

RESSOURCES HUMAINES
DROIT DU TRAVAIL

MATTHIEU
BILLETTE DE VILLEMEUR

LE TÉLÉTRAVAIL EN PRATIQUE

Mode d'emploi pour réussir
la transformation profonde de l'entreprise

**L'ESSENTIEL
POUR AGIR**



GERESO
ÉDITION



Le télétravail en pratique

Collection « L'essentiel pour agir »

Le télétravail en pratique

Mode d'emploi pour réussir la transformation profonde de l'entreprise

Auteur : Matthieu BILLETTE DE VILLEMEUR

Édition 2019

© GERESO Édition 2019

Direction de collection : Catherine FOURMOND

Suivi éditorial et conception graphique intérieure : GERESO Édition

Principe de couverture : ATMOSPHERE COMMUNICATION

www.gereso.com/edition

e-mail : edition@gereso.fr

Tél. 02 43 23 03 53 - Fax 02 43 28 40 67

Reproduction, traduction, adaptation interdites

Tous droits réservés pour tous pays

Loi du 11 mars 1957

Dépôt légal : Mai 2019

ISBN : 978-2-37890-165-3

EAN 13 : 9782378901653

ISBN numériques

ISBN eBook : 978-2-37890-263-6

ISBN ePub : 978-2-37890-264-3

ISBN Kindle : 978-2-37890-265-0

GERESO SAS au capital de 160640 euros - RCS Le MANS B 311 975 577
Siège social : 38 rue de la Teillaie - CS 81826 - 72018 Le Mans Cedex 2 - France



Dans la même collection :

- 100 questions pour comprendre le bulletin de paie
- Analyser un poste de travail ou un service
- Contrôle URSSAF : entre droits et obligations
- Départs négociés et ruptures conventionnelles
- Discriminations en entreprise
- Droits du travail, droit des parents
- Gestion de la formation 2.0
- Guide des maladies professionnelles
- Guide des risques psychosociaux en entreprise
- Knowledge Management en entreprise
- La protection sociale en 170 questions
- Le droit du travail en 350 questions
- La mobilité internationale des salariés
- L'écologie humaine en entreprise
- Le management interculturel
- L'emploi des travailleurs handicapés
- Le pouvoir disciplinaire de l'employeur
- Les accidents du travail
- L'essentiel des ordonnances Macron
- Promouvoir le bien-être au travail
- Réaliser un diagnostic organisationnel
- Réseau social d'entreprise
- Ressources humaines 2.0

www.la-librairie-rh.com

la librairie **RH**
by GERESQ

Sommaire

Avant propos9

Chapitre 1 - Définition générale du télétravail.....11

Un travail à distance11

Utilisation de l’informatique et des télécommunications.....12

N’importe où12

N’importe quand13

Sans contrôle direct.....14

Les différentes formes de télétravail15

Combien de télétravailleurs en France ?20

Les exemples étrangers21

Chapitre 2 - Le cadre juridique du télétravail.....23

L’évolution du droit du télétravail.....23

Le droit du télétravail dans le secteur privé.....24

Le droit à la déconnexion.....35

Le droit du télétravail dans la Fonction publique36

Document unique d’évaluation des risques professionnels.....37

Chapitre 3 - Les aspects technologiques du télétravail39

Outils de contrôle des accès au système d’information
de l’entreprise39

Outils de communication40

Outils de travail collaboratif40

Migration progressive vers un environnement cloud41

Investissements indispensables hors du contexte du télétravail41

Chapitre 4 - Les aspects culturels et organisationnels	43
Redéfinir les principes pour travailler ensemble.....	43
Communication.....	44
Collaboration.....	45
Tout repose sur la confiance	46
Transparence.....	48
Chapitre 5 - Mise en place du télétravail dans une entreprise	53
Avantages du télétravail pour l'entreprise.....	53
Impacts sur l'organisation	59
Inconvénients du télétravail pour l'entreprise.....	60
Démarche globale.....	65
Chapitre 6 - Encadrer des collaborateurs à distance	75
Les enjeux du management à distance	75
Manager à distance concrètement.....	76
Le suivi du télétravailleur.....	82
Mettre en place le télétravail dans son équipe.....	85
Analyse des tâches du service	85
Problèmes classiques et solutions.....	89
Chapitre 7 - Télétravailler efficacement	93
Avantages du télétravail pour le salarié	93
Inconvénients du télétravail pour le salarié.....	97
Le télétravail est-il pour moi ?.....	101
S'organiser chez soi	103
Préserver sa santé	107
S'organiser pendant la période de télétravail	110
Collaborer en équipe à distance.....	112
Chapitre 8 - Situations particulières	115
Salariés dont le métier n'est pas télétravaillable	115
Salariés sans outils numériques	116
Télétravailleurs détachés.....	116
Télétravailleurs expatriés.....	117

Télétravailleurs indépendants	118
Télétravail pour raisons médicales	118
Télétravail et handicap	119
Chapitre 9 - Perspectives	121
Avantages et inconvénients du télétravail pour le pays.....	121
Évolutions sociologiques.....	123
Externalisation.....	123
À quoi servent les bureaux ?	124
Travailler pour un client ou un employeur ?	124
Se former, comprendre, réfléchir, devient plus important que la production, qui est automatisée.....	125
Annexes.....	129
Accord National Interprofessionnel de 2005.....	129
La loi Sauvadet.....	129
Décret n° 2016-151 du 11 février 2016.....	129
Les arrêtés ministériels	130
Le droit à la déconnexion dans le Code du Travail – Article L. 2242-17	130
Exemple de charte du télétravail	135
La mise en œuvre.....	136
Organisation du télétravail.....	138
Programme pour réaliser un bilan d’une expérimentation de télétravail	142
Guide d’entretien entre le manager et le télétravailleur	143
Foire aux questions : exemple	149
À propos de l’auteur	155

Avant propos

En 1990, j'ai créé mon entreprise et je l'ai appelée TELETRAVAIL. Depuis, je pratique le télétravail indépendant. Dans un premier temps, j'ai gagné ma vie en rédigeant des documentations techniques en informatique, seul ou aidé par des salariés en télétravail.

J'ai créé, dès 1997, le site **teletravail.fr** qui donne des informations sur le télétravail et propose des offres d'emploi et de missions en télétravail.

Je collabore avec une quinzaine de télétravailleurs indépendants dans le cadre d'une société de distribution de prestations en télétravail, catalogue-teletravail.fr

J'ai déjà écrit **deux livres** sur le **télétravail indépendant** il y a une dizaine d'années et j'ai formé plus de 500 personnes à la création d'entreprises en télétravail.

Aujourd'hui, ce présent ouvrage ne parle que de **télétravail salarié**, dont le décollage est plus récent.

J'anime des formations au télétravail salarié depuis 2012, dans de nombreuses entreprises publiques et privées, de toutes tailles. J'assure trois types de formation :

- **Formation des DRH (direction des ressources humaines) et DSI (direction des systèmes d'information)** à la mise en place du télétravail dans la structure.
- **Formation des managers** à l'encadrement à distance d'équipes éclatées.
- **Formation des collaborateurs** à la pratique efficace du télétravail.

Mon premier objectif dans ce livre est d'aider concrètement les salariés, les managers, les entreprises, à **réussir leur passage au télétravail**.

Pour cela je décris la réalité du télétravail rencontrée en entreprise et dans l'administration, car le télétravail comporte de nombreuses formes différentes.

Toutefois, par souci de confidentialité, je ne citerai pas le nom des entreprises que je décris, rencontrées au cours de formations, j'indiquerai uniquement le contexte et l'activité de la structure. Je ne mentionnerai les noms des entreprises que lorsqu'elles sont citées dans la presse.

Je me limite à mon expérience, pour décrire les situations de télétravail et les méthodes à mettre en œuvre, afin de rester le plus concret possible. J'essaye par des anecdotes et des exemples de rendre mon discours vivant.

Le deuxième objectif de ce livre est de donner des **outils pratiques, opérationnels**.

Ces outils et méthodes ont été bâtis au fur et à mesure de mes rencontres dans les structures mettant en place le télétravail. En effet, même si les métiers et contextes sont multiples, des **règles communes s'imposent pour les télétravailleurs et leurs managers**. Il convient de modifier sensiblement ses habitudes de **communication**, de développer la **transparence** pour entretenir la **confiance**. Les **outils** doivent permettre la **collaboration**, de **nouveaux principes** de travail en commun doivent être **définis et respectés** par les différents membres de ces nouvelles organisations de travail à distance.

Dans ce livre, nous aborderons successivement une **définition générale** du télétravail, avec ses **différentes formes** rencontrées en entreprise. Puis nous étudierons dans le détail le **cadre juridique** du télétravail en France. Ensuite, nous passerons en revue les **aspects technologiques** du télétravail sans lesquels celui-ci ne serait pas possible. Nous détaillerons alors la **mise en place** concrète du télétravail dans une entreprise, grande ou petite, publique ou privée. Nous pourrons alors évoquer les différentes évolutions de **l'art du management** qu'entraîne cette nouvelle forme d'organisation du travail. Enfin, nous pourrons expliquer comment **télétravailler efficacement**, en gardant le moral et la santé.

Dans la dernière partie de l'ouvrage, nous évoquerons des situations particulières telles que le télétravail à **l'étranger**, le télétravail et la **maladie**, le **handicap**.

Enfin nous dessinerons des **perspectives** à une forme d'organisation nouvelle qui modifie profondément notre manière de travailler et de vivre.

Chapitre 1

Définition générale du télétravail

Le télétravail salarié se définit, en **droit français**, comme un travail fait hors des locaux de l'entreprise, de façon volontaire, en utilisant les technologies de l'information et de la communication.

Cette définition juridique peut être complétée par la définition de **L'Organisation Internationale du Travail dans son rapport de 2017** qui distingue trois types de télétravailleurs :

- Les **télétravailleurs à domicile** qui travaillent de la maison plusieurs fois par mois.
- Les **télétravailleurs nomades** qui travaillent plusieurs fois par semaine dans différents lieux autres que les locaux de l'employeur.
- Les **télétravailleurs occasionnels** qui travaillent hors des bureaux moins souvent que les nomades.

Ces deux définitions « officielles » illustrent le fait que le télétravail prend de nombreuses formes, et porte des noms variés (télétravail, travail à domicile, coworking, cyberworking, e-travail, travail à distance, *remote*, travail nomade, travail flexible, home-office, flex office...).

Mais toutes ces formes de télétravail, comportent de nombreuses caractéristiques communes.

Un travail à distance

Le télétravail se définit comme un travail à distance. « Télé » signifie « à distance » comme dans les mots téléphone ou télévision.

Utilisation de l'informatique et des télécommunications

Le télétravail suppose l'utilisation de l'informatique et des télécommunications.

On parle souvent de travail à domicile lorsque l'on parle de télétravail. Cela se comprend car cette situation est la plus courante. Mais les deux notions ne sont pas du tout équivalentes d'un point de vue juridique.

Le travail à domicile est réglementé depuis le 19^e siècle. Ce n'est pas du télétravail.

Au 19^e siècle des salariés travaillaient à leur domicile pour effectuer des tâches d'assemblage de petits objets (ciseaux, montres...). Ces salariés étaient payés à la tâche, souvent très peu. Pour pouvoir survivre, ils devaient travailler de nombreuses heures et également faire travailler leurs enfants.

Des situations épouvantables ont amené le législateur à voter des lois sociales pour protéger les travailleurs à domicile. Ce n'était pas du télétravail.

De nos jours une nourrice à domicile qui garde des enfants à son propre domicile n'est pas une télétravailleuse.

Le télétravail suppose l'utilisation de l'informatique et des télécommunications.

N'importe où

Le télétravail, en pratique, peut s'effectuer depuis n'importe quel lieu, du moment que l'on a accès à Internet et que donc, on peut accéder au système d'information de l'entreprise.

Dans les entreprises, des règles précisent les lieux autorisés, le plus souvent, **le domicile**.

De nombreux accords d'entreprise autorisent également le télétravail depuis une **maison secondaire** ou **depuis le domicile d'un proche**.

Des télétravailleurs travaillent depuis un **hôtel**, et dans tous les lieux de déplacement que sont les **trains**, les **métros**, les **aéroports**, après une mission d'inspection, une action commerciale, une mission de dépannage.