

Le télétravail, une option adaptée à tous

Document adopté par le 18^{ème} Comité exécutif d'industriAll Europe,
Bruxelles, 24 – 25 novembre 2020 | IndustriAll European Trade Union

La pandémie de COVID-19 marque un tournant dans la dissémination des technologies et dans la transformation numérique de notre environnement de travail. Dans le monde de l'industrie, le rythme de la transformation numérique s'est accéléré, alors que la nouvelle situation requiert l'introduction et l'utilisation de nouvelles technologies, l'automatisation étant un moyen de maintenir la distanciation sociale. Le perfectionnement des systèmes de surveillance à distance et des outils collaboratifs ne figurait pas en tête de liste avant que la COVID-19 ne devienne une priorité pour de nombreuses entreprises. Ces nouveaux outils conduiront à l'émergence d'un nouveau modèle économique dans l'ensemble de la chaîne de valeur et généreront des gains de productivité importants. La transformation numérique aura également d'énormes répercussions sur l'organisation, les conditions de travail et l'emploi lui-même *in fine*.

L'accélération de la numérisation a une incidence considérable sur les travailleurs. De nombreux travailleurs de l'industrie ont été contraints de s'adapter à un rythme de travail de plus en plus élevé et imprévisible, à cause de l'intensification de la charge de travail due à l'automatisation et aux technologies de pointe. Afin de pouvoir rester en phase avec la transition numérique rapide, les travailleurs connaissent la pression de devoir être flexibles et polyvalents, de posséder les bonnes compétences et de pouvoir gérer la charge de travail. IndustriAll European Trade Union est pleinement consciente de l'impact de la numérisation sur les travailleurs de l'industrie et reste résolument engagée à garantir une transition numérique juste et équitable qui place les droits des travailleurs au premier plan.

Néanmoins, dans le contexte de la pandémie de COVID-19, l'accélération du processus de numérisation est d'autant plus flagrante au vu du passage radical et massif au système de télétravail. Le télétravail est défini dans [l'accord-cadre intersectoriel des partenaires sociaux européens de 2002 sur le télétravail \(PDF\)](#) comme étant « 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. »

Le télétravail a permis d'assurer la continuité du travail tout en protégeant les travailleurs contre la COVID-19. Dans de nombreux cas, le télétravail a été imposé alors qu'aucune disposition n'avait été prise au préalable concernant l'équipement de télétravail, les conditions et les heures de travail, la protection des données, la protection sociale (y compris les assurances) ou la formation. Au vu de l'expérience de télétravail dans le contexte de la COVID-19, de nombreux employeurs constatent peu à peu les avantages et envisagent de passer au télétravail de façon plus permanente.

IndustriAll Europe reconnaît l'urgence de réagir face aux développements soudains concernant le télétravail. Nous présentons une première prise de position syndicale sur ce sujet ainsi que plusieurs demandes clés pour garantir que le télétravail soit une option (et non une obligation) adaptée à tous. Cette prise de position a été initiée par la crise de la COVID-19 et le coup d'accélérateur qu'elle a donné au télétravail ; elle ne se réfère toutefois pas uniquement au télétravail dans le contexte de la COVID-19, car il est désormais évident que le télétravail deviendra la norme pour longtemps. Par conséquent, ce document représente une première prise de position d'industriAll Europe sur la question du télétravail en général.

Le télétravail doit faire l'objet de réglementations afin de devenir un avantage pour tous les travailleurs et de ne pas être uniquement une stratégie de réduction des coûts pour les entreprises (il ne doit pas en fin de compte mener à des externalisations inutiles du travail mais garantir que le travail est exécuté par des salariés de l'entreprise. Le télétravail ne convient pas à tous les travailleurs, et il est essentiel de veiller à ce que les travailleurs nouvellement embauchés aient également la possibilité d'être présents dans les locaux de l'employeur. Les employeurs doivent être pleinement conscients de l'impact positif que les interactions sociales sur le lieu de travail ont sur les projets communs et l'innovation, ainsi que sur la santé physique et

psychologique des travailleurs. Les syndicats doivent être impliqués dans la définition d'une réglementation du télétravail afin d'établir des limites claires pour le temps de travail (limiter le nombre d'heures supplémentaires, assurer le paiement intégral de toutes les heures prestées), la santé et la sécurité (problèmes ergonomiques, augmentation du stress, isolement professionnel) et la vie privée (droit à la déconnexion, limitation de la surveillance et de la collecte des données des travailleurs, stockage et accès aux données).

Le télétravail : un avantage ou un inconvénient pour les travailleurs ?

Pendant la pandémie de COVID-19, près de 4 salariés sur 10 dans l'UE (soit plus de 37%) [ont déclaré](#) avoir adopté le système de télétravail. Ce taux était particulièrement élevé dans les pays où la numérisation est plus avancée, tels que les pays nordiques et le Benelux. Toutefois, 24% des travailleurs étant passés au télétravail n'avaient jamais travaillé à domicile avant la crise de COVID-19, et 56% n'avaient télétravaillé qu'occasionnellement auparavant.

Il est clair que le télétravail était la bonne réponse à cette urgence. Cependant, si le télétravail doit rester la norme tant que la pandémie ne sera pas maîtrisée ou s'il devient un aspect permanent de notre vie professionnelle à l'avenir, il faut remédier à l'absence de réglementations. Les syndicats et les employeurs doivent s'asseoir ensemble à la table des négociations afin de définir les conditions adéquates pour réglementer le télétravail. En tant que syndicats, nous devons jouer notre rôle et optimiser le télétravail, tout en évitant ses effets négatifs sur les travailleurs et nos futurs lieux de travail au moyen des négociations et des conventions collectives à tous les niveaux.

L'essor soudain du télétravail a mis en exergue une [nouvelle forme d'inégalité](#) entre les travailleurs, à savoir entre les professions « [adaptées au télétravail](#) » et celles qui ne le sont pas. Cette inégalité pourrait conduire à un nouveau clivage entre les travailleurs qui peuvent télétravailler et se protéger contre la COVID-19, et les travailleurs dont le travail nécessite une présence physique et qui sont donc contraints de s'exposer au virus pendant le trajet vers le lieu de travail et sur le lieu de travail lui-même. Dans l'industrie, cette situation peut contribuer à diviser les travailleurs de la production et les employés de bureau. Toutefois, en tant que syndicats, nous devons empêcher tout clivage entre des travailleurs qui ont en réalité les mêmes intérêts, c'est-à-dire des salaires équitables et de bonnes conditions de travail sur des lieux de travail sûrs et sains.

Même si la plupart des employés de bureau ont pu télétravailler pendant la pandémie et se protéger du virus, leur santé et leur sécurité de manière générale n'ont pas été assurées. Depuis le début de la pandémie, les commentaires reçus de la part des travailleurs et de leurs représentants concernant le télétravail indiquent une augmentation significative des troubles musculosquelettiques, des heures de travail longues et irrégulières et des pressions psychologiques liées au manque d'interactions sociales, au déséquilibre entre vie professionnelle et vie privée ainsi qu'au sentiment d'isolement. En tant que syndicats, nous devons veiller à ce que la santé et la sécurité de tous les travailleurs soient garanties. D'une part, nous devons veiller à ce que le télétravail soit effectué dans un environnement de travail adapté, sans risques physiques et psychologiques.

Par ailleurs, il est essentiel que le télétravail ne devienne pas une charge supplémentaire pour les femmes qui, malheureusement et dans de nombreux cas, peuvent encore facilement se retrouver à devoir jongler entre le travail, le ménage et les tâches familiales. Le télétravail ne doit pas se substituer aux gardes d'enfants. Il ne doit pas non plus être une excuse pour encourager les femmes à rester à la maison, mais il doit être un instrument permettant d'assurer un meilleur équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée pour tous les travailleurs qui ont adopté le télétravail. Par conséquent, les syndicats doivent s'assurer, par le biais des négociations collectives à tous les niveaux, que le télétravail représente un avantage pour tous les travailleurs

et que ceux qui décident d'y recourir bénéficieront des mêmes droits et opportunités que tous les autres travailleurs, notamment en termes d'évolution de carrière, de possibilité d'obtention d'une promotion et d'occuper des postes dirigeants, etc.

Le télétravail peut comporter des aspects à la fois positifs et négatifs pour les travailleurs. Toutefois, ce qui apparaît de prime abord comme un avantage peuvent facilement s'avérer être un inconvénient. C'est notamment le cas actuellement, alors qu'un nombre croissant d'employeurs (y compris dans l'industrie), opposés au télétravail avant la pandémie, font maintenant pression pour qu'il devienne la norme. Certains employeurs envisagent par ailleurs d'introduire le télétravail de façon permanente au niveau de leur entreprise dans le monde entier. Les employeurs affirment que le télétravail réduira leur empreinte environnementale grâce à la limitation des déplacements et améliorera l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée de leurs salariés en réduisant les temps de déplacement et en leur offrant la possibilité d'être autonomes et flexibles dans leur travail. L'expérience du télétravail lors de la pandémie a fait prendre conscience aux employeurs des avantages qu'ils peuvent en tirer : non seulement les activités ont pu continuer, mais les salariés ont été plus productifs et ont travaillé plus longtemps, car la porosité entre le travail et le temps libre a entraîné une augmentation considérable du temps de travail. On estime également que les économies réalisées en réduisant l'impact immobilier de l'entreprise constituent une motivation majeure pour les employeurs.

[Selon un rapport](#), l'expérience du télétravail pendant la pandémie de COVID-19 aurait été positive pour la majorité des travailleurs qui ont pu travailler à domicile (70%). Ce résultat confirme les [études](#) antérieures à la COVID-19 qui avaient [démontré](#) que le télétravail peut entraîner une plus grande productivité, une réduction du taux d'absentéisme et une satisfaction professionnelle relativement plus élevée. Cependant, toutes les études confirment que le télétravail n'est bénéfique pour les travailleurs que tant qu'il n'est pas permanent et que la présence sur le lieu de travail est toujours possible au moins deux jours par semaine. Par ailleurs, en tant que syndicats, nous nous réservons le droit d'être prudents et d'adopter un point de vue critique par rapport aux résultats de ces études. Par exemple, si la réduction du taux d'absentéisme est généralement considérée comme positive, elle peut rapidement être perçue comme négative si le travailleur est contraint d'exercer son activité alors qu'il est malade mais qu'il télétravaille. Le télétravail ne doit en aucun cas remplacer quelconque forme de congé maladie, familial, de maternité ou parental. Les syndicats doivent s'assurer que les droits des travailleurs à toute forme de congé soient garantis et que le télétravail ne sera pas utilisé à mauvais escient pour outrepasser ces droits, notamment en garantissant le droit à la déconnexion au moyen de conventions collectives à tous les niveaux.

De nombreux travailleurs souhaitent retourner sur leur lieu de travail parce que le sentiment d'isolement est insupportable. Le télétravail peut signifier travailler seul, prendre des pauses seul et manger seul devant l'ordinateur. Il empêche les travailleurs d'avoir des contacts sociaux, qui sont une valeur essentielle du travail. En outre, il risque de démanteler l'approche collective du travail et d'exacerber davantage l'individualisation du travail déjà en cours. Il est donc important que les syndicats s'impliquent et négocient des accords sur le télétravail.

Il est de notre responsabilité de veiller à ce que tous les travailleurs continuent à se sentir membres d'une communauté de travailleurs unis par leur lieu de travail et leur syndicat. Ensemble, nous devons développer des moyens efficaces pour maintenir et créer l'unité entre les travailleurs, le tout dans un environnement de travail en évolution rapide. L'accès des travailleurs au lieu de travail et aux espaces de réunions physiques doit toujours être possible. Les travailleurs doivent toujours être autorisés à exercer leur droit de contacter leur syndicat, tout comme le représentant syndical doit toujours pouvoir contacter les travailleurs.

En outre, l'explosion du nombre d'heures supplémentaires non enregistrées et donc non rémunérées doit être mieux contrôlée et correctement réglementée. La solution classique de calcul du temps de travail peut atteindre ses limites dans un contexte de télétravail, l'avantage du télétravail étant la flexibilité et l'autonomie, ce qui signifie que les travailleurs peuvent déterminer eux-mêmes l'organisation de leur journée de travail. Les syndicats doivent trouver, en collaboration avec les travailleurs, les meilleures solutions pour garantir le maintien des avantages du télétravail, tout en protégeant les droits et la santé des travailleurs.

Enfin, les faits montrent également que l'extension du télétravail va de pair avec l'utilisation de technologies invasives qui offrent aux employeurs des possibilités illimitées de surveillance et de contrôle à distance des travailleurs, et ce bien au-delà de ce qui est justifié. Cela soulève des questions en termes de vie privée des travailleurs et de respect de la dignité humaine. En tant que syndicats, nous exigeons la protection stricte des données personnelles et de la vie privée des travailleurs conformément au RGPD, ainsi que le respect des limites entre vie privée et vie professionnelle, notamment en observant le droit à la déconnexion. Nous nous opposons à l'extension d'un état général de surveillance des travailleurs, qui sont de plus en plus inquiets face à la menace d'une utilisation abusive des données. Les employeurs doivent construire une relation basée sur la confiance envers leurs travailleurs afin de lutter contre cette tendance importune à la surveillance inacceptable des travailleurs.

Dans le contexte de la pandémie de COVID-19, l'utilisation des applications de suivi de contacts au travail requiert de la prudence, car il est possible de suivre les travailleurs individuellement et de recueillir leurs données sans aucune garantie de protection de ces données. L'objectif de la collecte de données doit être dûment justifié et doit respecter le cadre juridique, la collecte doit être strictement utilisée pour le suivi de contacts dans le cadre de la gestion de l'urgence sanitaire et les données doivent être supprimées après un certain temps et stockées de préférence localement afin de réduire le risque d'abus. Les travailleurs doivent être pleinement informés et donner clairement leur consentement, tout comme les syndicats doivent être impliqués dans toutes les étapes du processus, y compris l'élaboration des politiques de confidentialité et de sécurité.

Les revendications d'industriAll European Trade Union en matière de télétravail

IndustriAll Europe reconnaît les avantages du télétravail pour les travailleurs. Toutefois, en tant qu'organisation syndicale, nous nous réservons le droit de rester prudents et nous continuerons à surveiller son impact, notamment parce que certaines formes de télétravail (télétravail imposé et/ou permanent) peuvent être préjudiciables aux travailleurs et à l'emploi en général. Nous exigeons que les syndicats soient étroitement impliqués dans la réglementation du télétravail à tous les niveaux. Nous continuerons à lutter pour le respect des droits des travailleurs, de leur santé et de leur sécurité, de leur vie privée et de leur autonomie sur le lieu de travail et pendant le télétravail.

Afin de garantir que le télétravail profite à tous les travailleurs, nos revendications sont les suivantes :

- Le télétravail doit être clairement encadré par le biais de réglementations et/ou de conventions collectives nationales à tous les niveaux, en particulier lorsque les cadres réglementaires n'ont pas encore été établis et lorsque les syndicats le jugent nécessaire.
- Le principe de volontariat doit être pleinement respecté, ce qui signifie que les travailleurs doivent avoir le droit de choisir entre le télétravail et le travail au bureau. Tous les travailleurs qui peuvent travailler ou pour lesquels le télétravail est d'application (y compris les travailleurs intérimaires et les travailleurs avec un contrat à durée déterminée, etc.) doivent avoir le droit de télétravailler, mais aussi de revenir au bureau (un lieu de travail physique doit pouvoir être accessible à tous les salariés).

- Les heures de travail doivent être en pleine conformité avec les réglementations nationales et/ou les conventions collectives. Les conditions de temps de travail doivent être identiques quel que soit l'endroit où le travail est effectué. Une flexibilité et une autonomie accrues doivent profiter au travailleur et à son équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Le télétravail ne doit pas se traduire par des heures supplémentaires non rémunérées, une obligation de flexibilité et de disponibilité continue, et d'énormes pressions psychologiques. Le droit à la déconnexion doit être pleinement accordé et respecté. Dans le contexte de la pandémie, des solutions doivent être trouvées pour les télétravailleurs qui doivent assumer des responsabilités familiales en raison de la fermeture de certains établissements.
- Le télétravail ne doit pas creuser les inégalités entre les sexes, mais représenter une opportunité pour un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée pour tous les travailleurs.
- L'employeur est entièrement tenu de fournir aux travailleurs l'équipement nécessaire et de bonne qualité pour le télétravail, ainsi que de garantir les mesures de santé et de sécurité appropriées et de payer les assurances sociales et de santé des travailleurs.
- Les salariés qui télétravaillent doivent jouir des mêmes droits que tous les autres travailleurs, y compris des avantages de la convention collective, du droit de contacter et d'adhérer à un syndicat, du droit à la formation et à l'apprentissage tout au long de la vie, de la possibilité d'obtenir une promotion, etc. Le télétravail et le travail au bureau doivent être compatibles.
- L'employeur doit fournir les programmes de formation afin de doter les travailleurs des compétences nécessaires pour le télétravail. La formation doit être accessible à tous et doit être conçue pour différents groupes de travailleurs désavantagés.
- L'employeur doit respecter la vie privée et l'autonomie du télétravailleur (autrement dit, une limitation de la collecte de données au strict nécessaire, l'exigence d'une protection claire des données personnelles du travailleur conformément au RGPD, une transparence totale sur la portée et l'utilisation des données collectées, l'exigence de l'humain aux commandes, etc.).
- L'employeur doit également être formé à la gestion d'une organisation du travail basée sur le télétravail et au respect total des droits des travailleurs et des exigences énumérées ci-dessus.
- L'employeur doit fournir une indemnité supplémentaire pour couvrir les coûts générés par le télétravail (commodités telles que le chauffage et l'électricité, etc.) et conserver les mêmes avantages (y compris les chèques-repas, etc.).
- Les représentants syndicaux doivent être impliqués dans tous les points énumérés ci-dessus et doivent disposer des installations et des outils numériques nécessaires pour défendre les travailleurs sur un pied d'égalité avec les employeurs.