



# RÉGLEMENTATION INSTITUTIONNELLE ET NÉGOCIATION COLLECTIVE SUR LE TÉLÉTRAVAIL





# Table des matières

<b>1. INTRODUCTION</b> .....	<b>3</b>
<b>Objectif des lignes directrices</b> .....	<b>3</b>
<b>Définition du télétravail et normes internationales</b> .....	<b>3</b>
<b>Risques et avantages du télétravail</b> .....	<b>4</b>
<b>2. L'IMPORTANCE DU DIALOGUE SOCIAL ET DE LA NÉGOCIATION COLLECTIVE DANS LA RÉGLEMENTATION ET LE SUIVI DU DÉVELOPPEMENT ET DE LA MISE EN ŒUVRE DU TÉLÉTRAVAIL</b> .....	<b>5</b>
<b>Réglementation du télétravail par le biais du dialogue social et de la négociation collective</b> .....	<b>5</b>
<b>Préparation aux négociations et suivi de la mise en œuvre du télétravail</b> .....	<b>6</b>
<b>3. CONTENU DES POLITIQUES OU CONVENTIONS COLLECTIVES EN MATIÈRE DE TÉLÉTRAVAIL</b> .....	<b>8</b>
<b>Les formes possibles de télétravail</b> .....	<b>8</b>
<i>Différentes catégories de télétravail</i> .....	8
<i>Le risque du télétravail à temps plein ou permanent</i> .....	8
<i>Lieux de travail à distance</i> .....	9
<i>Le télétravail en réponse à des circonstances spécifiques</i> .....	9
<b>Le télétravail doit être volontaire et réversible</b> .....	<b>10</b>
<i>Le télétravail doit être volontaire</i> .....	10
<i>Le télétravail ne doit pas être un prétexte pour faire des économies aux dépens des travailleurs</i> .....	10
<i>Le télétravail doit être réversible</i> .....	10
<i>Le risque de définir le télétravail comme une condition d'emploi pour les travailleurs nouvellement embauchés</i> .....	11
<b>Liberté syndicale et droit de négociation collective</b> .....	<b>12</b>
<i>Un accès ouvert et sécurisé aux outils et équipements de communication pour les syndicats</i> .....	12
<b>L'égalité de traitement pour tous les travailleurs</b> .....	<b>12</b>
<i>Salaires</i> .....	13
<i>Formation et développement de carrière</i> .....	13
<i>Formation pour les managers et les superviseurs</i> .....	14
<i>Les besoins en formation des travailleurs, des stagiaires et des apprentis nouvellement embauchés</i> .....	14
<b>Politiques et accords de télétravail inclusifs et équitables</b> .....	<b>15</b>
<i>Un processus de candidature clair, transparent et standardisé</i> .....	15
<i>Des critères inclusifs pour définir l'éligibilité au télétravail</i> .....	15
<i>Rompre avec les rôles et les stéréotypes de genre</i> .....	16
<i>Traiter les questions d'inégalité liées aux lieux de travail</i> .....	16
<i>Dispositions spécifiques pour les soignants et les travailleurs handicapés</i> .....	17
<b>Avenants aux contrats de travail, accords individuels ou arrangements écrits</b> .....	<b>17</b>
<b>Santé et sécurité au travail (SST)</b> .....	<b>18</b>
<i>Mise à jour des politiques de SST</i> .....	19



<i>Évaluation des risques</i> .....	19
<i>Ergonomie</i> .....	21
<i>Risques psychosociaux</i> .....	22
<i>Cyberintimidation et autres formes de cyberviolence</i> .....	22
<i>Violence domestique</i> .....	23
<i>Accidents</i> .....	24
<b>Temps de travail, équilibre travail-vie personnelle et droit à se déconnecter</b> .....	<b>25</b>
<i>Horaires de travail flexibles</i> .....	25
<i>Équilibre travail-vie</i> .....	25
<i>Le droit de se déconnecter</i> .....	26
<b>Équipements de travail, frais engendrés par le travail à distance et assurances</b> .....	<b>27</b>
<i>Équipement de travail</i> .....	27
<i>Technologies de l'information et de la communication (TIC) et frais de fonctionnement</i> .....	28
<i>Formation et soutien</i> .....	29
<i>Coûts, assurances et taxes liés à l'utilisation d'un espace privé pour des activités professionnelles</i> .....	29
<b>Protection de la vie privée et des données personnelles et cybersécurité</b> .....	<b>30</b>
<i>Protection de la vie privée et des données personnelles</i> .....	30
<i>Supervision du travail dans le contexte du télétravail</i> .....	30
<i>Cybersécurité et stockage des données</i> .....	32
<b>4. SOURCES ET AUTRES DOCUMENTS</b> .....	<b>32</b>
<i>Normes internationales ou régionales existantes</i> .....	32
<i>Politiques, lignes directrices et modèles de conventions collectives des syndicats sur le télétravail</i> .....	32
<i>Principes directeurs et publications de l'OIT sur le travail à distance :</i> .....	33
<i>Listes de contrôle et modèles de questionnaires pour préparer les négociations sur le télétravail</i> .....	33
<i>Lignes directrices et modèles de questionnaires pour l'évaluation des risques en matière de télétravail</i> .....	33
<i>Lignes directrices sur le traitement de la violence domestique dans le cadre du télétravail</i> .....	34



# 1. INTRODUCTION

---

## Objectif des lignes directrices

---

Compte tenu de l'augmentation récente et exponentielle du télétravail dans tous les secteurs, y compris l'industrie manufacturière, l'énergie et l'exploitation minière, IndustriALL a élaboré les présentes lignes directrices afin de soutenir les syndicats dans leurs négociations sur les politiques ou les conventions collectives en matière de télétravail.

Ces lignes directrices couvrent des sujets importants, tels que les formes de télétravail, la réversibilité du télétravail, les droits syndicaux fondamentaux, l'égalité de traitement, les politiques relatives au travail à distance, la santé et la sécurité au travail (SST), l'équilibre travail-vie personnelle et les équipements et frais connexes. Ces éléments sont importants pour faire en sorte que les travailleurs bénéficient des avantages potentiels du télétravail sans être piégés dans des formes de travail qui, à terme, érodent les gains durement acquis sur le lieu de travail.

Ces lignes directrices sont basées sur [les recommandations et les principes](#) élaborés par IndustriALL.

## Définition du télétravail et normes internationales

---

L'Accord-cadre européen sur le télétravail<sup>1</sup> de 2002 définit le télétravail comme « une forme d'organisation et/ou de réalisation du travail, utilisant les technologies de l'information, dans le cadre d'un contrat ou d'une relation d'emploi, dans laquelle un travail, qui aurait également pu être réalisé dans les locaux de l'employeur, est effectué hors de ces locaux de façon régulière ».

La définition du télétravail ne comprend normalement pas le travail dans le cadre de l'économie des plateformes ou des services à la demande. Les présentes lignes directrices ne couvrent pas ces modalités de travail.

Parmi les autres termes utilisés, on trouve aussi le travail à distance et le travail à domicile. Dans ce guide, ces trois termes sont employés sans distinction.

---

<sup>1</sup> L'Accord-cadre européen sur le télétravail de 2002 a été négocié à l'échelle de l'UE par les partenaires sociaux, La Confédération européenne des syndicats (CES), l'Union des confédérations de l'industrie et des employeurs d'Europe / Union européenne de l'artisanat et des petites et moyennes entreprises (UNICE/UEAPME) et le Centre européen des entreprises à participation publique (CEEP). Il s'agit d'un accord volontaire qui vise à établir un cadre général à mettre en œuvre par les membres des organisations signataires, conformément aux procédures et pratiques nationales propres aux partenaires sociaux.



## Risques et avantages du télétravail

Le recours accru au télétravail depuis l'an 2000, et le basculement soudain et massif vers le télétravail pendant la crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19, a fait apparaître un certain nombre de risques et d'inconvénients, ainsi que d'avantages, associés à cette forme de travail. La liste n'est pas exhaustive et n'est pas hiérarchisée.

AVANTAGES	RISQUES ET INCONVÉNIENTS
Économie de temps et de coûts liés aux déplacements domicile-travail.	Les travailleurs assument la charge des frais supplémentaires liés au travail à distance (équipement, coûts accrus de chauffage, d'électricité, d'Internet, d'assurance).
Une plus grande autonomie et un niveau de concentration plus élevé pour les travailleurs. Les travailleurs peuvent gérer leur emploi du temps sans distractions et choisir la meilleure méthode pour accomplir leur travail.	Isolement, sentiment d'aliénation et perte des liens sociaux avec les collègues. Impacts connexes sur la santé mentale (augmentation du stress, dépression). Moins de possibilités d'apprentissage et d'enrichissement collectif.
Plus grande satisfaction au travail.	Stress accru dû à la pression exercée sur soi, au manque de liens avec les collègues, aux exigences de la vie extérieure (problèmes domestiques et exigences des membres de la famille).
Meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. Facilite la conciliation entre vie personnelle et vie familiale. Plus de temps pour la famille et les loisirs.	Difficulté à gérer l'équilibre travail-vie en l'absence de limites claires. Risque de surmenage ou de travail en dehors des heures de travail normales. Difficulté pour les travailleurs de se déconnecter et de s'en tenir à des horaires de travail réguliers.
Les économies et les gains de productivité dérivés du télétravail peuvent être partagés avec les travailleurs.	Augmentation des heures supplémentaires non déclarées et non rémunérées.
Moins d'accidents liés aux déplacements domicile-travail.	Difficultés à gérer les accidents survenant lors du télétravail ou la poursuite du travail en cas de maladie ou de blessure.
Les télétravailleurs bénéficient d'une plus grande flexibilité et peuvent choisir le lieu de travail optimal	L'approche collective du travail est sapée ou perdue. Les liens entre les travailleurs et leurs syndicats sont affaiblis. Le rôle des syndicats est affaibli.
Un partage accru des responsabilités dans les tâches ménagères et les soins aux membres de la famille.	Renforcement des stéréotypes liés aux rôles des hommes et des femmes, avec une augmentation du stress et de la charge de travail pour les femmes qui jonglent avec les exigences professionnelles et familiales.



Facilite l'accès à l'emploi pour les personnes à mobilité réduite. De nouvelles possibilités d'emploi sont créées pour les personnes handicapées et les personnes ayant des responsabilités familiales. Le travail à distance offre un avantage considérable aux personnes souffrant d'un handicap ou d'une maladie chronique en supprimant les trajets domicile-travail et en permettant un emploi du temps plus souple.

Il se peut que le lieu de travail à distance ne soit pas adapté ou optimal pour travailler, notamment en termes de santé et de sécurité. Maux de tête, fatigue oculaire, douleurs musculosquelettiques  
Perte de visibilité pour les travailleurs. Cela peut entraver le développement de la carrière, l'apprentissage tout au long de la vie et la formation des travailleurs, en particulier des femmes ou des travailleurs issus de groupes ethniques minoritaires.

Moins d'émissions de gaz à effet de serre liées au transport.

Réduction du trafic et amélioration de la qualité de l'air.

Risque accru d'atteintes au droit à la protection de la vie privée des travailleurs du fait de l'utilisation accrue des outils numériques de travail à distance et des nouvelles technologies.

## 2. L'IMPORTANCE DU DIALOGUE SOCIAL ET DE LA NÉGOCIATION COLLECTIVE DANS LA RÉGLEMENTATION ET LE SUIVI DU DÉVELOPPEMENT ET DE LA MISE EN ŒUVRE DU TÉLÉTRAVAIL

### Réglementation du télétravail par le biais du dialogue social et de la négociation collective

Le télétravail doit être inclus dans le dialogue social dans la mesure où il jouera un rôle important dans la définition de l'avenir du travail et contribuera à la refonte de nos sociétés.

Les syndicats doivent être activement impliqués dans la mise en place d'une nouvelle législation dans ce domaine. Depuis le début de la crise du coronavirus, plusieurs pays, dont le Chili, l'Argentine, la République dominicaine, l'Espagne et la France, ont mis en œuvre de nouvelles réglementations et législations concernant le télétravail, dont certaines par le biais de négociations avec les partenaires sociaux.

Au niveau des entreprises, la crise sanitaire a accéléré la négociation d'accords ou de politiques sur le télétravail.



→ **La négociation collective au niveau du secteur, de l'entreprise et du lieu de travail doit jouer un rôle clé dans la réglementation du télétravail, en particulier lorsque la législation est faible.**

Les syndicats doivent faire pression en faveur d'accords négociés plutôt que de l'établissement unilatéral de chartes ou de codes de conduite, qui seraient également moins contraignants pour l'employeur.

→ **Le dialogue social et la négociation collective concernant le télétravail doivent répondre aux objectifs suivants :**

- **Maintenir une approche collective et éviter l'individualisation du travail**
- **Défendre et promouvoir les droits syndicaux**
- **Assurer une transformation numérique équitable et juste pour les travailleurs**
- **Veiller à ce que l'accès au télétravail soit un droit accessible aux travailleurs répondant à des critères d'éligibilité transparents et inclusifs, et qu'il ne s'agisse ni d'un privilège ni d'une sanction attribuée de manière aléatoire ou arbitraire**
- **Améliorer l'équilibre travail-vie personnelle, ainsi que la qualité de vie des travailleurs**
- **Veiller à ce que la flexibilité et l'autonomie accrues agissent au bénéfice des travailleurs**
- **Garantir que cette nouvelle forme d'organisation du travail ne soit pas un prétexte pour offrir un niveau de protection moindre aux travailleurs, notamment en matière de santé et de sécurité**
- **Promouvoir des modèles de gestion fondés sur la confiance et l'autonomie**
- **Garantir que le télétravail contribue à l'égalité entre les hommes et les femmes et favorise le partage des responsabilités dans les tâches ménagères**
- **Trouver un juste équilibre entre la demande des travailleurs pour une plus grande flexibilité dans l'organisation de leur travail et le maintien d'une protection optimale des travailleurs**
- **Faire en sorte que les économies et les gains résultant de cette nouvelle forme d'organisation du travail, grâce à l'augmentation de la productivité et à la réduction des coûts immobiliers, soient partagés avec les travailleurs**
- **Empêcher l'utilisation abusive des outils numériques et des nouvelles technologies pour porter atteinte au droit à la vie privée et à la dignité des travailleurs**

Les syndicats et les représentants des travailleurs doivent être impliqués dans la réglementation du télétravail, de même que dans les moindres aspects du contrôle, de l'atténuation, du suivi et de l'évaluation de la mise en œuvre du télétravail.

## **Préparation aux négociations et suivi de la mise en œuvre du télétravail**

---

→ **Avant toute négociation sur le télétravail, les syndicats doivent avoir des discussions internes pour identifier les défis que le télétravail pose pour les travailleurs et les droits syndicaux.**

Les syndicats doivent examiner les aspects détaillés dans la [Section 3](#) des lignes directrices au regard de leur propre législation nationale, afin de déterminer les facteurs susceptibles de compromettre la protection des travailleurs lors de la mise en œuvre du télétravail. Les syndicats doivent tenir compte des



circonstances spécifiques de chaque industrie et secteur. Le télétravail étant un développement relativement récent, les syndicats doivent anticiper les éventuelles implications à long terme du télétravail sur les différents aspects de la vie professionnelle, en particulier la santé et la sécurité des travailleurs.

Pour être en mesure de négocier les conditions dans lesquelles le travail à distance sera effectué, les syndicats et les employeurs doivent évaluer les dispositions actuelles relatives au travail à distance et identifier, à la fois, les meilleures pratiques et les aspects à améliorer. Il est également important d'évaluer les besoins et les attentes des travailleurs. Les syndicats doivent recueillir des données ventilées par sexe afin de s'assurer que les besoins et les circonstances spécifiques des travailleuses et des travailleurs sont pris en compte.

Les employeurs devraient mener des études de faisabilité pour s'assurer que les travailleurs à distance disposent d'une infrastructure, de services et d'un espace de travail adéquats pour accomplir leurs tâches et maintenir le contact avec leurs collègues, ainsi que pour mettre en place les dispositifs nécessaires à la protection de la vie privée et des données.

Plusieurs listes de contrôle et questionnaires permettant d'analyser la situation et d'évaluer les besoins des travailleurs sont disponibles (voir [Sources et autres documents](#)).

Un comité spécifiquement chargé du suivi peut être constitué, avec la participation de membres des syndicats, de représentants des travailleurs et de représentants des employeurs, ainsi que de membres des comités de santé et de sécurité existants. Ce comité peut être chargé du suivi de l'accord, de la promotion des bonnes pratiques et de la résolution des difficultés identifiées. Ce comité peut avoir des attributions plus larges, allant de l'interprétation de l'accord à la résolution des conflits découlant de son application.

**→ Les syndicats doivent indiquer clairement que le rôle d'un tel comité de suivi n'est pas de remplacer les syndicats et les représentants des travailleurs.**

Les représentants des travailleurs devront suivre de près la mise en œuvre de la politique négociée ou de la convention collective sur le télétravail.

Les représentants des travailleurs doivent être prêts à accompagner les travailleurs, le cas échéant, en cas de violation de l'accord. Il faudra donc veiller à ce que les syndicats et les représentants des travailleurs reçoivent continuellement les informations dont ils ont besoin pour s'acquitter de leur rôle.

Les données collectées pour comprendre l'impact du télétravail sur les travailleurs et leurs conditions de travail doivent être ventilées par sexe. Il est important que les syndicats assurent un suivi étroit de l'impact du télétravail sur l'égalité au travail en vérifiant l'évolution de l'équilibre hommes-femmes au sein de la main-d'œuvre ; les travailleuses et les travailleurs ayant accès au télétravail et appliquant ce droit ; la ségrégation professionnelle fondée sur le sexe ; l'écart de rémunération entre les sexes ; le développement de carrière ou l'accès à la formation. Des données ventilées concernant ces aspects doivent être disponibles et fournies régulièrement au syndicat, aux responsables, aux représentants ou au comité en charge de l'égalité.



### 3. CONTENU DES POLITIQUES OU CONVENTIONS COLLECTIVES EN MATIÈRE DE TÉLÉTRAVAIL

#### Les formes possibles de télétravail

Le télétravail peut s'effectuer de différentes manières, par exemple de manière régulière ou occasionnelle, à partir du domicile ou d'un autre lieu.

#### Différentes catégories de télétravail

Dans la mesure où la législation nationale le permet, les politiques et accords de télétravail peuvent éventuellement donner aux travailleurs le choix du mode de télétravail (régulier ou occasionnel). Cette flexibilité permettra à un plus grand nombre de travailleurs d'accéder au télétravail.

En outre, les employeurs et les syndicats peuvent convenir de jours de télétravail fixes ou flexibles, sous réserve de la législation nationale.

La législation nationale peut donner une définition limitée du télétravail, ne couvrant que certaines formes de télétravail, comme le télétravail régulier, impliquant qu'un travailleur doit travailler un nombre minimum de jours par semaine pour être considéré comme un télétravailleur.

→ **Les syndicats et les employeurs devraient s'efforcer de garantir, dans les limites prescrites par la législation nationale, que les employés travaillant à distance de manière occasionnelle bénéficient du même niveau de protection et de droits équivalents à ceux des travailleurs pratiquant le télétravail de manière régulière.**

Il est essentiel de veiller à ce que le télétravail sous toutes ses formes, y compris le télétravail occasionnel, soit couvert par des conventions collectives et des politiques afin d'éviter toute forme de télétravail non protégé ou « *télétravail gris* », de même que par souci d'égalité entre les travailleurs.

#### Le risque du télétravail à temps plein ou permanent

Certains employeurs envisagent d'introduire le télétravail à temps plein et permanent dans le but de fermer des lieux de travail. Bien que le télétravail permanent – travail effectué entièrement à distance, en dehors des locaux de l'employeur – puisse être autorisé par la législation nationale, les syndicats doivent fermement s'y opposer.

Il convient de rappeler aux employeurs l'impact positif qu'ont les interactions sociales au travail sur les projets communs et l'innovation, ainsi que sur la santé physique et mentale des travailleurs. Le télétravail permanent comporte un niveau élevé de risques psychosociaux et d'isolement social, et a un impact négatif sur le développement professionnel. Il menacerait en outre l'approche collective du travail, tout en affaiblissant le lien entre les travailleurs et leurs représentants. Il est également susceptible d'accroître le risque d'externalisation et de délocalisation de certains emplois, affectant par-là même la qualité des emplois.



→ **Une présence physique minimale, hebdomadaire (ou mensuelle), dans les locaux de l'employeur, doit être requise.**

## Lieux de travail à distance

---

De nombreuses politiques et accords existants définissent le lieu de travail à distance comme le domicile du travailleur. Cependant, de nombreuses législations nationales sont aussi en place offrant aux travailleurs la liberté de choisir leur lieu de travail. Ce lieu de travail n'est pas obligatoirement le domicile du travailleur.

Il existe une multitude d'autres lieux de travail à distance à partir desquels les travailleurs pourraient télétravailler, comme le domicile d'un tiers (partenaires, famille), une résidence secondaire, un hôtel, un moyen de transport, une bibliothèque ou un café. Le recours aux centres de télétravail ou *espaces de coworking* est en plein essor dans le monde entier.

Dans le même temps, une interprétation large de ce que constitue un lieu de travail vient soulever d'importantes questions en termes de protection des travailleurs, notamment sur le plan de la santé et de la sécurité (voir [santé et sécurité et accidents](#)).

Les syndicats doivent donc rester vigilants. Ils doivent aborder ces questions de manière approfondie avec les travailleurs et les employeurs afin de trouver des solutions qui garantissent aux travailleurs le plus haut niveau de protection possible.

## Le télétravail en réponse à des circonstances spécifiques

---

La politique de télétravail ne doit pas porter atteinte aux modalités de télétravail mises en œuvre pour des raisons médicales ou pour les travailleurs handicapés.

Ces formes de télétravail doivent être inscrites dans la politique ou la convention collective. Tous les travailleurs concernés doivent pouvoir bénéficier du même niveau de protection et des mêmes droits.

→ **Des clauses ou dispositions spécifiques peuvent être incluses en cas de catastrophe naturelle ou d'urgence sanitaire.**

Les accords généraux ou les politiques relatives au télétravail négociés récemment – depuis le début de la pandémie de Covid-19 –, comportent des clauses spécifiques sur le télétravail en cas de catastrophe naturelle, de crise sanitaire ou d'autres situations d'urgence. Ces formes de télétravail doivent être couvertes et réglementées dans le cadre de politiques et d'accords sur le télétravail.

Elles peuvent être imposées par les gouvernements ou les employeurs en cas de situation d'urgence. Il est important de préciser que l'obligation de télétravail est temporaire et prendra fin une fois la situation d'urgence passée.

Les travailleurs qui pratiquent le télétravail dans ces conditions spécifiques doivent bénéficier du même niveau de protection et des mêmes droits que tous les autres travailleurs couverts par l'accord.



## Le télétravail doit être volontaire et réversible

---

### Le télétravail doit être volontaire

---

Il s'agit du principe de base du télétravail. Le télétravail peut ne pas convenir à tous les travailleurs et à tous les types d'activité.

- **Personne ne doit être contraint au télétravail. Les employeurs ne doivent pas récompenser ou punir les travailleurs qui préfèrent un type d'organisation du travail plutôt qu'un autre.**

Le refus d'accepter le télétravail ne doit pas constituer un motif de résiliation du contrat de travail, de sanction ou de pénalisation du travailleur dans le cadre du développement de sa carrière. De même, les conditions d'emploi, y compris le statut d'emploi, ne devraient pas être modifiées lorsqu'un travailleur choisit de ne pas travailler à distance.

### Le télétravail ne doit pas être un prétexte pour faire des économies aux dépens des travailleurs

---

Il pourrait s'avérer difficile, à l'avenir, pour les syndicats de garantir le respect du principe du télétravail volontaire, dans la mesure où de nombreuses entreprises ont déjà annoncé leur intention de télétravailler tous les employés qui ne sont pas directement impliqués dans la production, et ce afin de réduire les coûts.

- **Les syndicats doivent veiller à ce que les possibilités de travail à distance ne servent pas de prétexte aux employeurs pour fermer des lieux de travail dans le but de faire des économies sur l'immobilier.**

Les lieux de travail doivent être préservés afin que les travailleurs ne soient pas obligés de télétravailler ou, s'ils le font, qu'ils ne soient pas obligés de télétravailler à temps plein.

En cas de réduction importante des actifs immobiliers de l'entreprise ou de fermeture de sites, les employeurs doivent négocier les conditions de la restructuration avec les syndicats afin de garantir la protection des droits des travailleurs. Dans la mesure du possible, les travailleurs devraient bénéficier de la possibilité d'être transférés vers un autre lieu de travail physique. Si cela n'est pas possible, les travailleurs peuvent opter pour le télétravail, sans que cela ne porte préjudice à leurs conditions d'emploi et à leur niveau de protection. Les employeurs doivent veiller à ce que l'approche collective du travail soit maintenue, que les droits syndicaux des travailleurs soient respectés et que les télétravailleurs ne souffrent pas d'isolement social, notamment en organisant des réunions présentielles régulières.

### Le télétravail doit être réversible

---

- **Les employés qui ont choisi de travailler à distance devraient être autorisés à réintégrer leur poste à temps plein dans les locaux de l'entreprise s'ils le souhaitent.**

Si les modalités de télétravail ne sont pas optimales, ou si les travailleurs rencontrent des difficultés à travailler à distance, l'accord doit prévoir une disposition pour faire face à ce type de situation, y compris



une procédure d'appel. Le fait d'être confronté à des difficultés dans le cadre du télétravail ne devrait justifier ni sanction ni préjudice pour le développement de la carrière du travailleur.

→ **Le retour sur le lieu de travail ne doit pas entraîner de modification des conditions d'emploi.**

Les travailleurs qui mettent fin à un régime de télétravail doivent pouvoir réintégrer leur poste de travail initial et disposer d'un lieu de travail approprié et adéquat. Les entreprises qui prévoient de réduire leur surface immobilière doivent en tenir compte et réserver des espaces de travail aux travailleurs qui souhaitent réintégrer leur poste.

L'employeur peut demander aux travailleurs de reprendre le travail à temps plein dans ses locaux. Cependant, les politiques et les accords de télétravail doivent exiger des managers et des employeurs qu'ils justifient cette demande, et les travailleurs doivent avoir la possibilité de faire appel. L'employeur doit respecter un délai de grâce à définir dans l'accord.

→ **Certaines législations prévoient une période d'essai pour les travailleurs et les employeurs, afin de vérifier si l'organisation du travail convient aux deux parties.**

Les politiques et accords de télétravail peuvent prévoir des périodes d'essai, à l'issue desquelles les travailleurs et leurs superviseurs, ou l'employeur, font le point sur l'expérience, et décident de la prolonger ou non.

## **Le risque de définir le télétravail comme une condition d'emploi pour les travailleurs nouvellement embauchés**

---

L'inclusion du télétravail comme condition d'emploi pour les travailleurs nouvellement embauchés restreint le droit au télétravail volontaire et réversible pour ces travailleurs.

Même si la législation nationale l'autorise, les syndicats doivent s'y opposer et veiller à ce que les conditions liant les nouveaux employés au travail à distance ne soient pas incluses dans l'accord ou la politique. Si cela s'avère inévitable, les syndicats doivent s'efforcer de limiter cette pratique, surtout si le nouveau contrat exige le télétravail à temps plein.

→ **Les employeurs doivent être invités à négocier avec les syndicats s'ils envisagent d'inclure le télétravail comme condition d'emploi dans leurs contrats futurs.**

Les télétravailleurs embauchés dans le cadre de ces contrats doivent bénéficier des mêmes droits et des mêmes conditions que les autres employés. Les syndicats doivent veiller à ce qu'une période obligatoire soit prévue en début d'emploi, au cours de laquelle le nouvel employé travaille à temps plein ou partiel sur le lieu de travail, afin de mieux s'intégrer dans les équipes et de recevoir une formation. Conformément à certaines législations, les employés qui télétravaillent à temps plein dès le début de la relation de travail devraient avoir la priorité pour occuper des postes qui sont exécutés totalement ou partiellement dans les locaux de l'entreprise. L'employeur est tenu d'informer ces travailleurs et leurs représentants des postes vacants.



## Liberté syndicale et droit de négociation collective

---

→ **Tous les travailleurs, sans distinction, doivent avoir le droit de former des syndicats et d’y adhérer, ainsi que de négocier collectivement leurs conditions de travail.**

Le recours au télétravail ne doit pas servir à restreindre ou à entraver les droits des travailleurs à former ou à rejoindre un syndicat et à participer aux négociations collectives.

Les télétravailleurs doivent avoir accès aux mêmes droits syndicaux que les autres travailleurs. Cela implique de disposer du même accès aux informations syndicales.

Les syndicats doivent également veiller à ce qu’un nombre minimum de jours de présence physique soit exigé des télétravailleurs.

Pour permettre une représentation syndicale équitable des télétravailleurs, les employeurs sont tenus de fournir, sur demande d’une organisation syndicale, les noms et les fonctions des télétravailleurs, ainsi que leurs coordonnées, afin de garantir que tous aient la possibilité de s’informer au sujet du syndicat.

Les télétravailleurs ne doivent pas être exclus de la procédure de fixation des seuils de négociation et doivent avoir les moyens de participer aux élections et de voter dans le cadre d’une action collective. Ils doivent bénéficier des mêmes conditions de participation et d’éligibilité aux élections des représentants des travailleurs. Les politiques de télétravail doivent prévoir des systèmes de vote sécurisés pour les élections et les décisions syndicales.

### Un accès ouvert et sécurisé aux outils et équipements de communication pour les syndicats

---

Les représentants des travailleurs doivent être autorisés à accéder et utiliser les équipements de l’entreprise (ordinateurs, téléphones...) et les outils numériques, afin de pouvoir contacter et être contactés par les travailleurs et partager des informations avec eux.

→ **L’utilisation sécurisée par les travailleurs et leurs représentants doit être garantie, sans qu’il soit possible d’intercepter les communications et d’identifier les utilisateurs.**

Toute utilisation de systèmes de surveillance intrusifs qui permettraient aux employeurs d’analyser le contenu des courriels des travailleurs ou leurs activités sur Internet doit être strictement interdite. Les employeurs doivent mettre à la disposition des télétravailleurs des espaces de réunion numériques sécurisés où ils puissent mener des activités syndicales.

## L’égalité de traitement pour tous les travailleurs

---

Les conditions de travail de tous les travailleurs, qu’ils travaillent à distance ou non, doivent être identiques ou équivalentes. Les travailleurs qui optent pour le télétravail ne doivent subir aucun préjudice dans leurs conditions de travail, notamment en matière de rémunération, de statut d’emploi, de temps de travail, de formation et de développement de carrière.



**→ Les travailleurs qui télétravaillent doivent être traités sur un pied d'égalité avec tous les autres travailleurs.**

Le travail à distance ne doit pas être utilisé pour modifier le statut d'emploi de contrats de travail de longue durée à des formes de contrats plus précaires comme les contrats temporaires, les contrats intérimaires ou la sous-traitance, entre autres.

Le télétravail ne doit pas être utilisé pour modifier ou affaiblir le droit aux congés (vacances, congés de maladie, congés de maternité, de paternité ou parental).

## Salaire

---

Certains employeurs pénalisent les télétravailleurs en supprimant les primes liées à la nourriture ou au transport, que ces primes fassent ou non partie de l'enveloppe salariale.

**→ Le salaire global, les indemnités et les prestations doivent rester au même niveau que ceux des travailleurs des mêmes catégories qui ne travaillent pas à distance.**

Les télétravailleurs qui continuent à se rendre régulièrement au siège de l'entreprise doivent conserver les primes liées à la nourriture et les indemnités de transport. Si les télétravailleurs perdent des indemnités ou des allocations en raison du télétravail, les syndicats doivent veiller à ce que ces pertes soient compensées par des allocations équivalentes pour couvrir les frais engendrés par le télétravail (voir section : [équipements de travail, frais engendrés par le travail à distance et assurances](#)).

## Formation et développement de carrière

---

**→ Les employés en télétravail ont les mêmes droits à l'apprentissage tout au long de la vie, à la formation et au développement de carrière que les autres employés.**

Les employeurs doivent offrir les mêmes possibilités aux travailleurs à distance qu'aux travailleurs en poste dans les locaux de l'entreprise. Cela s'applique aux examens de développement et à la formation, ainsi qu'à la manière dont ils sont réalisés.

Une formation doit être proposée sur les compétences requises pour travailler à distance : gestion du temps, autonomie, compétences en matière de communication et de gestion en ligne. Les politiques et accords de télétravail doivent garantir que les travailleurs à distance reçoivent une formation appropriée sur les équipements techniques et les logiciels dont ils disposent. Les travailleurs à distance doivent être formés aux spécificités de cette forme d'organisation du travail, notamment en matière de santé et de sécurité, de droit à la vie privée et de protection des données, de droit à la déconnexion, de cybersécurité, etc..

**→ Les télétravailleurs doivent rester visibles. Les syndicats doivent négocier des dispositions avec les employeurs pour s'assurer que les télétravailleurs ne sont pas désavantagés et bénéficient des mêmes opportunités en termes de développement de carrière.**

Ces mesures pourraient inclure l'organisation de séances d'évaluation présentiels et en ligne régulières avec les managers, des séances avec un mentor, ainsi que des formations en ligne et en personne pour aider les travailleurs à se développer. Les managers doivent veiller à ce que les travailleurs à distance



soient pris en considération pour les projets clés et les possibilités de promotion au même titre que leurs collègues en poste dans l'entreprise.

Ceci est particulièrement important pour les femmes qui travaillent, car elles assument une part disproportionnée des tâches domestiques et familiales non rémunérées et ont donc moins de temps à consacrer au développement de leur carrière. Les syndicats doivent collaborer avec les employeurs pour élaborer des politiques et des programmes de formation inclusifs, notamment en ce qui concerne la diversité et le genre.

Si la formation a lieu dans les locaux de l'entreprise, les télétravailleurs doivent être prévenus suffisamment à l'avance pour pouvoir organiser leur emploi du temps.

### Formation pour les managers et les superviseurs

---

Le télétravail doit promouvoir des modes de gestion fondés sur la confiance. Les employeurs et les managers doivent avoir confiance dans la capacité des travailleurs à télétravailler et à organiser leur travail, ainsi que dans leur engagement à atteindre leurs objectifs professionnels. Les travailleurs ont besoin d'autonomie dans la manière dont ils effectuent leur travail. Cela implique de nouvelles façons de communiquer, de déléguer et de travailler avec les équipes afin de maintenir les travailleurs motivés, de les aider à s'adapter à différents styles de travail, de maintenir une bonne collaboration au sein de l'équipe et d'aider les travailleurs à se déconnecter du travail et à disposer d'un aménagement raisonnable du temps de travail.

Les politiques et les accords en matière de télétravail doivent inclure une formation à l'intention des managers, pour aider ceux-ci à développer leurs compétences en matière de gestion des équipes à distance, de communication efficace avec une équipe à distance, de coaching et de mentorat.

### Les besoins en formation des travailleurs, des stagiaires et des apprentis nouvellement embauchés

---

Les besoins en matière de formation et d'intégration des travailleurs, des stagiaires et des apprentis nouvellement embauchés doivent être pris en compte.

Le télétravail ne doit pas compromettre les possibilités pour les travailleurs nouvellement embauchés d'apprendre leur rôle et de s'intégrer dans l'organisation, ni entraver la formation des apprentis ou des stagiaires. Les syndicats pourraient exiger que ces catégories de travailleurs soient exclues du télétravail pour une période initiale – par exemple, six mois – ou collaborer avec les employeurs pour garantir la mise en place de mesures visant à assurer une présence minimale encadrée sur le lieu de travail.



## Politiques et accords de télétravail inclusifs et équitables

---

### Un processus de candidature clair, transparent et standardisé

---

Pour éviter toute confusion ou toute décision arbitraire, les syndicats doivent s'assurer qu'un processus de candidature clair au télétravail est en place et inscrit dans les conventions collectives.

Pour des raisons de transparence, le processus doit indiquer qui sera chargé d'examiner la candidature (le niveau managérial concerné, l'implication des ressources humaines), les critères d'éligibilité et les délais de réponse de la direction à une candidature.

Des critères transparents doivent être définis pour justifier le refus des demandes de télétravail. Si une demande spécifique de télétravail n'est pas approuvée, la direction doit faire des efforts raisonnables pour convenir si possible d'une proposition alternative appropriée.

→ **Les travailleurs doivent pouvoir faire appel en cas de refus de la direction ou d'absence de contre-proposition appropriée à la suite d'un refus.**

Des mécanismes d'appel peuvent être mis en place. Les motifs d'appel peuvent inclure : la pression exercée sur un travailleur pour qu'il accepte des modalités de télétravail inadaptées, un traitement inéquitable résultant du télétravail, l'incapacité de l'employeur à prendre soin de la sécurité, de la santé ou du bien-être d'un travailleur, ou le non-respect de tout autre aspect de l'accord ou des politiques.

→ **Les politiques ou accords de télétravail doivent prévoir des critères d'éligibilité transparents et non discriminatoires.**

Le télétravail doit être accessible aux travailleurs, indépendamment de leur statut professionnel.

### Des critères inclusifs pour définir l'éligibilité au télétravail

---

→ **Les critères d'éligibilité au télétravail doivent être non discriminatoires.**

Les critères objectifs doivent inclure :

- **Les contraintes techniques (la nécessité d'accéder à des outils ou des équipements spécifiques)**
- **Les exigences de sécurité relatives aux données traitées ou aux opérations effectuées**
- **La nécessité d'une présence sur le lieu de travail (interactions humaines, interventions in situ)**
- **La faisabilité de l'exécution des tâches à distance**

→ **Pour être plus inclusive et accessible à un plus grand nombre de travailleurs, la sélection doit prendre en compte les tâches réalisées dans le cadre des différents emplois, plutôt que les emplois eux-mêmes. Un travailleur qui ne peut effectuer que certaines tâches à distance peut également être éligible au télétravail.**

Les progrès engendrés par la numérisation et les nouvelles technologies peuvent faire en sorte qu'à l'avenir, des tâches qui ne peuvent pas actuellement faire partie du télétravail puissent être effectuées à distance. Les critères de sélection doivent donc être revus régulièrement.



- **Pour que les travailleurs dont l'emploi exclut le télétravail ne soient pas désavantagés, des dispositions doivent être négociées avec l'employeur afin de permettre à ces travailleurs d'améliorer l'équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle, telles que des horaires de travail plus flexibles ou une organisation différente du travail.**

Si le télétravail est reconnu comme un droit, le dialogue social devrait également envisager des formes de compensation financière pour les travailleurs qui ne peuvent en bénéficier.

## Rompre avec les rôles et les stéréotypes de genre

---

Le télétravail ne doit pas accroître les inégalités entre les hommes et les femmes.

- **La ségrégation professionnelle fondée sur le sexe peut constituer un obstacle à l'égalité d'accès au télétravail.**

Limiter le télétravail aux postes qui requièrent un certain degré d'autonomie et de qualification peut exclure de manière disproportionnée les travailleuses, qui, dans les secteurs représentés par IndustriALL, se trouvent concentrées dans les emplois administratifs. Une autre difficulté tient à la faible représentation des femmes dans les emplois STEM (sciences, technologie, ingénierie, mathématiques) qui peuvent être exercés à distance.

Les syndicats doivent veiller à ce que les employeurs analysent les préjugés sexistes et définissent des critères inclusifs pour la sélection des tâches pouvant être effectuées à distance. Les syndicats doivent continuer à collaborer avec les employeurs afin d'améliorer la représentation des femmes dans les emplois STEM.

Il existe également un risque que le télétravail soit perçu comme étant conçu principalement pour les travailleuses, afin de leur permettre de concilier travail rémunéré et travail non rémunéré, sans pour autant éliminer les risques et les inconvénients pour la santé et le développement professionnel des travailleuses. Le télétravail ne doit pas être considéré comme une solution à l'inégalité dans la répartition du travail domestique et de l'éducation des enfants.

- **Le télétravail doit être encouragé comme un moyen de confier aux hommes et aux femmes la coresponsabilité des soins et du travail domestique non rémunérés.**

Le télétravail doit être intégré dans les politiques et les plans de l'entreprise en faveur de l'égalité et de la famille, lorsqu'ils existent, en veillant particulièrement à encourager les hommes à partager équitablement les responsabilités des soins non rémunérés et des tâches ménagères. Les nouvelles modalités de travail doivent offrir aux femmes et aux hommes des possibilités égales de télétravail et des options viables pour surmonter le conflit entre vie professionnelle et vie personnelle.

## Traiter les questions d'inégalité liées aux lieux de travail

---

- **Tous les domiciles ou autres lieux de travail éloignés ne sont pas adaptés au télétravail, car ils ne peuvent garantir le bien-être et la santé et la sécurité des travailleurs. Les travailleurs doivent avoir accès à des lieux de travail adaptés pour pouvoir pratiquer le télétravail.**



Les critères relatifs aux lieux de travail appropriés, tels que le bien-être, la santé et la sécurité des travailleurs, les exigences techniques telles que l'accès à l'Internet à haut débit, ou la capacité à garantir la confidentialité, doivent être stipulés dans les politiques et les accords de télétravail.

Les syndicats doivent négocier avec les employeurs la prise en charge du coût de la mise en conformité d'un lieu de télétravail.

Si le lieu de télétravail ne convient pas et qu'il n'est pas possible de l'adapter, d'autres solutions peuvent être négociées.

→ **Les travailleurs en logement précaire ne doivent pas être doublement pénalisés en raison de leurs conditions de vie en étant privés de la possibilité de télétravailler. La possibilité de travailler à partir de hubs ou de centres de télétravail situés à proximité du domicile des travailleurs est une solution possible.**

## Dispositions spécifiques pour les soignants et les travailleurs handicapés

---

Des dispositions spécifiques doivent être négociées pour les soignants et les travailleurs handicapés.

Le télétravail peut être un moyen d'offrir des aménagements raisonnables pour les employés handicapés ou souffrant de maladies de longue durée. Cela inclut la fourniture de technologies d'assistance, le cas échéant.

Le rôle du soignant est exigeant. Il serait utile de discuter individuellement des besoins en matière de soins et d'élaborer un modèle de travail flexible approprié.

## Avenants aux contrats de travail, accords individuels ou arrangements écrits

---

Certaines législations existantes sur le télétravail exigent que les travailleurs signent avec leurs employeurs, avant que le télétravail ne commence, un avenant à leur contrat de travail ou un accord individuel, détaillant les modes de travail et les conditions de mise en œuvre. Ces avenants ne sont pas toujours obligatoires en vertu de la législation nationale, mais il est conseillé de s'assurer qu'ils sont établis, ou qu'il existe au moins une trace écrite de l'accord, même si une convention collective ou une politique de télétravail existe déjà. Les avenants doivent être conformes aux conventions et aux politiques existantes.

→ **Un accord écrit garantit la transparence et une meilleure protection des travailleurs.**

La législation nationale peut également garantir des allocations ou le remboursement des frais supplémentaires engendrés par le télétravail. En l'absence d'accords écrits, les travailleurs peuvent rencontrer des difficultés lorsqu'ils demandent des indemnités ou des heures supplémentaires. Ils risquent également d'être accusés de vol ou de mise en danger d'informations confidentielles lorsqu'ils retirent des fichiers de l'entreprise, voire de compromettre le système informatique lorsqu'ils se connectent depuis l'extérieur de l'entreprise.



Conformément à la législation en vigueur, les informations à fournir dans ces accords ou avenants individuels devraient comprendre, au minimum, les éléments suivants :

- **Une liste des équipements et outils (y compris les consommables et le mobilier) auxquels le travailleur peut avoir accès**
- **Les frais engendrés par le télétravail et couverts par l'employeur**
- **Les horaires de travail et les heures pendant lesquelles le travailleur doit être disponible et joignable**
- **Le pourcentage de jours de télétravail par semaine**
- **Le lieu de télétravail choisi par le travailleur**
- **Le terme ou la durée de l'accord**
- **Un moyen d'enregistrer les heures de travail**
- **Les procédures en cas de difficultés techniques**
- **Les instructions émises par l'entreprise concernant la protection des données et la sécurité de l'information.**

Les accords individuels pourraient également prévoir des délais de préavis pour le retour du travailleur, ainsi que pour informer le travailleur s'il doit se rendre sur les lieux de travail un jour où il est censé travailler à distance.

Certaines lois déjà en vigueur prévoient que les accords individuels soient envoyés aux représentants des travailleurs ou aux comités chargés de surveiller la mise en œuvre des accords et des politiques de télétravail, dans le plein respect de la confidentialité des informations. Cela afin d'assurer que les accords sont conformes à la politique ou à la convention collective existante.

## Santé et sécurité au travail (SST)

---

En vertu de la plupart des législations nationales et des conventions collectives en vigueur, les employeurs sont responsables de la protection de la santé et de la sécurité des travailleurs. Le manque de contrôle des employeurs sur les lieux de travail à distance pose un certain nombre de problèmes pour les employeurs dans l'accomplissement de leur obligation de garantir un environnement de travail approprié permettant aux travailleurs de s'acquitter de leurs obligations contractuelles.

Il ne devrait toutefois pas y avoir de différence entre le télétravail et les autres formes de travail en ce qui concerne le devoir de diligence des employeurs. Ce principe est soutenu par les lois existantes sur le télétravail, qui confirment cette responsabilité.

Vu le manque de contrôle par l'employeur sur le lieu de télétravail, il existe un risque que la responsabilité de la santé et de la sécurité retombe sur les travailleurs. Les syndicats doivent s'opposer à un tel cas de figure et veiller à ce que les droits des travailleurs en matière de santé et de sécurité – le droit de savoir, le droit de participer et le droit de refuser – soient respectés pendant le télétravail.

Le télétravail est une forme d'organisation du travail en développement. Une réflexion et une discussion approfondies, fondées sur les bonnes pratiques et l'évaluation de l'expérience, devraient se poursuivre à l'intérieur et entre les syndicats, les travailleurs et les employeurs, afin de surmonter les difficultés et de garantir une protection optimale de la santé et de la sécurité des travailleurs.



La législation existante réitère également le rôle de l'inspection du travail dans la vérification des obligations légales, notamment en matière de santé et de sécurité. L'inspection du travail doit avoir accès au lieu de télétravail, avec le consentement préalable du télétravailleur.

## Mise à jour des politiques de SST

---

→ **Les employeurs doivent mettre à jour les politiques de SST existantes en collaboration avec les syndicats, les représentants et les comités de santé et de sécurité.**

Cela implique d'identifier les risques associés au télétravail, notamment les risques pour la santé physique et mentale, d'élaborer un plan d'atténuation des risques et de contrôler et mettre à jour régulièrement les plans.

Parmi les aspects qu'une politique de SST devrait couvrir, on peut citer :

- **Les responsabilités des employeurs et les droits et devoirs des travailleurs**
- **Comment l'évaluation des risques est effectuée pour le télétravail**
- **La formation des responsables et des représentants SST sur la santé et la sécurité des télétravailleurs**
- **La formation des managers et des travailleurs sur les risques associés au télétravail**
- **Conseils et orientations pour les travailleurs**
- **Les noms et coordonnées des personnes de référence en matière de SST pour le télétravail**
- **Les noms et coordonnées des organisations qui fournissent un soutien psychologique aux télétravailleurs**

Les travailleurs et leurs représentants doivent être impliqués dans l'élaboration des évaluations des risques, ainsi que dans l'élaboration ou la mise à jour des politiques de SST.

La politique mise à jour doit être aisément accessible pour tous les travailleurs, même s'ils travaillent à distance.

## Évaluation des risques

---

Dans le cadre de son devoir de diligence, il relève de la responsabilité de l'employeur de procéder à une évaluation des risques sur le lieu de télétravail proposé, afin de s'assurer que celui-ci est adapté aux tâches que le travailleur doit accomplir, en termes de ventilation, de température, d'éclairage, d'espace, de mobilier et de bureautique ou de tout autre type de poste de travail. Il doit prendre en compte les risques liés à l'électricité et aux incendies. La législation peut également exiger que l'employeur soit responsable de l'équipement qu'il fournit.

L'évaluation des risques est essentielle pour la protection de la santé et de la sécurité des travailleurs. Pour le télétravail, il est également important que l'évaluation des risques tienne compte de l'impact sur les membres de la famille et les autres personnes présentes sur le lieu de travail, par exemple s'il existe un risque de chute de plain-pied.



→ **Dans certaines législations nationales sur le télétravail, le devoir de diligence des employeurs prévoit des visites sur les lieux de télétravail par l'employeur, les responsables ou délégués SST et/ou les représentants des travailleurs.**

Bien que de telles visites contribuent à une évaluation approfondie et précise des risques, elles soulèvent aussi de sérieuses réserves quant au droit à la vie privée des travailleurs.

→ **Si les employés télétravaillent depuis leur domicile, ces visites doivent être soumises à une stricte condition de consentement préalable des employés, comme c'est le cas dans une grande partie de la législation existante.**

Ces visites doivent être clairement réglementées dans le cadre de conventions collectives ou de politiques sur le télétravail.

Les politiques et les conventions collectives doivent indiquer clairement que si un travailleur refuse d'accepter ces visites, il ne sera pas pénalisé ni sanctionné.

Les dispositions visant à réglementer ces visites et à garantir le respect de la vie privée du travailleur pourraient inclure :

- **L'obligation d'informer les travailleurs de la possibilité de ces visites et de leur droit de les refuser**
- **Un protocole clair sur la manière dont ces visites sont sollicitées et effectuées et par qui, en veillant à limiter ces visites à la pièce où le travailleur exerce son activité**
- **Une période de préavis pour informer les travailleurs et leurs représentants que des visites auront lieu, sous réserve de l'accord des travailleurs**
- **Le droit du travailleur de demander à être accompagné durant la visite par son ou ses représentants**
- **La fréquence des visites pour tenir à jour les évaluations des risques**
- **Le droit des travailleurs à solliciter des visites d'évaluation des risques**
- **La prévention de tout risque de violence et de harcèlement pendant les visites**

En subordonnant l'autorisation de télétravailler à l'acceptation des visites par l'employeur, les travailleurs pourraient se sentir contraints d'accepter ces visites, ou les employeurs et les travailleurs pourraient opter pour le télétravail non réglementé. Ce qui serait préjudiciable à la protection des travailleurs.

Cet aspect doit faire l'objet d'une discussion approfondie avec les travailleurs afin de dégager des solutions qui contribuent à un niveau optimal de protection des travailleurs, tout en répondant au devoir de diligence des employeurs et aux exigences légales.

Certaines législations existantes permettent également une autre option qui offre un niveau de protection moindre aux travailleurs :

si les travailleurs sont réticents à l'idée que leurs employeurs ou leurs responsables se rendent à leur domicile, les employeurs peuvent charger des prestataires spécialisés de procéder aux évaluations. Des électriciens peuvent évaluer l'installation électrique et des ergonomes peuvent évaluer la configuration du poste de travail. Ces visites nécessiteront le consentement préalable des travailleurs.



Les employeurs peuvent former les travailleurs à procéder à une auto-évaluation précise de leur environnement de travail. Les employeurs doivent fournir des listes de contrôle détaillées et précises et des orientations claires, élaborées en collaboration avec les comités ou les représentants SST, afin d'aider les travailleurs à évaluer leur environnement de travail et à identifier les dangers et les risques potentiels.

Pour satisfaire à cette exigence, l'employeur pourrait solliciter, moyennant accord des travailleurs, des photographies ou des enregistrements vidéo du poste de travail ou d'éléments particuliers. Les managers doivent être correctement formés à la télé-évaluation.

Pour compléter le processus, des évaluations conjointes peuvent être organisées avec les managers, les responsables SST ou les délégués et le travailleur. Les travailleurs doivent pouvoir recourir au soutien de leurs représentants syndicaux lorsqu'ils procèdent à une auto-évaluation.

**→ Les travailleurs ne devraient pas être responsables de l'évaluation de leur lieu de travail sans l'aide et les orientations claires de leur employeur. Il convient d'indiquer clairement que l'évaluation des risques demeure la responsabilité de l'employeur.**

Lorsqu'aucun lieu de travail spécifique n'est défini, des défis supplémentaires se posent aux employeurs. Il est, en effet, peu réaliste d'évaluer et d'adapter tous les lieux de travail potentiels, notamment les espaces publics tels que les hôtels, les cafés et les bibliothèques.

L'évaluation des risques doit être menée sur le lieu de travail principal. Les employeurs doivent s'informer des risques présents dans d'autres environnements de travail en consultant les travailleurs, par exemple au moyen de questionnaires, afin de comprendre les environnements fréquentés par les travailleurs et d'identifier les risques éventuels.

Plusieurs modèles de listes de contrôle et de questionnaires sont disponibles pour procéder à une auto-évaluation des risques qui tienne compte de la dimension de genre (voir [Sources et autres documents](#)).

## Ergonomie

---

L'employeur doit veiller à ce que les travailleurs aient un équipement adapté (bureau, siège, écran, souris, clavier), ainsi que d'habitudes saines (bonne posture, pauses régulières, étirements, déplacements) pour éviter les tensions physiques.

Les risques liés à l'ergonomie doivent être pris en compte dans la politique de santé et de sécurité au travail. Une formation, des conseils et des lignes directrices claires doivent être fournis pour aider les travailleurs à aménager des postes de travail ergonomiques, à travailler avec une bonne posture et à varier leur position tout au long de la journée.

Il convient de désigner une personne de référence au sein de l'équipe de santé et de sécurité que les travailleurs peuvent contacter pour obtenir des conseils en matière d'ergonomie. L'employeur pourrait mandater un spécialiste de l'ergonomie pour fournir des conseils et se rendre sur les lieux de télétravail si les travailleurs le demandent.

Il existe de nombreuses recommandations en matière d'ergonomie que les syndicats peuvent consulter (voir [Sources et autres documents](#)).



## Risques psychosociaux

---

L'un des principaux facteurs de risque du télétravail est l'isolement, qui nuit à la santé mentale des travailleurs.

- **Pour éviter la perte du lien social, il convient de maintenir un nombre minimum de jours de travail dans les locaux de l'employeur.**
- **Les managers ont un rôle important à jouer pour maintenir ce lien social et empêcher que les travailleurs ne se sentent isolés.**

Les managers doivent organiser des réunions individuelles régulières avec les travailleurs et leurs équipes pour discuter de la planification, de la charge de travail et des délais. Les réunions d'équipe régulières permettent aux travailleurs d'échanger des informations et de se tenir au courant de ce qui se passe dans l'entreprise. Elles sont aussi importantes pour maintenir l'esprit d'équipe et un bon niveau de confiance entre collègues. Les managers doivent donner l'occasion aux travailleurs de converser de manière informelle et de partager des événements.

Les télétravailleurs peuvent être soumis à un stress accru du fait que les lignes de démarcation entre la vie privée et la vie professionnelle sont plus facilement brouillées lorsqu'ils sont simultanément sollicités par leur famille et par leur travail. Cette situation touche davantage les femmes qui exercent une activité professionnelle, car elles fournissent environ trois quarts de l'ensemble des soins non rémunérés. (Voir le chapitre [équilibre travail-vie personnelle](#)).

## Cyberintimidation et autres formes de cyberviolence

---

Les modalités de télétravail, qui impliquent un recours accru aux outils technologiques et numériques de communication, peuvent augmenter le risque de cyberintimidation et d'autres formes de violence facilitées par la technologie.

La cyberintimidation peut se décliner sous diverses formes de comportements agressifs et menaçants, comme l'envoi de messages offensants, y compris insultes, menaces personnelles, intimidations ou harcèlement sexuel, agressions verbales par téléphone ou par visioconférence, rétention d'informations liées au travail ou diffusion de rumeurs ou de photos compromettantes de collègues sur les réseaux sociaux.

- **L'utilisation accrue des outils de contrôle et de surveillance, y compris les webcams, augmente le risque de harcèlement, y compris le harcèlement sexuel.**

Les travailleuses sont particulièrement vulnérables à cette forme de harcèlement.

Les politiques de santé et de sécurité au travail et les politiques relatives à la violence et au harcèlement au niveau de l'entreprise et du lieu de travail doivent être mises à jour de manière à tenir compte de ces risques. Les employeurs et les syndicats doivent mettre en place des mesures pour protéger les travailleurs, en particulier les femmes et les groupes en situation de vulnérabilité, tels que les travailleurs LGBTIQ+, les migrants, les handicapés, les minorités et les personnes racisées.



Les employeurs doivent clairement indiquer que ces formes de comportement sont inacceptables et souligner ce qui est ou n'est pas approprié en termes de langage au travail. Des sanctions doivent être prévues en cas d'abus, ainsi que des mécanismes de soutien, de grief et de recours pour les victimes.

→ **Les syndicats doivent s'assurer que les outils de surveillance intrusifs soient interdits ou fortement limités, et que les droits des travailleurs à la vie privée et à un lieu de travail exempt de violence et de harcèlement soient protégés.**

Les syndicats doivent fonder leur négociation sur la Convention 190 de l'OIT. Celle-ci protège les travailleurs contre toutes les formes de violence et de harcèlement dans le monde du travail, y compris celles survenant dans le cadre de communications liées au travail et rendues possibles par les technologies de l'information et de la communication. À l'échelon national, ils devraient faire pression pour l'adoption de mécanismes efficaces de prévention du cyberharcèlement et de la surveillance intrusive.

## Violence domestique

---

La crise sanitaire liée à la Covid-19 a montré que le télétravail peut entraîner un risque accru de violence domestique, en particulier à l'égard des femmes. Le télétravail et le risque d'isolement social qui y est associé signifient que les personnes à risque ont moins de contacts avec les personnes qui pourraient normalement déceler les signes de mauvais traitements.

La Convention 190 de l'OIT stipule que les gouvernements, les organisations des employeurs et des travailleurs et les institutions du marché du travail peuvent contribuer à reconnaître, à répondre et à remédier aux répercussions de la violence domestique.

→ **Dans le cadre de leur devoir de diligence, les employeurs ont un rôle à jouer dans la sensibilisation et l'offre de soutien et d'assistance aux victimes potentielles de violence domestique.**

La violence domestique doit être incluse dans les politiques de santé et de sécurité au travail. Les évaluations des risques doivent permettre d'évaluer le risque de violence domestique dans le cadre du télétravail. Les employeurs, en collaboration avec les syndicats, les représentants SST et les organisations ou experts en matière de violence domestique, doivent élaborer des mesures pour faire face à ces risques. Les syndicats doivent négocier des politiques de lutte contre la violence domestique, ou inclure dans les conventions collectives des dispositions sur la violence domestique qui tiennent compte du travail à distance.

Ces politiques doivent inclure :

- **Des informations et des ressources destinées à tous les travailleurs sur le risque accru de violence domestique dû au télétravail**
- **Une garantie de confidentialité et de non-représailles en cas de révélation de violences domestiques**
- **Une liste mise à jour des services de soutien en matière de violence domestique**
- **Des conseils à l'intention des managers**
- **Des mesures de protection telles que la protection temporaire contre le licenciement pour les victimes**
- **Des congés spéciaux et des modalités de travail flexibles**



- **Des mesures de sécurité telles qu'un mot ou une phrase de code pouvant déclencher une intervention de la direction, par exemple un appel à la police**
- **Des plans de sécurité avec des moyens sûrs d'aider les victimes**

## Accidents

---

→ **Les employés qui pratiquent le télétravail doivent bénéficier de la même protection et du même soutien en cas d'accident du travail que les autres employés.**

La couverture fournie par l'assurance accidents du travail est généralement plus avantageuse que la sécurité sociale ou la couverture des accidents privés. Les syndicats et les employeurs doivent examiner de près la législation existante afin de s'assurer qu'il n'existe aucune lacune en matière de protection et que les télétravailleurs victimes d'un accident lié au travail reçoivent la même indemnisation que leurs collègues travaillant dans les locaux de leur employeur.

La législation relative aux accidents du travail doit s'appliquer aux travailleurs à distance lorsque l'accident survient pendant le temps de travail et en télétravail.

S'il existe une présomption légale selon laquelle un accident est lié au travail, elle devrait s'appliquer au télétravail.

→ **Les employeurs doivent vérifier les aspects juridiques liés au télétravail et disposer d'une couverture d'assurance adéquate au cas où un accident du travail surviendrait pendant le télétravail.**

Les employeurs doivent s'assurer que la manière dont le télétravail est mis en œuvre garantit le plus haut niveau de protection des travailleurs en vertu de la législation existante. Les employeurs doivent adapter les politiques actuelles pour couvrir le télétravail.

Il convient de prêter attention aux conditions requises pour qu'un accident du travail soit reconnu en tant que tel dans le cadre de la législation en vigueur.

→ **Le droit des télétravailleurs à bénéficier du même niveau de protection en cas d'accident doit être clairement énoncé dans l'accord de télétravail. Les employeurs ont la responsabilité de veiller à ce que les travailleurs bénéficient d'une couverture d'assurance adéquate contre les accidents du travail sur le lieu de télétravail.**

Les télétravailleurs peuvent se heurter à des difficultés à l'heure de faire reconnaître leur accident du travail en tant que tel parce qu'ils travaillent en dehors des locaux de l'employeur, et qu'il peut, dès lors, s'avérer difficile de faire la distinction entre les situations de travail et de vie privée.

Pour déclencher la présomption légale qu'un accident est lié au travail, ou pour permettre au travailleur de prouver plus facilement qu'une blessure est survenue dans des conditions couvertes par la loi, il peut être nécessaire de modifier le contrat, avoir un accord individuel ou un arrangement écrit, afin de définir les conditions du télétravail, y compris le lieu et les heures de travail, et ce avant que le travailleur ne commence le télétravail.



Les syndicats doivent veiller à ce que la définition du lieu de travail soit suffisamment large, afin d'éviter les problèmes de reconnaissance des accidents du travail pendant les heures de travail dans des zones telles que les aires de repos ou les toilettes au domicile du télétravailleur.

Les politiques ou les accords de télétravail doivent garantir que l'entreprise dispose d'un dispositif approprié pour signaler les accidents ou les blessures des employés en télétravail.

## Temps de travail, équilibre travail-vie personnelle et droit à se déconnecter

---

### Horaires de travail flexibles

---

Les employés qui pratiquent le télétravail doivent être clairement informés, par écrit, avant le début de l'accord de télétravail, de ce que l'on attend d'eux en termes d'heures de travail et d'heures pendant lesquelles ils doivent être disponibles et joignables.

La flexibilité des horaires de travail est l'un des attraits majeurs du télétravail. Toutefois, dans de nombreux accords négociés, les télétravailleurs sont tenus de respecter strictement les heures de travail au bureau.

Les syndicats doivent négocier, dans la mesure du possible, une plus grande flexibilité pour les télétravailleurs. Il existe déjà des lois permettant aux travailleurs d'adopter des horaires de travail plus flexibles.

On pourrait également discuter de plages horaires pendant lesquelles les travailleurs ne sont pas joignables et ne doivent pas être dérangés, afin qu'ils puissent se concentrer sur les tâches exigeant de la concentration. Il convient aussi d'être conscient de la fatigue oculaire numérique qui a été fréquemment signalée pendant la pandémie de Covid-19.

### Équilibre travail-vie

---

Des études récentes ont montré que les télétravailleurs ont tendance à travailler plus longtemps, en raison de l'économie de temps de trajet et des limites de plus en plus floues entre vie personnelle et vie professionnelle. Pendant les périodes de confinement liées au coronavirus, de nombreux syndicats ont signalé une explosion des heures supplémentaires.

**→ Le travail à distance ne doit pas servir de prétexte pour augmenter le temps de travail. L'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle des télétravailleurs doit être respecté.**

Les accords ou politiques sur le télétravail doivent souligner l'importance pour les managers de fixer une charge de travail gérable, avec des objectifs clairs, précis et réalistes, afin que les travailleurs puissent concilier au mieux leur vie professionnelle et leur vie personnelle. La quantification de la charge de travail est encore plus importante dans le contexte du télétravail. Malheureusement, la plupart des accords existants stipulent simplement que la charge de travail du télétravailleur doit être « *équivalente* » à celle des employés en poste.



Les conventions collectives ou les politiques doivent prévoir des réunions individuelles et d'équipe régulières entre les télétravailleurs et leurs managers pour discuter de la charge de travail.

- **Les syndicats et les travailleurs doivent trouver un moyen de permettre un juste équilibre entre l'autonomie des télétravailleurs et la nécessité de mesurer les heures de travail, afin d'empêcher une augmentation des heures de travail et le recours excessif aux heures supplémentaires non rémunérées.**

Les employeurs et les syndicats peuvent se mettre d'accord sur un système d'enregistrement des heures de travail. Cela permet de s'assurer que les heures supplémentaires sont comptabilisées et peuvent être rémunérées.

Un système d'alerte *no-fault* (sans faute) peut être mis au point en collaboration avec le comité de santé et de sécurité et le département des ressources humaines, le cas échéant, pour contrôler les heures supplémentaires et redéfinir la charge de travail.

## Le droit de se déconnecter

---

- **Le droit de se déconnecter fait référence au droit d'un travailleur de pouvoir se désengager de son travail et de s'abstenir d'effectuer des communications électroniques liées au travail, comme les courriels ou autres messages, en dehors des heures de travail.**

Compte tenu de l'utilisation croissante des outils numériques, il est urgent de veiller à ce que tous les travailleurs aient le droit de se déconnecter. Et c'est d'autant plus urgent dans le contexte du télétravail, dans la mesure où les frontières entre vie privée et vie professionnelle sont brouillées. Certains pays, dont l'Italie, la France, la Belgique, l'Espagne, le Chili, la République dominicaine, le Pérou et l'Argentine, se sont déjà dotés de lois sur le droit à la déconnexion.

Le dialogue social autour du télétravail est l'occasion pour les syndicats des pays qui ne disposent pas de telles lois de faire pression pour que ce droit soit reconnu dans la législation. En l'absence de législation, la convention collective ou les politiques relatives au télétravail doivent inclure une disposition sur le droit du télétravailleur à se déconnecter.

De nombreux accords de télétravail existants font porter aux travailleurs la responsabilité de ne pas dépasser les heures de travail et de ne pas répondre aux courriels ou aux messages pendant le temps de repos. Les accords devraient inclure des mesures concrètes qui déplacent cette responsabilité, notamment la déconnexion des serveurs de l'entreprise ou l'arrêt de la réception de courriels le soir et la nuit et pendant les vacances des travailleurs, ou l'interdiction pour les managers et les employeurs d'envoyer des courriels la nuit.

- **Les syndicats doivent éviter un transfert de responsabilité tel que le droit à la déconnexion devienne un devoir de déconnexion. Les travailleurs qui souhaitent se déconnecter doivent se sentir autorisés à le faire et ne pas crouler sous une charge de travail irréaliste.**

La direction doit développer une culture de travail qui garantisse que les travailleurs se sentent habilités à se déconnecter du travail à des moments précis réservés au repos et à la vie personnelle sans



répercussions négatives sur leur carrière. Cela devrait être précisé dans les conventions collectives, en mentionnant que les managers doivent donner l'exemple.

Les conventions collectives et les politiques doivent souligner clairement l'importance de réunions régulières pour discuter de la charge de travail et du droit à la déconnexion. Dans la mesure du possible, il convient de dispenser une formation aux managers et aux télétravailleurs sur le droit à la déconnexion et la bonne utilisation des outils numériques.

Si la nature spécifique de l'entreprise exige des périodes de connexion ou de disponibilité en dehors du temps de travail, pour des raisons de sécurité ou commerciales ou en cas d'urgence, la convention collective doit prévoir une compensation en temps libre ou financière.

Les représentants des travailleurs et le comité de santé et de sécurité au travail doivent être activement impliqués dans les dispositions visant au plein respect du droit à la déconnexion.

## Équipements de travail, frais engendrés par le travail à distance et assurances

---

### → Les télétravailleurs ne doivent pas supporter la charge des frais supplémentaires liés au travail à distance.

L'employeur doit être responsable de la fourniture de l'équipement nécessaire à un télétravail régulier. Les travailleurs devraient bénéficier d'une indemnité ou d'une compensation pour les frais engendrés par le télétravail, notamment le loyer de l'espace de travail, l'assurance, l'électricité, l'Internet, le service de téléphonie mobile, et autres.

Ces obligations des employeurs devraient être couvertes par la législation nationale, mais ce n'est pas toujours le cas.

Les indemnités et la compensation des frais encourus doivent être négociées et définies dans les politiques et les accords de télétravail.

Les travailleurs ne doivent pas se voir refuser des indemnités destinées à couvrir les frais supplémentaires occasionnés par le télétravail sous prétexte que c'est leur propre choix de travailler à domicile ou parce que les travailleurs économisent sur les frais de déplacement domicile-travail.

### Équipement de travail

---

### → Les employeurs doivent fournir des équipements et des outils appropriés permettant aux télétravailleurs d'accomplir leurs tâches comme s'ils se trouvaient dans les locaux de leur employeur.

L'équipement fourni aux travailleurs pour le télétravail doit être complet. Cet équipement doit comprendre un ordinateur, une souris, un clavier, un bureau adapté, un siège et un écran. En fonction de leur rôle et de la fréquence à laquelle ils travaillent à domicile, les travailleurs peuvent également avoir besoin d'une imprimante, d'un équipement spécialisé, d'une déchiqueteuse et d'une armoire verrouillable pour les documents confidentiels. Les consommables, comme le papier pour l'imprimante, doivent également être pris en compte.



Les employeurs devraient être responsables de l'entretien et du remplacement des équipements nécessaires au travail à distance.

Les accords et les politiques de télétravail doivent stipuler clairement que les employeurs sont responsables de la fourniture et de l'entretien de l'équipement nécessaire au télétravail régulier, et préciser l'équipement dont un travailleur aura besoin pour travailler à distance, comment il l'obtiendra et à qui appartient l'équipement.

Les syndicats et les représentants des travailleurs doivent savoir que les travailleurs peuvent être réticents à l'idée d'avoir du mobilier de bureau générique chez eux et préférer être remboursés après avoir équipé leur espace de travail selon leurs préférences. Le mobilier acheté par les travailleurs doit répondre aux critères définis par l'employeur, afin de garantir que le poste de travail est ergonomiquement adapté.

Le dialogue entre les managers et les travailleurs est essentiel pour détecter toute difficulté liée à l'équipement. Les travailleurs doivent se sentir libres de faire part de leurs besoins spécifiques en matière d'équipements, de logiciels et de formation dans le domaine des TIC.

Les travailleurs doivent être exonérés de toute responsabilité financière ou sanction pour toute perte, tout dommage ou tout vol.

Même si le travailleur dispose d'un équipement adéquat pour le télétravail, il peut préférer, ou avoir besoin, d'effectuer certaines tâches sur son lieu de travail afin de bénéficier d'un équipement spécifique dans les locaux de l'employeur (équipement technique, outils de communication, ordinateurs), ou pouvoir travailler sur des objets physiques.

→ **Par conséquent, les télétravailleurs doivent bénéficier d'un accès continu à leur lieu de travail et à l'équipement approprié.**

## Technologies de l'information et de la communication (TIC) et frais de fonctionnement

---

L'employeur doit veiller à ce que les travailleurs aient accès aux outils technologiques et de communication dont ils disposeraient dans les locaux de l'employeur, y compris l'Internet à haut débit. Si les travailleurs ne disposent pas d'une connexion Internet adéquate pour leur travail, les employeurs doivent prendre en charge le coût de la mise à niveau du service.

→ **La politique de télétravail doit être explicite quant à la compensation disponible pour garantir que les télétravailleurs disposent d'une connexion Internet et d'outils de communication adéquats.**

Les politiques et les accords doivent également garantir que les travailleurs ne seront pas tenus responsables ou pénalisés en raison d'une panne technique sur le lieu de travail, telle qu'une coupure de courant ou une perturbation du réseau.

Les clauses de l'accord doivent couvrir de tels aléas, notamment par des dispositions telles que la concentration sur des tâches hors ligne ou, en cas de panne prolongée du système, l'obligation pour les travailleurs de se rendre au bureau pour travailler.



## Formation et soutien

---

Le travail à distance peut impliquer l'utilisation de nouveaux outils. Les employeurs doivent vérifier si les travailleurs ont les compétences nécessaires pour utiliser la technologie. Les accords et les politiques en matière de télétravail doivent prévoir une formation pour les travailleurs sur les outils qu'ils devront utiliser.

Les travailleurs doivent pouvoir accéder facilement à une assistance et un support technique en cas de besoin. Il relève de la responsabilité des employeurs de s'assurer que les travailleurs savent comment accéder au support technique.

## Coûts, assurances et taxes liés à l'utilisation d'un espace privé pour des activités professionnelles.

---

→ **Conformément aux lois applicables, les employeurs doivent dédommager les employés effectuant un travail à distance pour les frais indirects nécessaires à l'exécution de leurs tâches, y compris, mais sans s'y limiter, le loyer de l'espace de travail, l'assurance, l'électricité et le chauffage.**

Les accords et politiques de télétravail doivent préciser le montant de la participation de l'employeur à ces frais. La politique doit préciser ce qui peut faire l'objet d'une demande de remboursement, le montant et ce qui est imposable. Les employeurs doivent veiller à ce que leurs équipements soient correctement assurés.

Suivant la loi, cette indemnisation financière peut prendre différentes formes : remboursement sur la base de factures ; versement d'une indemnité forfaitaire fixe, ou versement de montants calculés en fonction des frais réels et du nombre de jours de télétravail.

Dans certains pays, les travailleurs à distance sont éligibles à des allocations nationales ou à des avantages fiscaux liés au travail à distance. Il relève de la responsabilité des employeurs d'informer les travailleurs de ces prestations et de les mentionner dans les politiques et accords de télétravail.

L'employeur doit clairement exposer les implications du télétravail sur le plan fiscal. Les travailleurs doivent être informés par écrit de ces implications lorsqu'ils commencent à télétravailler.

→ **Le télétravail peut avoir des répercussions sur les régimes d'assurance et d'hypothèque. L'employeur doit informer les travailleurs des dispositions à prendre pour se mettre en conformité sur ce plan.**

Les travailleurs peuvent être tenus d'informer leur assurance habitation qu'ils travaillent à domicile. Si la prime d'un travailleur augmente en conséquence, l'employeur doit payer la différence. Les employeurs doivent orienter les employés tout au long de ce processus.



## Protection de la vie privée et des données personnelles et cybersécurité

---

### Protection de la vie privée et des données personnelles

---

L'utilisation des TIC au travail a connu une expansion rapide ces dernières années. Pour les travailleurs et leurs représentants, les principaux dangers résident dans la capacité accrue de contrôle et de surveillance, ainsi que dans l'utilisation possible des données personnelles des travailleurs. Les nouvelles technologies peuvent permettre de contrôler la productivité des travailleurs, ainsi que certains aspects de leur vie privée.

Il est urgent d'établir ou de renforcer des réglementations nationales pour protéger les données personnelles des travailleurs et leur droit à la vie privée.

La négociation d'accords ou de réglementations sur le télétravail au niveau national offre une occasion de faire progresser le dialogue social sur la protection de la vie privée et des données.

→ **Il convient d'accorder une attention particulière aux droits à la vie privée, à la dignité et à la protection des données personnelles dans un contexte de télétravail.**

Avec l'augmentation du télétravail pendant la pandémie de Covid-19, on a constaté une augmentation de l'utilisation d'outils de surveillance intrusifs qui violent le droit à la vie privée et à la dignité des travailleurs. Il s'agit notamment de logiciels qui prennent régulièrement des captures d'écran ou des photos des travailleurs par le biais de leur webcam, ou qui suivent les frappes au clavier, les mouvements de la souris ou l'emplacement physique des travailleurs grâce au GPS.

De nouveaux logiciels ont été mis au point pour permettre aux employeurs de surveiller les activités des travailleurs sur Internet et leur courrier électronique (voir également le chapitre sur [la Liberté syndicale](#)). Les logiciels récemment développés sont capables d'analyser l'humeur des travailleurs par le biais de la webcam, afin de déterminer s'ils sont heureux, fatigués ou contrariés.

Cette supervision virtuelle est capable de créer le profil professionnel, intellectuel, politique et psychologique d'un travailleur virtuel.

Les entreprises disposent de la capacité technologique nécessaire pour conserver toutes les traces laissées par les travailleurs connectés et les utiliser à des fins de contrôle. Ces données sont numérisées et peuvent être consultées via l'Internet ou l'Intranet, ce qui augmente le risque d'accès non autorisé, y compris aux données personnelles des travailleurs.

### Supervision du travail dans le contexte du télétravail

---

Les syndicats doivent rejeter tout contrôle intrusif de l'activité du télétravailleur.

→ **Par le biais du dialogue social avec les employeurs, les syndicats doivent veiller à ce que le télétravail soit traité comme une forme de gestion axée sur les résultats et fondée sur la confiance mutuelle, ainsi qu'une méthode de travail reposant sur une autonomie et une flexibilité accrues pour les travailleurs.**



Le suivi des travailleurs doit faire l'objet d'un examen régulier par les cadres et les travailleurs et doit répondre à des objectifs clairs. Les travailleurs ont besoin d'une articulation claire des tâches et des produits spécifiques que l'on attend d'eux, ainsi que des délais pour les réaliser, afin de leur laisser la flexibilité et l'autonomie nécessaires pour organiser leur travail.

→ **Lorsque les syndicats ne peuvent pas empêcher l'utilisation d'outils de surveillance, l'utilisation de ces outils doit être négociée avec les syndicats et des garanties doivent être introduites pour assurer le respect du droit à la vie privée des travailleurs.**

Ces garanties doivent respecter la législation nationale et assurer le respect du droit à la vie privée des travailleurs. Les syndicats et les travailleurs doivent exiger la transparence. Aucun dispositif de supervision ne doit être instauré et aucune donnée personnelle des travailleurs ne doit être collectée par un dispositif ou une méthode qui n'a pas été préalablement négocié avec les travailleurs et leurs représentants.

Plusieurs textes législatifs européens sur le télétravail, basés sur les dispositions du règlement général sur la protection des données (RGPD), exigent également que les mécanismes de surveillance soient pertinents et proportionnés à l'objectif poursuivi. Le recours à la surveillance doit donc être clairement justifié.

Les webcams doivent être prises en compte lors de la négociation du droit à la vie privée. Les conventions collectives existantes exigent le consentement préalable de toutes les parties lors de l'utilisation de webcams. Les travailleurs ne devraient pas être obligés d'allumer leur webcam pendant les réunions en télétravail.

Des dispositions sur tous ces points doivent être incluses dans l'accord réglementant le télétravail.

→ **Les syndicats doivent négocier avec les employeurs une politique sur l'utilisation des systèmes et outils informatiques qui tienne compte du télétravail.**

Cette politique pourrait inclure :

- **Une spécification claire du potentiel technique des outils ;**
- **L'utilisation actuelle de ce potentiel ;**
- **Le mode de supervision des outils, les systèmes de sauvegarde utilisés par l'employeur et la durée des sauvegardes ;**
- **La formation sur la protection des données et la vie privée doit être disponible et bien visible à tous les niveaux de l'organisation.**

De nombreuses entreprises ont élaboré des chartes sur l'utilisation des systèmes et outils informatiques, mais très souvent sans la participation des syndicats.

L'utilisation de dispositifs personnels pose des défis en termes de cybersécurité, de confidentialité des informations et de protection de la vie privée des travailleurs. Les travailleurs ne devraient pas être obligés d'utiliser leurs dispositifs personnels pendant le télétravail, ni d'installer des systèmes de surveillance ou de contrôle sur ces dispositifs.



## Cybersécurité et stockage des données

---

Le télétravail pose des problèmes pour le stockage et l'utilisation des données confidentielles. Il devrait incomber à l'employeur de prendre les mesures nécessaires pour assurer la protection des données utilisées et traitées par le télétravailleur à des fins professionnelles.

L'employeur doit définir la manière dont le personnel travaillant à domicile doit stocker et transmettre les documents et les informations, et fournir l'équipement nécessaire pour le faire correctement. Les questions de sécurité liées à la perte de données, au piratage, aux violations de la confidentialité, etc., doivent être clarifiées au préalable afin que les droits et les responsabilités des télétravailleurs soient bien compris.

Les travailleurs doivent être correctement formés à la cybersécurité, au stockage des données, ainsi qu'à l'utilisation et à la sécurité des données confidentielles conservées à domicile.

Les travailleurs doivent être clairement informés des restrictions sur l'utilisation des équipements ou outils informatiques, y compris à des fins personnelles, et des sanctions possibles en cas de non-respect. Les conventions collectives doivent garantir la non-application de sanctions automatiques aux travailleurs pour incompréhension des règles de l'entreprise, en cas de manquement aux critères établis. Le non-respect d'une recommandation ou d'une obligation imposée par l'entreprise qui ne fait pas courir de risque grave à l'entreprise ou qui dépasse le principe de proportionnalité ne doit pas être sanctionné.

## 4. SOURCES ET AUTRES DOCUMENTS

---

### Normes internationales ou régionales existantes

---

- *Accord-cadre européen* de 2002 sur le télétravail
- La *Convention (n° 177) de l'OIT sur le travail à domicile*, 1996, et la *Recommandation (n° 184) de l'OIT sur le travail à domicile*, 1996

### Politiques, lignes directrices et modèles de conventions collectives des syndicats sur le télétravail

---

- *Guide juridique de la CSI – Télétravail*, 2020 : [https://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/ituc\\_legal\\_guide\\_telework\\_en.pdf](https://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/ituc_legal_guide_telework_en.pdf)
- *Template Homeworking Framework Agreement*, Unite, UK, 2020 : <https://unitetheunion.org/media/3369/wvp-template-homeworking-agreement.pdf>
- *Homeworking Guide*, UNISON, UK, 2017: [homeworking-GuideJune2017.pdf](https://www.unison.org.uk/media/10000/homeworking-GuideJune2017.pdf) ([unison.org.uk](https://www.unison.org.uk))
- *Guide du télétravail*, CFE-CGC, France : [guide-teletravail-partiel.pdf](https://www.cfecgc.org/fr/guide-teletravail-partiel.pdf) ([cfecgc.org](https://www.cfecgc.org)), 2018
- *Table ronde, Télétravail*, CGT, France, 2020 : [tract\\_teletravail.pdf](https://www.cgt.fr/ressources/teletravail/tract_teletravail.pdf)
- *le télétravail Les clefs pour bien négocier sa mise en œuvre*, FO, France : [FO-Cadres-guide-teletravail-2017-BD.pdf](https://www.fo-cadres.fr/ressources/teletravail/fo-cadres-guide-teletravail-2017-BD.pdf) ([fo-cadres.fr](https://www.fo-cadres.fr))



- *Guide négociateur et organiser le télétravail*, CFDT, France, 2018 : 2018 - Guide du télétravail\_0.pdf (cadrescfdt.fr)
- *Template of Remote Work/Telework Agreement (home office)*, NITO, Norway, 2020
- *Labor Union Efforts Toward Introducing Telework, JTUC Policy*, JTUC, Japan, 2020
- *Teletrabajo, Guía para su negociación e implementación tras la aprobación de la ley del teletrabajo, #NoTodoTeletrabajoVale*, CCOO Industria, Spain, 2020 : 8df9574de12621b6b43378acffd85eab000060.pdf (ccoo.es)
- *UNI Global Union : Key trade union principles for ensuring workers' rights when working remotely*, UNI Global Union, 2021 : uni\_remote\_work\_guidelines\_report.pdf (uniglobalunion.org)
- *A telework option that works for all*, IndustriAll Europe position paper, IndustriAll Europe, 2020 : Microsoft Word - EN - Position Paper Telework (industrialall-europe.eu)

## Principes directeurs et publications de l'OIT sur le travail à distance :

---

- *Work from home: Human factors/ ergonomics considerations for teleworking*, ILO, 2020
- *Le télétravail durant la pandémie de Covid-19 et après, guide pratique*, OIT, 2020
- *Le travail à domicile : de l'invisibilité au travail décent*, OIT, 2021

## Listes de contrôle et modèles de questionnaires pour préparer les négociations sur le télétravail

---

- *Teletrabajo, Guía para su negociación e implementación tras la aprobación de la ley del teletrabajo, #NoTodoTeletrabajoVale*, CCOO Industria, Spain, 2020, p. 26 : 8df9574de12621b6b43378acffd85eab000060.pdf (ccoo.es)
- *Le télétravail durant la pandémie de Covid-19 et après, guide pratique*, OIT, 2020, annexe 2
- *Checklist for setting up working from home*, Advisory, Conciliation and Arbitration Service, UK, 2020: Checklist for setting up working from home | Acas

## Lignes directrices et modèles de questionnaires pour l'évaluation des risques en matière de télétravail

---

- *Risk assessment for Teleworkers*, European Agency for Safety and Health at Work, 2008 : 33 \_risk\_assessment\_for\_teleworkers.pdf
- *Display screen equipment (DSE) workstation checklist*, Health and Safety Executive, UK, 2021: ck1.pdf (hse.gov.uk)
- *Risk assessments for homeworkers*, TUC, UK, 2020: Risk assessments for homeworkers (elucidat.com)
- *Gender checklist on occupational safety and health*, TUC, UK, 2017, p 11: [Microsoft Word - Gender 2017 \(tuc.org.uk\)](#)

## Lignes directrices sur le traitement de la violence domestique dans le cadre du télétravail

---

- *Briefing 1: What can employers and companies do during the COVID-19 crisis?*, Domestic Violence at Work Network, 2020: [dvatworknet-brief1.pdf](#)
- *Briefing 4: Domestic violence and the COVID-19 crisis – what can workers and trade unions do?*, Domestic Violence at Work Network, 2020, : [dvatwork-covid19-brief4\\_0.pdf](#) (dvatworknet.org)



LIGNES DIRECTRICES  
D'INDUSTRIALL GLOBAL UNION  
POUR LA  
RÉGLEMENTATION  
INSTITUTIONNELLE ET LA  
NÉGOCIATION COLLECTIVE SUR  
LE TÉLÉTRAVAIL



@industriALLGU



@Industriall\_GU



/Industrialglobalunion

www.industrialunion.org