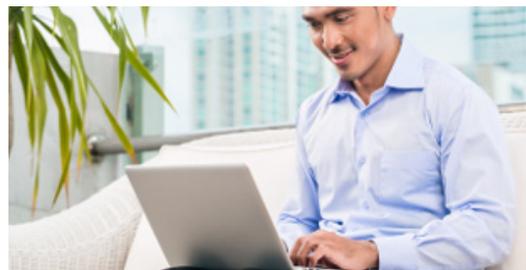


FICHES PRATIQUES

Des réponses simples et concrètes à toutes vos questions

Comment mettre en place le télétravail

Selon l'INSEE, le télétravail concerne officiellement 7% des actifs en France. En pratique, de nombreuses entreprises le pratiquent sans forcément le revendiquer. Tel est notamment le cas des cadres, qui emportent régulièrement du travail à domicile. Pourtant, le télétravail déclaré est facile à mettre en place, grâce à un cadre précis, sur le plan juridique comme sur le plan pratique.



1. Une forme de travail concertée et bien comprise par toutes les parties

Le télétravail sous sa forme déclarée doit faire l'objet d'un accord préalable entre toutes les parties : travailleur, employeur, et délégué du personnel dans les entreprises de plus de 11 salariés. Le salarié voit dans le travail à distance une amélioration de sa qualité de vie :

- réduction des trajets travail-domicile ;
- flexibilité des horaires ;
- gain de l'liberté et d'autonomie.

L'employeur y verra, de son côté, :

- un gain sur l'espace de travail ;
- la possibilité de recruter sur une aire géographique plus large, voire de s'implanter dans une autre région ou un nouveau pays ;
- des résultats très positifs au niveau de la productivité des salariés (+22 % selon une étude Greenworking de 2012).

2. Les différentes formes de télétravail

Plusieurs formes de télétravail existent :

- le télétravail total : le salarié ne vient dans l'entreprise qu'épisodiquement. Le reste du temps, il travaille à domicile ;
- le télétravail en alternance : le salarié dispose d'un bureau dans l'entreprise, mais travaille souvent de chez lui ;
- le travail nomade : le salarié travaille à distance au gré des déplacements. Ceci concerne souvent des commerciaux, des équipes de maintenance ou de service après-vente ;
- le travail en bureau satellite : l'employé travaille en déplacement et dispose d'un bureau rattaché à un espace de co-working.

3. Le télétravail, encadré juridiquement depuis 2005

L'Accord interprofessionnel français du 19 juillet 2005 règlemente les modalités de mise en place du télétravail. Ces détails doivent être à l'origine d'un accord entre les deux parties. Elles sont consignées dans un avenant au contrat de travail.

4. Des outils de contrôle du télétravail

Il existe de nombreux outils pour accompagner le télétravail, et assurer son succès. Le rattachement hiérarchique et la définition des processus de travail et de liaison avec l'équipe devront ainsi être définis à l'avance.

5. Les outils techniques à disposition du télétravail

Internet a grandement simplifié la mise en place sur le plan technique du télétravail. C'est à l'entreprise de fournir au travailleur à distance tous les outils nécessaires, notamment le matériel informatique et bureautique. L'employeur doit également s'assurer que les données qui circulent à l'intérieur de son réseau sont sécurisées. Il peut responsabiliser le travailleur à domicile en lui faisant signer une charte informatique.

Comment définir les modalités du télétravail



1. Le travail à distance, un cadre juridique strict

Les modalités de mise en place du télétravail sont encadrées par l'Accord Interprofessionnel Français du 19 juillet 2005, étendu par l'arrêté ministériel du 30 mai 2006. Elles reposent sur ce principe de base : le bi-volontariat (l'employeur et le salarié doivent être d'accord sur ces modalités) et la réversibilité (l'une des deux parties peut mettre fin au télétravail sur décision unilatérale. Le travailleur réintègre alors l'entreprise).

2. Des modalités clairement énoncées dans le contrat de travail

Le travail à distance doit faire l'objet d'un avenant au contrat de travail du salarié. Cet avenant répertorie toutes les modalités de détachement du travailleur à domicile, en définissant notamment :

- ses missions ;
- son rattachement hiérarchique ;
- son mode d'évaluation périodique ;
- les modalités de compte-rendu et de correspondance avec l'entreprise.

Dans l'ensemble, le travailleur à domicile doit recevoir un traitement égal à celui des autres salariés de l'entreprise, que ce soit sur le plan du confort au travail ou celui du droit à la formation. Enfin, dans les entreprises de plus de 11 salariés, les délégués du personnel doivent être consultés sur le détail des modalités de détachement du travailleur à distance.

3. Un volume horaire encadré

L'avenant au contrat de travail doit aussi définir le nombre d'heures que le salarié peut consacrer à son poste, y compris s'il travaille à domicile. Le maximum d'heures quotidiennes est de 10 heures, et le maximum hebdomadaire est de 48 heures (avec un temps de repos consécutif de 11 heures minimum par jour). La loi oblige aussi à définir quelles sont les heures pendant lesquelles le salarié pourra être sollicité par téléphone ou par e-mail, afin de protéger la vie privée de ce dernier.

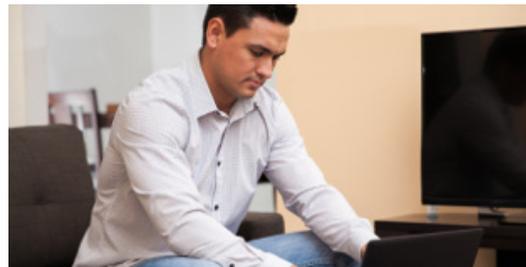
4. Les modalités techniques du télétravail

Sur le plan technique, c'est à l'entreprise de prendre en charge tous les coûts liés aux outils du télétravail. L'impératif, pour l'employeur est aussi de veiller à la sécurité informatique de ses données.

Ainsi, l'entreprise doit mettre à disposition le matériel informatique et les logiciels dont le salarié aura besoin. Il n'est pas prévu que le travailleur à domicile puisse utiliser son propre ordinateur. L'employeur doit aussi assumer le coût des communications, au niveau des appels téléphoniques comme de l'accès à Internet. Il est recommandé de faire signer une charte au travailleur à domicile, lui interdisant d'utiliser le matériel de l'entreprise pour son usage personnel.

Enfin, l'employeur est censé indemniser le travailleur à distance pour ses frais de chauffage et d'électricité. Le montant mensuel doit être mentionné dans l'avenant au contrat de travail (autour de 50 euros par mois).

Comment contrôler le travail à distance



1. Accepter une certaine perte de contrôle

Avant d'aborder les modalités de contrôle du télétravail, il faut savoir que ce dernier suppose un rapport particulier entre le travailleur à domicile et son emploi. On passe d'un management présentiel à un management aux objectifs, ce qui suppose une autonomie accrue pour le salarié, doublé, parfois, d'un sentiment de perte de contrôle du manager.

Cette évolution doit être comprise par toutes les parties : le travailleur à domicile, l'employeur et les collègues qui restent en entreprise. C'est toute une culture de travail différente qui doit être mise en place. Pour autant, des mécanismes pour que le salarié reste sous le contrôle du manager existent.

2. Des modalités de contrôles inscrites au contrat de travail

L'avenant au contrat de travail, signé par le travailleur à domicile et l'employeur, doit préciser :

- quel sera le rattachement hiérarchique du travailleur à distance ;
- comment se déroulera l'évaluation de son travail et avec quelle périodicité
- quels seront les outils de compte rendu et de liaison avec l'entreprise

. Le contrôle du télétravail est également encadré : l'avenant doit spécifier quels sont les horaires pendant lesquels le travailleur peut être joint, par téléphone ou par e-mail. En dehors de ces horaires, il n'est pas tenu de répondre à son entreprise, notamment pour protéger sa vie privée.

3. Bien cadrer les processus de travail

L'accord de télétravail doit formaliser les processus de l'entreprise dans lesquels le travailleur à distance est impliqué, et leur fréquence. Il s'agit de bien définir :

- la nature de son emploi ;
- le référent dans l'entreprise ;
- la modalité de rendu de son travail: par e-mail ou sur l'intranet via un accès VPN;
- etc.

Le manager et le travailleur doivent fixer ensemble :

- des objectifs de charge de travail ;
- des objectifs de livraison ;
- des délais.

Si besoin, il peut être utile de faire passer le travailleur à domicile et son manager par une formation au télétravail. Enfin, il faut savoir que si les résultats du travail à distance ne sont pas satisfaisants, celui-ci peut être arrêté de la seule

volonté de l'entreprise ou du salarié, et ce dernier peut rejoindre les locaux de l'entreprise sous un délai de prévenance.

Quel équipement pour le télétravail



1. Un équipement matériel détaché chez le salarié à domicile

Au niveau des outils du télétravail, l'entreprise doit fournir au travailleur à domicile le matériel informatique ou bureau-tique nécessaire à son activité (ordinateur, imprimante, etc.). Elle doit également mettre à sa disposition les éventuelles surfaces de travail supplémentaires (bureau, table, chaise). Les frais d'accès à internet ou de téléphone professionnel doivent être payés par l'employeur, tout comme le matériel de correspondance (fournitures de bureau et frais postaux). Il est conseillé de faire signer au salarié une charte informatique pour rappeler qu'il n'est censé utiliser ce matériel que pour le travail.

2. La sécurité informatique comme point cardinal

De même, les logiciels payants qui sont utilisés par le travailleur à domicile doivent être fournis par l'entreprise. Il faut respecter certaines normes de sécurité. Si le travailleur doit se connecter à l'intranet de l'entreprise depuis l'extérieur, il faut mettre en place un accès VPN (Virtual Private Network), qui consiste en une connexion internet sécurisée par mot de passe. Les fichiers ou les données de l'entreprise sont souvent confidentiels : il est alors conseillé de les crypter, tout comme les correspondances par e-mail. Les données, sous forme non cryptée ne devraient pas être copiées ou sauvegardées sur l'ordinateur. En cas de panne ou de vol, elles pourraient être perdues. Ces bonnes pratiques peuvent être ajoutées à la charte informatique signée par le travailleur à distance.

3. Des outils de travail et de communication en temps réel

Pour rester en contact avec le reste de son équipe, le travailleur à distance utilisera des outils de travail collaboratif. Il en existe de nombreux, gratuits ou payants, et notamment des logiciels en ligne, utilisables sans installation. Les agendas partagés et les solutions de partage de document en ligne sont également à encourager. La plupart proposent des versions Premium, payantes, mais cryptées et sécurisées.

Un webmail doit aussi être mis en place, pour permettre l'accès du travailleur à distance à ses e-mails sur le serveur sécurisé de l'entreprise. Les outils de chat et de messagerie instantanée permettent au salarié détaché de rester au contact de son équipe. Enfin, des logiciels de vidéo-conférence permettent aux travailleurs de participer aux réunions à distance, pour assurer une présence virtuelle dans les locaux de l'entreprise.

Comment définir les modalités du télétravail



1. Le travail à distance, un cadre juridique strict

Les modalités de mise en place du télétravail sont encadrées par l'Accord Interprofessionnel Français du 19 juillet 2005, étendu par l'arrêté ministériel du 30 mai 2006. Elles reposent sur ce principe de base : le bi-volontariat (l'employeur et le salarié doivent être d'accord sur ces modalités) et la réversibilité (l'une des deux parties peut mettre fin au télétravail sur décision unilatérale. Le travailleur réintègre alors l'entreprise).

2. Des modalités clairement énoncées dans le contrat de travail

Le travail à distance doit faire l'objet d'un avenant au contrat de travail du salarié. Cet avenant répertorie toutes les modalités de détachement du travailleur à domicile, en définissant notamment :

- ses missions ;
- son rattachement hiérarchique ;
- son mode d'évaluation périodique ;
- les modalités de compte-rendu et de correspondance avec l'entreprise.

Dans l'ensemble, le travailleur à domicile doit recevoir un traitement égal à celui des autres salariés de l'entreprise, que ce soit sur le plan du confort au travail ou celui du droit à la formation. Enfin, dans les entreprises de plus de 11 salariés, les délégués du personnel doivent être consultés sur le détail des modalités de détachement du travailleur à distance.

3. Un volume horaire encadré

L'avenant au contrat de travail doit aussi définir le nombre d'heures que le salarié peut consacrer à son poste, y compris s'il travaille à domicile. Le maximum d'heures quotidiennes est de 10 heures, et le maximum hebdomadaire est de 48 heures (avec un temps de repos consécutif de 11 heures minimum par jour). La loi oblige aussi à définir quelles sont les heures pendant lesquelles le salarié pourra être sollicité par téléphone ou par e-mail, afin de protéger la vie privée de ce dernier.

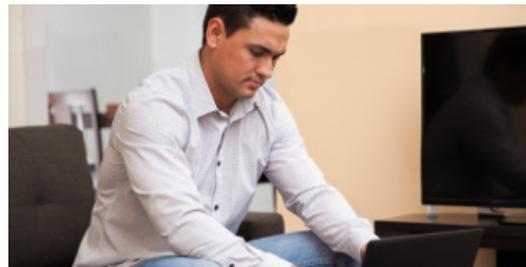
4. Les modalités techniques du télétravail

Sur le plan technique, c'est à l'entreprise de prendre en charge tous les coûts liés aux outils du télétravail. L'impératif, pour l'employeur est aussi de veiller à la sécurité informatique de ses données.

Ainsi, l'entreprise doit mettre à disposition le matériel informatique et les logiciels dont le salarié aura besoin. Il n'est pas prévu que le travailleur à domicile puisse utiliser son propre ordinateur. L'employeur doit aussi assumer le coût des communications, au niveau des appels téléphoniques comme de l'accès à Internet. Il est recommandé de faire signer une charte au travailleur à domicile, lui interdisant d'utiliser le matériel de l'entreprise pour son usage personnel.

Enfin, l'employeur est censé indemniser le travailleur à distance pour ses frais de chauffage et d'électricité. Le montant mensuel doit être mentionné dans l'avenant au contrat de travail (autour de 50 euros par mois).

Comment contrôler le travail à distance



1. Accepter une certaine perte de contrôle

Avant d'aborder les modalités de contrôle du télétravail, il faut savoir que ce dernier suppose un rapport particulier entre le travailleur à domicile et son emploi. On passe d'un management présentiel à un management aux objectifs, ce qui suppose une autonomie accrue pour le salarié, doublé, parfois, d'un sentiment de perte de contrôle du manager.

Cette évolution doit être comprise par toutes les parties : le travailleur à domicile, l'employeur et les collègues qui restent en entreprise. C'est toute une culture de travail différente qui doit être mise en place. Pour autant, des mécanismes pour que le salarié reste sous le contrôle du manager existent.

2. Des modalités de contrôles inscrites au contrat de travail

L'avenant au contrat de travail, signé par le travailleur à domicile et l'employeur, doit préciser :

- quel sera le rattachement hiérarchique du travailleur à distance ;
- comment se déroulera l'évaluation de son travail et avec quelle périodicité
- quels seront les outils de compte rendu et de liaison avec l'entreprise

. Le contrôle du télétravail est également encadré : l'avenant doit spécifier quels sont les horaires pendant lesquels le travailleur peut être joint, par téléphone ou par e-mail. En dehors de ces horaires, il n'est pas tenu de répondre à son entreprise, notamment pour protéger sa vie privée.

3. Bien cadrer les processus de travail

L'accord de télétravail doit formaliser les processus de l'entreprise dans lesquels le travailleur à distance est impliqué, et leur fréquence. Il s'agit de bien définir :

- la nature de son emploi ;
- le référent dans l'entreprise ;
- la modalité de rendu de son travail: par e-mail ou sur l'intranet via un accès VPN;
- etc.

Le manager et le travailleur doivent fixer ensemble :

- des objectifs de charge de travail ;
- des objectifs de livraison ;
- des délais.

Si besoin, il peut être utile de faire passer le travailleur à domicile et son manager par une formation au télétravail. Enfin, il faut savoir que si les résultats du travail à distance ne sont pas satisfaisants, celui-ci peut être arrêté de la seule

volonté de l'entreprise ou du salarié, et ce dernier peut rejoindre les locaux de l'entreprise sous un délai de prévenance.

Quel équipement pour le télétravail



1. Un équipement matériel détaché chez le salarié à domicile

Au niveau des outils du télétravail, l'entreprise doit fournir au travailleur à domicile le matériel informatique ou bureau-tique nécessaire à son activité (ordinateur, imprimante, etc.). Elle doit également mettre à sa disposition les éventuelles surfaces de travail supplémentaires (bureau, table, chaise). Les frais d'accès à internet ou de téléphone professionnel doivent être payés par l'employeur, tout comme le matériel de correspondance (fournitures de bureau et frais postaux). Il est conseillé de faire signer au salarié une charte informatique pour rappeler qu'il n'est censé utiliser ce matériel que pour le travail.

2. La sécurité informatique comme point cardinal

De même, les logiciels payants qui sont utilisés par le travailleur à domicile doivent être fournis par l'entreprise. Il faut respecter certaines normes de sécurité. Si le travailleur doit se connecter à l'intranet de l'entreprise depuis l'extérieur, il faut mettre en place un accès VPN (Virtual Private Network), qui consiste en une connexion internet sécurisée par mot de passe. Les fichiers ou les données de l'entreprise sont souvent confidentiels : il est alors conseillé de les crypter, tout comme les correspondances par e-mail. Les données, sous forme non cryptée ne devraient pas être copiées ou sauvegardées sur l'ordinateur. En cas de panne ou de vol, elles pourraient être perdues. Ces bonnes pratiques peuvent être ajoutées à la charte informatique signée par le travailleur à distance.

3. Des outils de travail et de communication en temps réel

Pour rester en contact avec le reste de son équipe, le travailleur à distance utilisera des outils de travail collaboratif. Il en existe de nombreux, gratuits ou payants, et notamment des logiciels en ligne, utilisables sans installation. Les agendas partagés et les solutions de partage de document en ligne sont également à encourager. La plupart proposent des versions Premium, payantes, mais cryptées et sécurisées.

Un webmail doit aussi être mis en place, pour permettre l'accès du travailleur à distance à ses e-mails sur le serveur sécurisé de l'entreprise. Les outils de chat et de messagerie instantanée permettent au salarié détaché de rester au contact de son équipe. Enfin, des logiciels de vidéo-conférence permettent aux travailleurs de participer aux réunions à distance, pour assurer une présence virtuelle dans les locaux de l'entreprise.

Découvrir le monde du marketing et du commercial



La référence
des décideurs
La communauté
Marketing
& communication



Le média
cross canal
Ecommerçants
et commerce
connecté



Le média
orienté
100% client



Le service
d'information
des commerciaux
et des business
developers

Découvrir le monde de la finance et des achats



Le média référent
des acheteurs
privé / public



La solution
d'information
des directeurs
administratifs
et financiers

Découvrir le monde de l'entrepreneuriat



La source
d'information
des entrepreneurs
et
des dirigeants PME



Le magazine
des entreprises
artisanales



Le magazine
des entreprises
artisanales