

Quel développement du télétravail en région, dans les entreprises et les collectivités publiques ?

A V I S



10 juillet 2020

Rapporteure
Myriam BARNEL

Assistée de Diane ALBARRAZIN

Avis adopté à la majorité par 49 voix pour et 1 abstention

dans le cadre d'une saisine

Etude conduite par la Commission Emploi, Développement Economique Régional

INTRODUCTION

La problématique

Envisagé comme une opportunité pour les salariés, les entreprises et les territoires, le Président de Région a saisi le CESER sur le développement du télétravail en date du 20 Septembre 2019.

L'article L1222-9 du code du travail définit le télétravail comme « *toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail qui aurait pu être exécuté dans les locaux de l'employeur est effectué par un salarié hors de ces locaux de façon volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication* ».

Encadrés depuis 2005 par un accord interprofessionnel entré dans La loi du 22 mars 2012, les salariés du droit privé, les agents et contractuels de la fonction publique peuvent être éligibles au télétravail à condition que les fonctions occupées soient compatibles avec ce dispositif. Le recours au télétravail a été renforcé par les ordonnances MACRON de 2017 ¹. C'est désormais un droit pour les salariés, l'employeur devant justifié tout refus. Dans le même temps, les modalités de mise en place ont été assouplies. Ce mode d'organisation de travail alternatif a progressé lentement au plan national comme en région mais cette pratique est devenue plus fréquente à partir de 2017 suite aux assouplissements des ordonnances travail favorisant le développement de chartes et accords (917 au 31.3.2019).

Les données statistiques concernant ce mode d'organisation du travail sont incertaines au plan national et insuffisantes en région. Cependant, une étude de la DARES de novembre 2019 souligne que cette pratique (hors crise sanitaire) est encore peu développée, insuffisamment formalisée (seulement 2 à 4 % des salariés tous secteurs confondus pratiquent le télétravail officiellement ou de manière contractualisée) et répandue de manière hétérogène selon les territoires, les métiers, les secteurs et filières, et les entreprises.

Les caractéristiques, principes et modes d'exercice du télétravail

Le télétravail est une nouvelle forme d'organisation du travail inhérente à la numérisation, qui remet en cause les conditions d'exercice de nombre d'activités professionnelles et les pratiques managériales.

¹ Ordonnance no 2017-1385 du 22 septembre 2017 relative au renforcement de la négociation collective
Ordonnance no 2017-1386 du 22 septembre 2017 relative à la nouvelle organisation du dialogue social et économique dans l'entreprise et favorisant l'exercice et la valorisation des responsabilités syndicales
Ordonnance no 2017-1387 du 22 septembre 2017 relative à la prévisibilité et la sécurisation des relations de travail
Ordonnance no 2017-1388 du 22 septembre 2017 portant diverses mesures relatives au cadre de la négociation collective
Ordonnance no 2017-1389 du 22 septembre 2017 relative à la prévention et à la prise en compte des effets de l'exposition à certains facteurs de risques professionnels et au compte professionnel de prévention

Il repose sur des principes fondés sur le volontariat, la réversibilité, la formalisation et la mise à disposition des équipements nécessaires au télétravailleur.

Ce mode d'exercice n'est pas adapté à toutes les activités, à toutes les cultures d'entreprises, ni à toutes les fonctions et ne convient pas à tous les travailleurs.

Les télétravailleurs exercent cette pratique principalement à domicile voire dans des espaces partagés (télé centres, espaces de coworking, tiers lieux) en majorité des cadres du tertiaire appartenant le plus souvent au secteur privé même si la proportion tend à s'équilibrer par rapport au secteur public.

1. Les enjeux

La plupart des enjeux du télétravail sont communs à toutes les régions. Enjeux de développement durable, économiques et sociaux s'inscrivant dans les objectifs du plan climat qui favorisent le lien entre Economie Environnement et Qualité de vie. D'autres enjeux sont plus spécifiques à notre région, ce sont les enjeux territoriaux qui diffèrent selon les types de zones où le télétravail est pratiqué.

1. 1. Les enjeux de développement durable

Le télétravail constitue une opportunité pour mettre en œuvre une démarche partagée de développement durable en répondant au problème d'engorgement automobile des centres urbains par la limitation des déplacements pendulaires qui impactent sur l'environnement. Il reste néanmoins tributaire de l'accessibilité à internet qui constitue un préalable indispensable pour ce mode de travail. Ce qui pose la question de l'égalité d'accès à cette pratique en région, compte tenu de l'insuffisance du haut débit dans certains territoires.

1. 2. Les enjeux territoriaux

En Provence-Alpes-Côte d'Azur, Le télétravail peut constituer un outil d'aménagement durable du territoire et favoriser le rééquilibrage démographique. Il peut contribuer à une plus grande attractivité de certains territoires pour les populations et les entreprises et favoriser de meilleurs équilibres territoriaux.

Pour les métropoles, le télétravail représente principalement un atout en matière de diminution de la pollution et en matière de santé publique en favorisant la décongestion des centres ville en réduisant la circulation automobile et une opportunité pour la réappropriation de la mixité des espaces urbains.

Pour les territoires péri urbains et ruraux le télétravail constitue surtout un élément de développement. Il peut permettre aux salariés d'accéder à des emplois et d'exercer leur activité dans ces territoires et donc de maintenir une économie de proximité dans les zones rurales et de population peu dense et notamment dans les départements alpins (04 et 05). C'est un levier pour créer une dynamique positive de développement dans les communes « accueillantes » avec des opportunités pour conserver des services publics, revivifier leurs activités et les circuits courts.

1. 3. Les enjeux économiques et sociaux

Le télétravail peut contribuer à mieux équilibrer l'emploi au plan territorial. Il peut en outre être une solution pour le maintien dans l'emploi des personnes en situation de fragilité pour des raisons de santé ou de situation de handicap. En outre, il favorise la continuité de l'activité comme cela s'est produit pendant la crise sanitaire et le confinement.

Pour les entreprises, le télétravail peut constituer une opportunité pour :

- Contribuer à l'attractivité d'une entreprise. C'est un indicateur RSE qui peut attirer des compétences.
- Faciliter une continuité de service avec un bénéfice réel en termes d'absentéisme ou pour faire face à des événements exceptionnels : intempéries majeures, crise sanitaire, confinement, aléas des transports.
- Favoriser un meilleur apprentissage et la maîtrise des outils numériques.
- Diminuer certains coûts en termes d'immobilier, bureaux, parkings ...

Mais basé nécessairement sur un rapport de confiance entre employeurs et télétravailleurs, il suppose de reconsidérer le management et en particulier les méthodes et les conditions de travail, les moyens techniques et les modes de collaboration. De plus, il présente certains risques en termes de sécurité informatique (Cf. Le règlement général sur la protection des données) et engage la responsabilité de l'entreprise en matière de santé au travail des salariés.

Pour les salariés, le télétravail tend à améliorer, sous certaines conditions (respect du temps de travail, régulation de la charge de travail et du droit à la déconnexion, logement compatible ...), leur qualité de vie par un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée et/ou situation personnelle (handicap ; problèmes de mobilité accompagnement d'un proche en fin de vie ; fin de carrière ...) avec :

- Des gains de temps et de pouvoir d'achat liés aux déplacements non effectués
- Un réinvestissement du temps gagné dans des activités sociales, culturelles de loisirs, de proximité
- Une moindre exposition aux risques d'accidents de trajet
- Une réduction de la fatigue et du stress en raison de l'absence de déplacements
- Une plus grande autonomie d'organisation travail/ vie personnelle

- Un plus grand choix dans le lieu d'habitation
- La possibilité de favoriser un travail plus efficace par une meilleure concentration liée à la réduction de sollicitations diverses si les conditions d'exercice sont réunies

Cependant, il présente des problèmes d'équité : non seulement entre les salariés qui peuvent ou non avoir recours à ce mode d'organisation suivant le poste qu'ils occupent mais aussi entre les salariés qui télétravaillent suivant les conditions dans lesquelles ils peuvent l'exercer. De plus, le télétravail peut engendrer des risques psychosociaux avec des situations d'isolement social et professionnel, des difficultés de gestion du temps, des problèmes d'absence de déconnexion ou de stress résultant notamment d'un accompagnement insuffisant en termes de formation, de pratiques collaboratives et d'objectifs ou de charges de travail mal dimensionnés.

2. Les constats

2. 1. Les expérimentations de télétravail régulier, (hors crise)

En région, on constate des situations hétérogènes et des retours d'expériences plus ou moins positifs selon que le télétravail ait été formalisé, organisé et les conditions réunies pour un télétravail de qualité.

Certaines grandes entreprises, administrations de l'Etat et collectivités se sont organisées en négociant des accords pour exercer ce dispositif depuis quelques années de manière régulière avec les équipements nécessaires et une formation adaptée.

Certains représentants de PME ont fait état de l'expérimentation du télétravail dans le cadre d'un aménagement du poste pour permettre la continuité de l'activité du salarié. D'autres ont souligné le faible recours au télétravail dans leurs structures car la plupart d'entre-elles ne possèdent pas en interne soit les compétences soit les outils suffisants (soit aucun des deux) pour mettre en place de façon pérenne ce mode d'organisation du travail, sans compter les freins inhérents à l'éligibilité des métiers et à la culture des dirigeants d'entreprises.

De manière générale, le recours au télétravail en dépit de certaines réticences culturelles, est envisagé favorablement de la part des employeurs avec une image positive pour les salariés à condition néanmoins que ces derniers soient partie prenante du projet de télétravail et si celui-ci ne dépasse pas deux jours par semaine.

2. 2. Les expérimentations par rapport au confinement dû à l'épidémie du Covid-19

Dans le contexte de crise sanitaire liée à l'épidémie de COVID 19, le télétravail est devenu une nécessité pour garantir la continuité de l'activité économique du pays et la protection des salariés. L'article L1222-11 du code du travail en prévoit le recours sans l'accord du salarié.

Dans la situation de confinement, les mises en place de postes de télétravail contraint ont été nombreuses au plan national (soit près de 40 % de l'activité) comme en région avec un maintien partiel mais non négligeable de l'activité économique des entreprises et des missions de Service Public. Pour les salariés qui l'ont pratiqué, les principaux avantages ont été d'éviter les déplacements domicile-travail, de préserver leur santé et de garantir leur salaire.

Cependant, cet exercice dégradé et non préparé a engendré des difficultés fréquentes des télétravailleurs imputables à l'absence de conditions adaptées pour exercer ce mode de travail en termes de connexion, d'équipements, de logement adapté, de cohabitation de plusieurs télétravailleurs dans le foyer, de manque de formation et de suivi, sans compter la présence au domicile des enfants et parfois du soutien à apporter aux personnes fragiles de la famille incompatibles avec un télétravail de qualité.

Si cette expérience a eu le mérite de confronter salariés et entreprises aux réalités du télétravail, elle a fait néanmoins la démonstration que ce dernier ne peut être permanent et de la nécessité de négocier sa mise en œuvre en amont avec des conditions adaptées. Elle a montré également les inégalités d'accès au télétravail et les limites de sa généralisation même si nombre d'entreprises et d'organismes publics et privés ont décidé de développer ces pratiques de manière formalisée après confinement.

3. Les préconisations

Bien que la pratique du télétravail nécessite une certaine vigilance eu égard aux enjeux et constats cités précédemment, ce mode d'exercice impose une attention particulière dès lors qu'il peut permettre de limiter les migrations pendulaires, de favoriser la revitalisation et l'attractivité de territoires peu denses, d'améliorer la qualité de vie, la résilience de l'activité économique et la continuité des missions de service public en cas de crise majeure.

Chargé de l'aménagement du territoire et du développement économique en lien avec le Plan Climat, le CESER estime donc que la Région devrait pouvoir valoriser le télétravail dans le cadre de ses ambitions liées à une COP d'avance. Ainsi, la Région pourrait encourager les entreprises à engager des négociations avec les organisations syndicales et le personnel (en l'absence d'organisations syndicales), et contribuer à réduire les obstacles à la mise en place du télétravail, afin de rendre ce dispositif accessible à tous ceux qui sont éligibles, avec des conditions adaptées dans les territoires périurbains ou ruraux éloignés des grandes zones d'emplois comme dans les zones urbaines. Cependant, au-delà de la participation de la Région dans le soutien au développement du télétravail sur son territoire, le CESER rappelle l'importance de la négociation interprofessionnelle de branches et en entreprises pour mettre en place ce type d'organisation et la nécessaire complémentarité entre Politique de l'Etat, intervention des collectivités territoriales, investisseurs et partenariats entre les différents réseaux (Sud-labs, Association Tiers-lieux, fabriques des territoires...)

3. 1. En termes de politique territoriale et d'accompagnement, la stratégie de la Région pourrait s'articuler autour de 2 axes principaux

Pour les territoires

- La poursuite de la mise à disposition d'infrastructures numériques de qualité à l'échelle de l'ensemble du territoire, y compris dans les zones à faible densité de population (zones blanches et grises) en mixant haut débit, réseau de téléphonie mobile et télécentres. La Région doit donc s'investir fortement dans la couverture de l'ensemble du territoire en moyens numériques (4G, fibre, réseau câblé ...) en maintenant en priorité le réseau de base (ADSL, cuivre) dans les zones peu denses et en veillant à la qualité de la réception des réseaux.
- La valorisation et le développement d'espaces de coworking équipés et sécurisés notamment dans le réseau labellisé Sud-Labs et dans des tiers sites dans les territoires les plus retirés tels que les départements alpins du 04 et du 05 et dans l'arrière-pays des départements plus urbains, pour les salariés des TPE et PME et structures associatives. Ces espaces partagés offrent en effet l'intérêt pour les travailleurs les plus isolés d'accéder à l'emploi, de bénéficier d'équipements adaptés et sécurisés, de maintenir le lien social à travers des échanges et le partage de compétences qui facilitent l'innovation et la créativité, de s'initier à de nouveaux modes de travail et de s'ouvrir à d'autres horizons aux contacts d'expériences et de métiers différents. Sur ce point, l'Etat ayant déjà consacré une politique pour la mise en place de tiers-lieux, la Région doit donc intervenir en complémentarité et en concertation avec les autres acteurs financeurs et collectivités qui peuvent avoir un rôle incitatif auprès des acteurs privés et associatifs pour construire et faire vivre des espaces dédiés. En outre, il serait opportun que la Région puisse engager un travail partenarial avec l'association France Tiers-lieux et les fabriques du territoire qui jouent un rôle de tête de réseau pour communiquer au grand public les données géolocalisées des tiers lieux implantés et suivre leur déploiement sur le territoire régional afin de veiller à une juste répartition territoriale notamment dans les zones rurales.
- Une évaluation du télétravail au niveau régional pour avoir un suivi et des statistiques fiables sur ce mode d'exercice et sur ses impacts en termes de « Qualité de vie » et de « Bien-être » en s'appuyant notamment sur l'Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ARACT), qui constitue une structure paritaire avec mission de service public et qui pourrait servir d'observatoire régional dédié.

Pour les entreprises

- Une sensibilisation à la culture et aux enjeux du télétravail ainsi qu'à ses opportunités par des actions d'information particulièrement pour les territoires ruraux et les zones littorales denses. Ce qui permettrait d'introduire cette question dans le cadre du dialogue social.

- Dans le cadre du soutien aux TPE, PME au titre du SRDEII et de la SMART Région à travers :

. La poursuite du programme coach digital dont la mission est d'accompagner les entreprises de moins de 20 salariés dans la transition numérique, ce qui inclue l'étude de la faisabilité, la mise en place des outils et des modalités du télétravail. Cet accompagnement doit permettre d'assurer notamment les moyens dédiés, la sécurité informatique, le droit à la déconnexion et la santé au travail pour les utilisateurs.

. Une meilleure visibilité et la diffusion des bonnes pratiques du télétravail en région qui pourraient se traduire au niveau régional par un guide, à l'instar de celui de la Région Ile-de-France en lien avec l'ensemble des parties prenantes : interlocuteurs sociaux, organismes de santé au travail, experts, administrations, collectivités locales et/ou par la création d'une page dédiée au télétravail sur le portail régional : entreprises.marégion-sud.fr

3. 2. Au-delà de l'intervention régionale, le CESER insiste en particulier sur les aspects suivants

- La nécessité de moyens adaptés avec la mise à disposition du mobilier de bureau adapté, du matériel informatique mobile (ordinateur portable/tablette, téléphone) avec accès à un serveur à distance permettant la sécurisation des données traitées durant le télétravail dans le respect du RGPD, agenda partagé, visioconférence et mise en conformité des installations et de l'aménagement du poste de travail au domicile.
- La formation pour la maîtrise des outils numériques et l'appropriation des techniques de télétravail et pour le management à distance en lien avec les transformations des modes d'organisation collaboratives du travail.
- La mobilisation du Fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées par les employeurs afin de faciliter l'activité professionnelle des salariés concernés par le télétravail en aidant au financement des équipements bureautiques et d'aménagement de bureaux dans les locaux d'habitation.

Conclusion

Au vu des enjeux, de l'actualité, des opportunités et des risques du télétravail, ce mode d'exercice, qui doit rester une alternative par rapport au travail sur site, devrait conduire la Région à mettre en place à travers ses différentes politiques (numérique, économie, transport, logement, aménagement du territoire.....) un environnement plus favorable pour ce type d'organisation.

En outre, son introduction dans les services de la Région doit pouvoir favoriser la diffusion de bonnes pratiques auprès des autres institutions.

Enfin, l'expérience de la mise en place à grande échelle du télétravail lors du confinement a d'ores et déjà permis de pointer entre autres la question des équipements et moyens nécessaires comme celle des risques psychosociaux du fait de la porosité entre la sphère professionnelle et privée particulièrement dans le contexte du confinement. Cela devrait faire l'objet d'un retour d'expériences pour en tirer les enseignements en faveur d'un télétravail réussi car accepté par tous, maîtrisé et mieux encadré, quelle que soit la taille de l'entreprise qui y a recours.

Annexe



Décembre 2018

LE TELETRAVAIL : une opportunité à saisir



Pourquoi ce guide ?

La Conférence Régionale du Travail (CRT) est un lieu de concertation informel, voulu par les organisations d'employeurs, les organisations syndicales et la DIRECCTE, spécifique à la région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Aujourd'hui, elle met au cœur de sa réflexion la question du télétravail avec ce présent guide.

La CRT s'inscrit dans les réflexions qui ont été conduites et formalisées dans un rapport conjoint des partenaires sociaux (CFDT, CFE-CGC, CFTC, CGT, FO, CPME, MEDEF, U2P) sur le développement du télétravail et du travail à distance du 23 mai 2017.

Le télétravail : c'est quoi ? Pour qui ?

- ▶ Le télétravail est un droit inscrit dans la loi pour les salariés et une opportunité à saisir pour les entreprises.
- ▶ De nouvelles pratiques professionnelles en matière de télétravail sont facilitées aujourd'hui par le développement de l'outil numérique. Il s'agit d'un mode d'exercice de l'activité professionnelle plébiscité par les salariés et en plein développement : 61% des salariés y aspirent, 17% en bénéficient.

Dans la pratique, le télétravail peut contribuer à l'amélioration de la productivité et à la qualité du travail notamment en préservant la santé des salariés.

Ce que dit la loi :

- ▶ La loi définit précisément ce que recouvre la notion de télétravail : «Le télétravail désigne toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail qui aurait également pu être exécuté dans les locaux de l'employeur est effectué par un salarié hors de ces locaux de façon volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication ».
- ▶ Ne pas confondre avec le travail à domicile qui relève d'un régime juridique spécifique différent.
- ▶ Le télétravail peut être mis en place dès l'embauche ou ultérieurement.

Les modes d'organisation

Différentes formes de recours à cette organisation sont possibles :

Le recours régulier au télétravail :

En cas de recours régulier, l'article L.1222-9 du code du travail précise deux modalités, soit le recours à un accord collectif, soit dans le cadre d'une charte élaborée par l'employeur après avis des représentants du personnel. Ainsi, le télétravail n'a plus à être prévu par le contrat de travail, son recours devenant conventionnel et non plus contractuel.

Le recours occasionnel au télétravail :

Le même article du code du travail prévoit que le salarié et l'employeur peuvent convenir de recourir à ce mode d'organisation en le formalisant par tout moyen.

Le recours exceptionnel au télétravail :

C'est l'article L.1222-11 qui en précise les modalités. « En cas de circonstances exceptionnelles, notamment de menace d'épidémie, ou en cas de force majeure, la mise en œuvre du télétravail peut être considérée comme un aménagement du poste de travail rendu nécessaire pour permettre la continuité de l'activité de l'entreprise et garantir la protection des salariés ». Dans ce cas, l'accord du salarié ne paraît pas devoir être recueilli.

Les principes

Ce nouveau droit pour les salariés repose sur le respect des principes suivants :

- ▶ **Le principe de confiance** : La CRT encourage l'ensemble des salariés, des employeurs et leurs représentants à se saisir de l'opportunité du télétravail et d'en négocier les modalités les plus adaptées afin de sécuriser les pratiques et développer une confiance réciproque.
- ▶ **Le principe d'égalité**. Les télétravailleurs doivent bénéficier des mêmes droits individuels et collectifs que les autres salariés de l'entreprise. Par ailleurs, les employeurs doivent former les télétravailleurs sur les équipements mobilisés, les méthodes de travail à distance, travail sur écran... mais également le personnel encadrant (méthode d'organisation, lutte contre l'isolement, principe d'égalité de traitement...).
- ▶ **Le principe de réversibilité** : le télétravailleur bénéficie d'une priorité pour occuper ou reprendre un poste sans télétravail correspondant à ses qualifications et compétences professionnelles.
- ▶ **Des principes d'organisation et de sécurisation du télétravail** :
 - **Un entretien annuel spécifique** doit être organisé concernant les modalités d'activités (durée, protection de la santé, la charge de travail, articulation vie personnelle/vie professionnelle, risque d'isolement...) afin de sécuriser l'exercice du télétravail.
 - **La protection du télétravailleur en cas d'accident**. L'article L.1222-9 présume que tout accident survenu sur le lieu où est exercé le télétravail pendant l'activité professionnelle, est un accident reconnu comme accident du travail.
 - **En cas de refus par l'employeur d'accorder le bénéfice du télétravail à un salarié, celui-ci doit motiver sa réponse.**
 - Lorsque l'employeur propose le télétravail, **le refus d'un salarié d'accepter un poste de télétravailleur n'est pas en soi un motif de rupture de son contrat de travail** (L.1222-9).

Le télétravail : des atouts à mobiliser

► Pour les entreprises



- Renforce l'attractivité des emplois et de l'entreprise
- Permet d'optimiser les espaces de travail
- Participe à réduire les impacts environnementaux liés aux déplacements que l'entreprise peut valoriser dans le cadre de sa politique RSE
- Réduit les risques liés aux déplacements
- Contribue à la motivation des salariés
- Contribue à réduire l'absentéisme
- Contribue à la performance de l'entreprise

► Pour les salariés



- Contribue à mieux articuler vie personnelle et vie professionnelle
- Permet une organisation du travail mieux maîtrisée par le télétravailleur
- Est compatible avec le droit à la déconnexion
- Permet de réduire les temps et les frais de déplacement
- Contribue à réduire la pénibilité de certaines activités
- Contribue à la qualité du travail

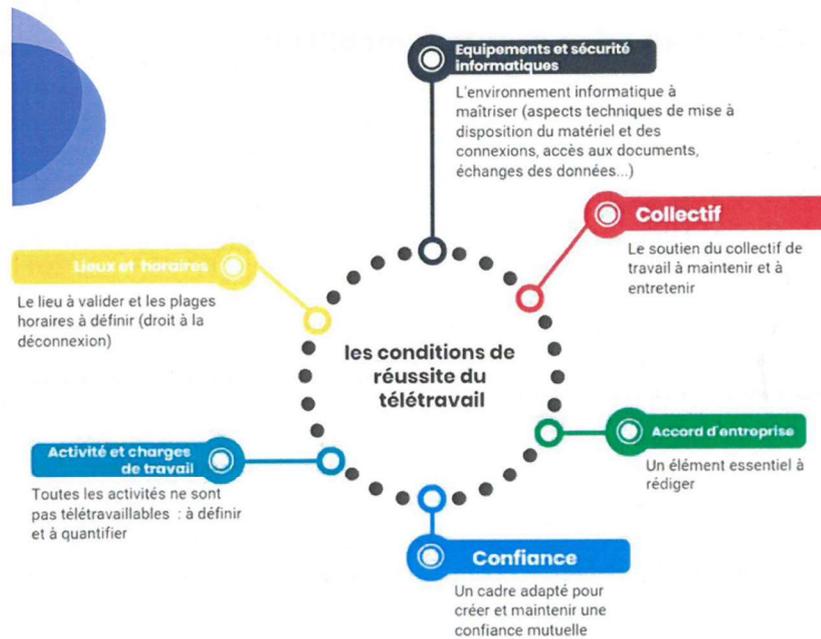
Le télétravail : un exercice à sécuriser

- En cas d'accident du travail
- En matière d'assurances
- En termes de charges de travail et de risques d'isolement du salarié
- En matière de sécurisation des données de l'entreprise



Comment télétravailler ?

- La loi précise que l'usage du télétravail peut être formalisé dans un accord collectif ou à défaut dans une charte, voire par un simple accord entre salariés et employeurs toujours dans le souci d'en sécuriser la pratique.
- La Conférence Régionale du Travail, quant à elle, encourage la négociation d'accords collectifs et leurs suivis et évaluations avec les représentants du personnel.



Pour la CRT, la négociation et la mise en œuvre du télétravail dans l'entreprise doivent aborder l'ensemble des points suivants qui, si ces derniers sont bien traités, concourent au renforcement de la confiance entre les parties :

► **La place du télétravail dans l'organisation de l'entreprise**

- Définir les postes ou les activités compatibles avec le télétravail
- Définir les modalités d'information des salariés et les conditions de validation des candidatures
- Prévoir les modalités de recours au télétravail : régulier, occasionnel ou exceptionnel.
- Prévoir les conditions du retour en entreprise pour le télétravailleur qui en fait la demande
- Prendre en compte les situations particulières : salariés en situation de handicap, salariées enceintes...et veiller au respect du volontariat

► **En matière de charge de travail**

- Déterminer la charge de travail et en assurer le suivi
- Evaluer les risques professionnels de l'activité sur le lieu du télétravail : isolement, accident...
- Assurer le droit à la déconnexion prévu par la loi

► **Equipement de sécurité et matériel**

- Mettre à disposition du salarié les moyens nécessaires pour l'exercice du télétravail : matériel, mise en réseau, assurances...
- Mettre à disposition du télétravailleur un système d'assistance en cas de panne du matériel, du réseau...
- Veiller à sécuriser les données de l'entreprise exploitées sur le lieu du télétravail.

Pour en savoir plus : les travaux de la CNIL

► **Soutien du collectif**

- Veiller à une réelle équité de traitement entre les membres de l'équipe concernés ou non par le télétravail : formation, salaire, évolution...
- Veiller à limiter le nombre de jours télétravaillés sur la semaine
- Garantir la participation du télétravailleur à la vie de leur collectif de travail d'appartenance : partage d'informations, échanges, réunions
- Prévoir les modalités de contact avec le responsable ou manager
- Assurer et sécuriser l'accès du télétravailleur aux représentants du personnel

► **Lieux et horaires**

- Prévoir, en cas de recours régulier au télétravail l'organisation de préférence sur la semaine
- Définir les conditions horaires
- Définir et si nécessaire, aménager les lieux pour le télétravail : domicile, sites de proximité, espaces de coworking...

Pour approfondir ces sujets : Guide méthodologique de l'ANACT sur le télétravail



*Ce document est une production collégiale de la Conférence Régionale du Travail
Réalisation graphique : Direccte Provence-Alpes-Côte d'Azur - Unité Communication*

Explications de vote

Intervention du 1^{er} Collège

La saisine sur le télétravail initiée avant la crise sanitaire du Covid 19 se révèle être d'une grande pertinence après les événements de ces derniers mois.

Le confinement que nous avons dû subir a fait, du jour au lendemain, basculer de nombreuses administrations et sociétés dans une expérimentation à grande échelle du télétravail.

Si l'expérience née de cette situation totalement inédite permet, à l'avenir, d'apporter des bases solides pour une mise en place pérenne, mais choisie, du télétravail, il faut néanmoins considérer que, pour beaucoup d'entreprises et de salariés, il s'est agi d'un saut dans l'inconnu dont, malheureusement, les modalités d'application ont été plus ou moins bien maîtrisées.

Les constatations les plus récurrentes ont été les suivantes, certaines étant toutefois caractéristiques de la période de confinement :

Pour les télétravailleurs

- *Les éléments favorables, améliorant la qualité de vie :*
 - *Moins de fatigue et de stress dus aux déplacements pendulaires domiciles – lieux de travail*
 - *Diminution des dépenses de frais de transports*
 - *Gain de temps appréciable*
 - *Autonomie dans l'organisation du travail*
- *Les points désavantageux :*
 - *Lieux mal agencés pour les postes de travail*
 - *Augmentation des temps de travail*
 - *Manque de formation (y compris de l'encadrement)*
 - *Matériel inadapté*
 - *Isolement*
 - *Manque fréquent de négociation sur la mise en œuvre*

Pour les entreprises ou les collectivités

- *Les avantages :*
 - *Gain de productivité avéré*
 - *Continuité de l'activité malgré des conditions très préjudiciables*
 - *Maintien des missions de service public*

- Les faiblesses :
 - Management mal préparé
 - Manque d'outil de connections sécurisées et de protections des données
 - Infrastructures numériques trop souvent de mauvaise qualité

Pour les territoires

- Les avantages :
 - Gestion d'une partie de la mobilité par la baisse du trafic routier
 - Diminution relative de la consommation carbonée,
 - Baisse de la pollution.
 - Attractivité plus grande pour résider dans des zones de faible densité
- Les faiblesses :
 - Retards de la mise en réseau numérique par les opérateurs des réseaux et collectivités territoriales

Les retours d'expérience, issus de la situation de crise sanitaire, devraient permettre de guider l'attitude de la région sur l'usage futur du télétravail.

Ces REX n'ont pas forcément permis de lever les freins inhérents aux habitudes culturelles de certains dirigeants d'entreprise et ont montré les limites acceptables pour les salariés, nombres d'entre eux ayant retrouvé, avec un plaisir certain et avoué, leur poste de travail en entreprise.

S'il n'appartient pas à la région de généraliser le télétravail, elle doit néanmoins aider, pour les entreprises et les salariés qui le souhaitent, à sa mise en place, y compris au sein de ses propres services, cette organisation du travail ayant apporté de nombreux gages d'avantages pour l'activité des territoires, économique ou publique.

Elle détient pour cela les clés de certains facteurs déterminants pour une application réussie du télétravail :

- ✓ Forte pression auprès des opérateurs pour la suppression des zones blanches et grises
- ✓ Entretien des lignes cuivre
- ✓ Déploiement accéléré des infrastructures numériques
- ✓ Accompagnement des TPE et PME volontaires pour le télétravail
- ✓ Partenariat, notamment avec les chambres consulaires pour la création de tiers lieux ou d'espaces de coworking
- ✓ Aide à la formation

Les préconisations de l'avis sur ces questions sont de bonne facture pour aider à une mise en place pérenne mais non systématique du télétravail.

Il faut cependant, surtout ne pas perdre de vue :

- 1) qu'aucune négociation, qu'elle soit de branche ou plus vaste ne saurait prévaloir sur le libre choix des entreprises dans l'organisation interne de leur fonctionnement, suivant leur activité et leur politique économique
- 2) que tous les emplois ne sont pas éligibles au télétravail

Le 1^{er} Collège votera l'avis.

Intervention des groupes CGT, FSU et Solidaires (2^{ème} Collège)

Le travail et les travailleurs subissent de multiples pressions : celle de l'emploi bien sûr ou plus exactement celle du manque d'emploi, du chômage de masse, mais aussi celle de la pression financière, de la rentabilité de court terme dans le privé et de l'atteinte des objectifs quantitatifs adossés aux réductions budgétaires dans le public.

Depuis les années 70, les politiques publiques de l'emploi ont eu pour ambition la réduction du « coût du travail » par des exonérations sociales massives mais aussi le développement de la flexibilisation et la précarisation de l'emploi et l'adaptabilité des salariés. Les ordonnances travail sont les dernières mesures d'une lente mais certaine dégradation des conditions d'emploi et de travail pour tous les salariés du public comme du privé.

Dans les entreprises et les administrations, cela se traduit par la présence de personnels en contrats précaires toujours plus nombreux, la mise en concurrence des statuts et des salariés et l'individualisation des salaires et des carrières et donc à la destruction des collectifs de travail, des modes de gestion du personnel sources de pressions psychologiques sur les salariés et un écart toujours plus important entre le travail réel et le travail prescrit, source de souffrance au travail.

La recherche du rendement toujours plus grand et /ou la réalisation d'objectifs ou d'économie toujours plus importante a conduit à une intensification générale du travail et à une perte de sens dans l'exercice de nombreux métiers. C'est aussi le développement du travail ubérisé.

Le Télétravail a été rendu possible, par le développement des nouvelles technologies de l'informatique et de l'internet, il s'appuie également sur des nouvelles techniques de management au sein de l'entreprise qui veulent faire croire à l'effacement du lien de subordination entre le salarié et le patron, pour faire de ceux-ci des collaborateurs quand ce ne sont pas des associés.

Il s'agit de persuader le travailleur qu'il dispose d'une partielle ou complète liberté d'organisation de son travail, d'une grande autonomie de décisions. Cependant, la charge de travail ne diminue pas et le travailleur doit atteindre des objectifs souvent fixés fictivement en commun lors du dernier entretien d'évaluation. Il travaille en mode projet dans une entreprise « libérée ». C'est le pari de la confiance !

Tout cela n'est que fiction bien sûr. Et le télétravail non seulement s'inscrit dans ces logiques mais il les renforce.

Il est souvent présenté comme l'outil miracle pour concilier vie privée et vie professionnelle et libérer le salarié du stress et de la perte de temps en trajet. Mais tous les salariés ne sont pas à égalité, car les conditions de télétravail ne sont pas les mêmes en fonction des conditions de logement, de la situation familiale, de l'accès au numérique.

Le télétravail est ainsi source de division, de compétition entre les salariés et d'inégalités. Il ne résout pas les problèmes du travail.

De plus, le télétravail peut être, à terme, un moyen pratique pour externaliser certaines tâches dans un pays étranger. En effet, à partir du moment où un-e salarié-e peut se passer de travailler en présence dans une entreprise, il/elle peut être recruté-e aussi bien en France que dans un autre pays. Considéré à tort comme libérateur, le télétravail peut devenir le cheval de Troie qui permet à l'employeur d'avoir recours à une main d'œuvre qualifiée à peu de prix. Le télétravail peut ainsi être la cause d'une montée du chômage.

Le télétravail ne peut être satisfaisant que si le travail lui-même permet de se réaliser, de s'émanciper, d'être en bonne santé physique et mentale et de se sentir socialement utile. Dans ces conditions, mais elles sont rarement atteintes, oui, une journée de télétravail peut permettre d'éviter des déplacements sources de fatigue tout en maintenant les collectifs de travail.

Mais le télétravail est trop souvent pour les salariés un moyen de pallier les dégradations des conditions de travail, une possibilité de souffler, de s'éviter un déplacement sur un lieu de travail où il ne trouve plus le plaisir de travailler en collectif ou il n'y a plus de temps d'échanges possibles mêmes informels entre collègues.

Le télétravail dans la société néo-libérale, en rompant le lien physique avec l'entreprise nous fait courir le risque d'un travail morcelé, isolé, intensifié avec la mise en concurrence des salariés à distance y compris pour certaines fonctions au niveau international. Il amplifie la confusion entre vie privée et vie professionnelle, entre lieu de travail et lieu de vie et donc risque de confusion entre les temps et les finalités.

Promu par le gouvernement Macron, qui l'a érigé en droit des salariés, il permet une nouvelle réduction du coût du travail (locaux, transport, parking, équipements...) mais aussi une exploitation encore plus grande des salariés et il peut faciliter l'ubérisation du travail, la promotion de l'auto-entrepreneuriat. Dans un avenir très proche le risque n'est-il pas de subir des tentatives de transformer des milliers de travailleurs et salariés en conseillers indépendants ou en consultant gérant leur propre compte et de promouvoir les professions libérales, in fine amplifier une certaine vision de la fin ou de la sortie du salariat pour un certain nombre de travailleurs ?

A terme, cela risque de conduire ces travailleurs à conserver une partie des revenus issus des richesses qu'ils produisent en hypothéquant les ressources mises en commun pour les nombreux systèmes de protection sociale et de solidarité, et d'entraver le nécessaire d'une meilleure répartition de la richesse globale.

Ce dont ont besoin les travailleurs, c'est un télétravail qui s'inscrit dans la transformation de la société et du travail pour le rendre facteur d'émancipation et obtenir des garanties en termes d'emploi et de sécurité professionnelle.

Les groupes CGT, FSU et Solidaires voteront l'avis qui insiste sur la nécessité d'encadrer et de négocier la mise en place du télétravail afin de garantir les droits des salariés.

Intervention du groupe CFDT (2^{ème} Collège)

Le télétravail a été mis en avant pendant la crise sanitaire et économique que nous subissons.

Comme le pointe l'avis il y a bien eu de 2 mises en place de ce mode de travail ; Hors et pendant la crise ; Imposé au salarié ou à son initiative.

Mais on peut souligner que ce mode de travail redistribue les relations de travail. De ce fait nous soulignons l'importance d'une négociation de sa mise en œuvre et le rôle des Instances Représentatives du Personnel.

La formation des encadrants et des personnels est aussi une clé de la réussite.

La Région a donc un rôle important pour favoriser sa mise en œuvre.

Le télétravail répond aux enjeux climatiques en limitant les déplacements domicile-travail, et peut également être un vecteur de revitalisation des zones faiblement peuplées. Pour cela comme le pointe l'avis, la Région doit favoriser les lieux de coworking et la couverture numérique.

Le télétravail peut être une solution d'une meilleure qualité de vie au travail, mais cela se fera si tous les acteurs s'impliquent.

La Région compétente en matière de formation et d'aménagement du territoire a un rôle majeur.

Enfin une évaluation périodique de sa mise en place sera aussi une clé de la réussite.

L'avis proposé souligne ces aspects, Le groupe CFDT votera l'avis.

Intervention du groupe Force Ouvrière (2^{ème} Collège)

Le Président de Région a saisi la commission emploi sur le développement du télétravail, en septembre sans bien entendu soupçonner que cette pratique serait largement étendue par la force des choses dans le contexte de crise sanitaire.

Le télétravail étant un droit depuis 2017, il est resté pourtant peu utilisé et peu discuté tant dans les entreprises qu'au sein des différents branches professionnelles.

La crise sanitaire vient de modifier cette situation, et la mise en place du télétravail est désormais envisagée comme une réelle opportunité dans les entreprises, tant du point de vue des employeurs que de certains salariés.

Tout en notant que le télétravail s'est mis en place de façon plus intense sans préparation ni véritable organisation afin de pallier à l'urgence, cette situation, qui n'a pas été sans créer de nouvelles difficultés, aura également permis de relever certains points pouvant être préjudiciables pour les salariés et les employeurs.

Pour FO, nous estimons que le télétravail doit être un contrat gagnant-gagnant. Pour cela il doit faire l'objet d'un accord national interprofessionnel et d'accords de branche pour en fixer les règles et couvrir tous les salariés dans les domaines tels que la santé au travail, l'articulation vie privée – vie professionnelle, la fourniture de matériels...

Ainsi, dans des situations de crise comme celle que l'on vient de connaître, le télétravail est une réelle opportunité et une alternative d'organisation pour la continuité d'activité.

La Région dans son rôle d'égalité d'accès au numérique à toute sa place dans ce développement, et doit s'assurer d'une couverture suffisante pour permettre l'accès à tous et donc le développement du télétravail.

Le groupe FO tient à souligner que le télétravail bien encadrer peut s'avérer être un outil de repeuplement des territoires ruraux et leur apporter une véritable dynamique de proximité.

Le groupe FO votera l'avis.

Intervention des 3^{ème} et 4^{ème} Collèges

Pour les 3^{ème} et 4^{ème} Collèges, l'avis sur le « développement du télétravail en Région, dans les entreprises et les collectivités publiques » d'une part, rappelle à juste titre le lien avec le développement du numérique, d'autre part peut être analysé à la lumière de l'expérimentation importante récemment mise en œuvre du fait de la crise sanitaire, qui a permis d'en mesurer à la fois les avantages, les inconvénients, les limites et les développements possibles ou souhaitables (même si un bilan plus complet reste à faire).

Au-delà de quelques aspects purement formels (orthographe, syntaxe) qui mériteraient d'être revus, le projet d'avis, sur le fond, aborde bien les différents enjeux du développement du télétravail tant pour les entreprises que pour les salariés, comme pour l'évolution sociale elle-même.

Les 3^{ème} et 4^{ème} Collèges approuvent donc les préconisations qui sont proposées, qui gagneraient toutefois en efficacité à être plus « ramassées » dans leur formulation.

Nos collègues insistent particulièrement sur la nécessité absolue, impérieuse et urgente (et comme l'a déjà souligné le récent avis du CESER sur la « 5G ») d'une couverture de l'ensemble du territoire régional en moyens numériques adaptés, préalable indispensable au développement, notamment du télétravail: dans la perspective nationale du plan de relance et de la reconquête d'une souveraineté économique où la Région Sud/Paca doit prendre sa part comme dans le cadre, plus régional, de la « COP d'avance », il y a là un enjeu économique essentiel.

De même nos collèges insistent sur la nécessité, pour la Région, de soutenir la mise en place de tiers-lieux, d'espaces dédiés ainsi que d'un observatoire régional dédié, et plus généralement les actions de formation et d'accompagnement des entreprises dans tout ce qui concerne la transition numérique.

Les 3^{ème} et 4^{ème} Collèges voteront l'avis.



27, Place Jules Guesde - CS 80255 - 13235 Marseille Cedex 02

Téléphone : 04 91 57 53 00

e.mail : ceser@maregionsud.fr

Site web: www.ceserpaca.fr

Site Newsletter : ceser@regionpaca.com