

TELETRAVAIL : MODE D'EMPLOI

Qu'est-ce que le télétravail ?

"Le télétravail est 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" (Accord National Interprofessionnel sur le télétravail du 19/07/2005 reprenant l'accord cadre européen du 16/07/2002).

Cette définition recouvre des salariés travaillant à domicile mais également les travailleurs "nomades" ou mobiles qui ont plusieurs lieux de travail ou que leur activité éloigne souvent des locaux de l'entreprise (commerciaux, techniciens de maintenance, installateurs...) ou encore le travail collaboratif à distance (équipe projet géographiquement éloignée).

L'accord national interprofessionnel pose plusieurs principes : volontariat, protection des données, respect de la vie privée, égalité des conditions d'emploi et des droits en matière de formation, fourniture ou adaptation et entretien d'équipement nécessaire au télétravail, protection de la santé et de la sécurité du salarié.

Quel équipement pour le télétravailleur ?

L'employeur fournit, installe et entretient les équipements nécessaires. De nombreux outils et solutions informatiques sont à disposition des entreprises pour mettre en place le télétravail ou faciliter l'activité des "travailleurs nomades" : ordinateur portable, Personal Digital Assistant (PDA), imprimante multifonction, casque et webcam pour les vidéos conférences, connexions Internet à haut débit ou WI-FI...

Le matériel doit être performant, compact et fiable. Toutes les applications utilisées dans l'entreprise doivent être installées sur l'ordinateur du télétravailleur.

Si le salarié travaille avec son propre équipement, l'employeur doit en assurer l'adaptation et l'entretien et fournir un appui technique. L'ordinateur du télétravailleur est, en outre, plus exposé que les ordinateurs de l'entreprise et il doit être protégé tant au niveau physique (vol) que contre les attaques virales et/ou réseau (antivirus et pare-feu indispensables). Concernant la protection des données, il convient de s'assurer du respect des règles de mot de passe (longueur, contenu et fréquence de modification) et utiliser des mécanismes de cryptage.

L'entreprise couvre les coûts directement causés par ce mode de travail, notamment ceux liés à la communication (abonnement internet, téléphone...).

Le télétravailleur doit s'aménager un véritable espace bureau, voire dédier une pièce à son activité professionnelle, pour être efficace et travailler tranquillement.

Comment s'y prendre pour mettre en place le télétravail ?

Le télétravail, vous y pensez pour votre entreprise mais ne savez pas comment vous y prendre. Voici quelques conseils pour adopter la bonne stratégie et s'assurer des conditions de réussite du projet.

Etape 1 : Définir et formaliser son projet et ses objectifs

Dans un premier temps, il faut répondre de manière précise à plusieurs questions :

- quelles sont les raisons qui vous poussent à envisager le télétravail ?
- quels sont les avantages et les intérêts pour votre entreprise ?
- quelles activités/fonctions sont concernées par cette organisation de travail ?
- quels sont les profits et les résultats attendus ?
- quelles formes de télétravail est la plus adaptée à vos besoins : travail à domicile à temps complet/partiel, "nomadisme", travail collaboratif au sein d'une équipe projet...?

Il s'agit de faire une étude de faisabilité pour évaluer la pertinence du télétravail et répondre à la question essentielle : le télétravail est-il une bonne solution pour mon entreprise ?

Etape 2 : Etablir les règles du télétravail applicables dans l'entreprise

Pour éviter les mauvaises surprises, il est indispensable de prévoir dès le départ des règles d'organisation et de fonctionnement du télétravail dans votre entreprise, dans le respect des principes définis par les partenaires sociaux dans l'accord interprofessionnel de juillet 2005, bien que ce dernier ne soit pas encore d'application obligatoire (extension en cours).

Pour cela, vous devez :

- établir votre propre conception et définition du télétravail
- lister l'ensemble des changements à opérer pour mettre en œuvre le télétravail : équipement, moyen de communication, processus de travail, document de liaison, formation des salariés... et les évaluer financièrement
- identifier les salariés pouvant bénéficier du télétravail dans l'entreprise
- définir les durées minimales et maximales de mise en œuvre du télétravail et les modalités de renouvellement
- déterminer les horaires de télétravail, les cas et les limites de recours aux heures supplémentaires
- arrêter les nouvelles modalités de reporting et de contrôle du travail, ainsi que la forme et la fréquence des contacts avec l'entreprise
- définir la procédure à suivre pour demander à bénéficier du télétravail, la liste des documents à transmettre et les formalités à accomplir par l'entreprise et par le salarié (formulaire de demande, délai de réponse de l'employeur, consultation de la hiérarchie...). Un avenant au contrat de travail de chaque télétravailleur sera notamment nécessaire.
- déterminer les responsabilités respectives de l'employeur et du télétravail (respect des règles de sécurité, assurance et maintenance de l'équipement, communication entre l'entreprise et le télétravailleur...)
- établir le plan de déploiement du télétravail

Il est vivement recommandé d'établir ces règles de manière collégiale en constituant un groupe de travail composé de la direction, de responsables opérationnels, de salariés concernés par le télétravail mais également de leurs collègues sédentaires avec qui ils travailleront, de représentants du personnel. L'objectif est de recueillir le maximum d'avis complémentaires ainsi que les contraintes et attentes de chacun.

Toutes ces règles seront formalisées par écrit dans un projet d'accord, soumis aux représentants du personnel (Délégué du Personnel, Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail, Comité d'Entreprise) ou aux salariés, le cas échéant.

Ce projet de mise en œuvre du télétravail doit faire l'objet d'une communication auprès de l'ensemble du personnel afin de les sensibiliser aux enjeux et d'évaluer leur adhésion à ce type d'organisation.

Etape 3 : Lancez un projet test, l'évaluer et l'ajuster

Une fois les règles de fonctionnement établies et négociées, le télétravail pourra être mis en œuvre sur un échantillon de salariés volontaires afin de tester les règles de fonctionnement et éventuellement les ajuster en fonction des besoins de l'activité, des équipements utilisés, des contraintes et des difficultés rencontrées par les télétravailleurs.

A l'issue de ce projet test, d'une durée de 4 à 6 mois au moins, un bilan permettra d'évaluer les modes de communication entre les télétravailleurs et leurs responsables, l'efficacité et la fiabilité des équipements, les besoins en formation recensés, l'équilibre du budget.

La mise en place d'une fiche d'incidents sur laquelle seront consignés tous les problèmes rencontrés (description, cause identifiée, collaborateurs concernés, mesures correctives ...) peut s'avérer très utile pour évaluer et ajuster ces règles.

Etape 4 : Suivre et faire évoluer le télétravail

Si le bilan de votre projet test est positif, si les règles de fonctionnement établies sont adaptées, acceptées et efficaces, si cette nouvelle organisation est financièrement équilibrée, vous pouvez déployer la mise en œuvre du télétravail dans votre entreprise à l'ensemble des salariés concernés.

Une évaluation semestrielle ou annuelle permettra d'adapter le temps de télétravail aux besoins de l'entreprise, de prendre en compte les évolutions technologiques (logiciels, matériels, voies de communication...), d'organiser des formations supplémentaires et de favoriser le partage d'expérience en interne pour identifier les besoins nouveaux des salariés.