrance.gouv.fr

DREETS PACA 23/25, rue Borde, CS 10009 - 13285 Marseille Cedex 08 - Tél. : 04 86 67 32 00

- **Directeur de la publication : Jean-Philippe Berlemont**
- **Chef du service études, statistiques et évaluation : Rémi Belle - remi.belle@dreets.gouv.fr**
- **Réalisation : Mounia Saadaoui - mounia.saadaoui@dreets.gouv.fr**

Reproduction autorisée, sauf indication contraire, moyennant mention de la source et uniquement si l'information reproduite ne fait pas l'objet d'altération, d'ajouts ou de suppressions.

Réalisation de la maquette : Véronique Vidal-Batilliot – Dreets Paca – Unité Communication.