

**Yves Lasfargue**  
**Sylvie Fauconnier**

*Il est temps de professionnaliser le télétravail*

# **Télétravail :** **12 conseils pour** **organiser son espace** **et son temps de travail** **à domicile**

*Résultats de l'enquête 2013  
sur les impacts du télétravail réel  
et les évolutions des conditions de vie  
des salarié(e)s*

**Enquête réalisée avec le soutien de la CFDT Cadres**



OBservatoire du télétravail, des conditions de travail et de l'ERGOstressie



# ENQUÊTE OBERGO 2013 : SYNTHÈSE DES CONCLUSIONS

## ***Le temps des pionniers doit se terminer: il faut que la gestion du télétravail se professionnalise tant au niveau des entreprises que des télétravailleuses et des télétravailleurs***

L'OBERGO, vient de publier le rapport « Télétravail : 12 conseils pour organiser son espace et son temps de travail à domicile » qui présente les résultats de l'enquête 2013 auprès de télétravailleuses et télétravailleurs, réalisée de janvier 2013 à avril 2013. (Rapport disponible sur le site <http://www.ergostressie.com>. à partir du 13 mai 2013).

Cette nouvelle enquête porte sur les conditions de travail et de vie des salariées et salariés qui ont une expérience RÉELLE du télétravail à domicile. Les deux premières enquêtes de l'OBERGO en 2010 et 2012 ont permis de dresser la liste des conditions de réussite du télétravail concernant les salariés et les entreprises.

### **Une confirmation en 2013: «Meilleure qualité de vie malgré plus de temps et de charge de travail»**

Cette troisième enquête, en 2013, confirme les observations précédentes concernant les conditions de travail et de vie des télétravailleuses et télétravailleurs. Le télétravail apparaît comme étant une source d'améliorations dans la qualité de leur vie personnelle (travail + hors travail) pour 93% des réponses (94% pour les femmes et 92% hommes), mais en contre partie 52% ressentent une augmentation de leur temps de travail. Ceci confirme l'existence du paradoxe: « Meilleure qualité de vie » qui s'échange contre « plus de temps et de charge de travail » :

### **Une évolution récente : la nécessité de professionnaliser la gestion du télétravail**

Mais ce qui est le plus intéressant dans cette troisième enquête est la mise en valeur d'une évolution récente du télétravail dans notre pays : tout se passe comme si la loi de mars 2012 donnant un statut au télétravail dans le Code du travail avait fait apparaître la nécessité de professionnaliser sa gestion.

## ***Le temps des pionniers doit se terminer: il faut que la gestion du télétravail se professionnalise tant au niveau des entreprises que de l'organisation de l'espace et du temps de travail chez les télétravailleuses et les télétravailleurs***

### **1 – Nécessité de professionnalisation de la gestion du télétravail par les entreprises**

Cette professionnalisation concerne trois domaines prioritaires : la contractualisation du télétravail (les accords et contrats de télétravail sont encore trop peu nombreux), la gestion des remboursements et la gestion du temps et de la charge de travail à domicile. D'une part les remboursements des frais liés au télétravail, qui sont très différents d'une entreprise à l'autre, doivent de plus en plus tenir compte des frais réels engagés par les salariés mais aussi des contraintes de la Sécurité Sociale et de l'Administration des impôts. Il ne faut pas que ces remboursements puissent être considérés comme du salaire dissimulé ou des avantages en nature. Cela exige que les entreprises gèrent avec de plus en plus de professionnalisme ces remboursements de frais liés au télétravail.

Quant à la professionnalisation de la gestion du temps et de la charge de travail ressentis par les télétravailleuses et télétravailleurs, elle demande la négociation et la mise au point de méthodes de suivi et de mesure de ces éléments adaptées aux spécificités du travail dans la société de l'information.

### **2 – Nécessité de professionnalisation de la gestion du télétravail par les salariés.**

La professionnalisation passe par la recherche d'une meilleure organisation de leur travail à domicile. Ces évolutions ont conduit l'OBERGO à publier ce document « **Télétravail : 12 conseils pour organiser son espace et son temps de travail à domicile** », qui vient compléter les documents d'aide à la négociation « Modèle IDÉAL d'accord d'entreprise sur le télétravail » et « Modèle IDÉAL de contrat de télétravail » déjà publiés par l'OBERGO.

# Télétravail : 12 conseils pour organiser son espace et son temps de travail à domicile »

(Voir le détail pages suivantes)

## AMÉNAGEMENT MATÉRIEL DU POSTE DE TRAVAIL

- 1 – Comment choisir son espace de travail à domicile ?
- 2 – Comment gérer les risques électriques, chimiques et incendie de son espace de travail à domicile ?
- 3 – Comment gérer le matériel, l'organisation et l'ergonomie du poste de travail à domicile ?
- 4 – Comment gérer les contrôles de conformité de l'installation du poste de travail à domicile ?
- 5 – Comment gérer les problèmes d'assurances liés au travail à domicile ?
- 6 – Comment gérer les problèmes de lutte contre la cybercriminalité et de protection de la vie privée ?
- 7 – Comment gérer les problèmes de santé liés au télétravail ?

## ORGANISATION DU TRAVAIL À DOMICILE ET DE LA VIE FAMILIALE

- 8 – Comment organiser ses horaires de travail à domicile, les pauses et les repas ?
- 9 – Comment gérer la vie de famille et assurer l'équilibre vie professionnelle/vie privée ?
- 10 – Comment gérer le risque d'isolement professionnel ?
- 11 – Comment gérer le risque d'isolement social ?

## PRISE EN CHARGE PAR L'ENTREPRISE DES COÛTS SUPPLÉMENTAIRE LIÉS AU TÉLÉTRAVAIL

- 12 – Comment gérer les coûts supplémentaires liés au télétravail à domicile ?

### Rapport «Télétravail : 12 conseils pour organiser son espace et son temps de travail à domicile »

Yves Lasfargue et Sylvie Fauconnier

Enquête 2013 sur les impacts du télétravail réel et les évolutions des conditions de vie des salarié(e)s réalisée par l'OBERGO (Observatoire du télétravail et de l'ERGOstressie) avec le soutien de la CFDT Cadres

Rapports 2010, 2012 et 2013 disponibles sur les sites :<http://www.ergostressie.com/> et <http://www.cadrescfdt.fr/>

**Informations sur ce rapport :** Yves LASFARGUE, directeur de l'OBERGO

+33 (0)6 81 01 98 72

yves.lasfargue@wanadoo.fr

<http://teletravail-negociation.blogspot.com/>

## Sommaire

Editorial	7
Tableau de synthèse des accords d'entreprise sur le télétravail au 1 <sup>er</sup> mai 2013	8
<b>1 - Télétravail : 12 conseils pour organiser son espace et son temps de travail à domicile</b>	<b>9</b>
1 – Comment choisir son espace de travail à domicile ?	10
2 – Comment gérer les risques électriques, chimiques et incendie de son espace de travail à domicile ?	12
3 – Comment gérer le matériel, l'organisation et l'ergonomie du poste de travail à domicile ?	13
4 – Comment gérer les contrôles de conformité de l'installation du poste de travail à domicile ?	15
5 – Comment gérer les problèmes d'assurances liés au travail à domicile ?	16
6 – Comment gérer les problèmes de lutte contre la cybercriminalité et de protection de la vie privée ?	17
7 – Comment gérer les problèmes de santé liés au télétravail ?	18
8 – Comment organiser ses horaires de travail à domicile, les pauses et les repas ?	19
9 – Comment gérer la vie de famille et assurer l'équilibre vie professionnelle/vie privée ?	21
10 – Comment gérer le risque d'isolement professionnel ?	23
11 – Comment gérer le risque d'isolement social ?	25
12 – Comment gérer les coûts supplémentaires liés au télétravail à domicile ?	26
<b>2 - Les résultats détaillés de l'enquête OBERGO 2013 sur le télétravail salarié REEL</b>	<b>29</b>
2 - 1 Présentation de l'enquête	29
2 - 2 Facteurs sur lesquels le télétravail a des impacts positifs	30
2 - 3 Facteurs sur lesquels le télétravail a des effets négatifs	30
2 - 4 Facteurs pour lesquels le télétravail a peu d'effets	30
2 - 5 Un avertissement : les éléments négatifs	31
2 - 6 Graphiques et tableaux des résultats	32
<b>3 - Témoignages et ressentis nuancés de télétravailleuses et de télétravailleurs en 2013</b>	<b>37</b>
3 - 1 Concernant l'espace de travail à domicile	37
3 - 2 Concernant le temps de travail à domicile	37
3 - 3 Concernant la réduction d temps de transport	39
3 - 4 Concernant l'équilibre vie privée/vie professionnelle	41
3 - 5 Concernant les économies et les coûts personnels induits	42
3 - 6 Concernant les remboursements de frais liés au télétravail	43

#### Qui a réalisé cette enquête ?

Les entretiens, le sondage sur Internet et la synthèse ont été réalisés dans le cadre de l'OBERGO (OBServatoire des conditions de travail et de l'ERGOstressie) par :

\* **Yves LASFARGUE**, chercheur et créateur de l'OBERGO, spécialiste de l'étude des évolutions des métiers et des conditions de travail liées aux technologies de l'information. Auteur d'une quinzaine de livres et rapports sur les conséquences sociales des TIC.

\* **Sylvie FAUCONNIER**, chercheuse spécialiste des métiers, responsable pendant de nombreuses années de l'observatoire des métiers d'une grande entreprise de télécommunications. Auteur de guides sur les métiers de l'Internet et du multimédia, et sur l'évolution des métiers des centres d'appels.

#### **OBERGO (Observatoire du télétravail, des conditions de travail et de l'ERGOstressie)**

Centre de recherche et d'information sur les évolutions de métiers et  
les conditions de travail liées aux technologies de l'information.  
7 rue de l'Arbre aux 40 écus – 92390 Villeneuve-la-Garenne

yves.lasfargue@wanadoo.fr Site internet : <http://www.ergostressie.com>  
Téléphone +33 (0)6 81 01 98 72

## **2005 fut l'année du télétravail : 2013 sera peut être celle de la qualité de vie au travail !**

Depuis la précédente enquête OBERGO, le déploiement du télétravail a poursuivi son chemin dans les entreprises, associations, organismes ou administrations, tantôt de façon informelle tantôt de façon négociée.

La CFDT Cadres est fréquemment sollicitée par les équipes CFDT qui engagent des négociations. Par l'analyse qu'elle propose, l'enquête OBERGO 2013 apporte une nouvelle contribution à la bonne compréhension de ce qui se joue autour du télétravail, dans ses multiples dimensions : professionnelle, organisationnelle, relationnelle et personnelle.

Les conseils de l'OBERGO sur l'organisation personnelle du télétravail sont éclairés tant par les déclarations des enquêtés que par les règles diverses qui entourent le télétravail. Les témoignages fournis par les enquêtés et recueillis par les enquêteurs attestent de la diversité des situations et de la capacité des négociateurs à innover dans les accords d'entreprise, en ne se contentant pas de faire un « copié – collé » de l'accord national interprofessionnel de 2005.

Si l'organisation du télétravail chez soi est d'abord une affaire personnelle – et souvent familiale –, un bon accord négocié doit en faciliter l'exercice, en clarifier les règles d'organisation à distance, en préciser les justes compensations.

Rappelons aux ici négociateurs concernés (presque tous !) que si le télétravail est rentré dans le code du travail en 2012 il n'a rien enlevé de ce qui s'impose depuis 2006 puisque l'accord de 2005 a été étendu et donc qu'un grand nombre de ses prescriptions sont obligatoires.

Soulignons également que, pour les salariés en forfait annuel en jours, la Cour de Cassation est intervenue très vigoureusement en juin 2011 pour que l'entreprise assure un suivi régulier de la charge et de l'amplitude de travail, en vue d'assurer et le repos et la santé. De plus, pour ces mêmes salariés un entretien annuel « forfait jours » doit faire le point sur 4 domaines : l'organisation, la charge, l'équilibre vie pro / vie perso et la rémunération. On voit bien que pour les télétravailleuses et les télétravailleurs cet entretien est au carrefour des questions liées au quotidien du télétravail.

2005 fut l'année du télétravail : 2013 sera peut être celle de la qualité de vie au travail ! En tout cas, dans la négociation en cours sur ce sujet, la CFDT avance l'idée d'une vraie prise en compte de l'impact des TIC dans la qualité de vie au travail et l'instauration d'un droit à la déconnexion. On en reparlera dans un an !

Beaucoup reste à creuser sur le télétravail : je tiens à remercier les salariés qui répondent à l'enquête OBERGO car ils éclairent le chemin pour tous les autres. Merci aussi aux militants CFDT qui la diffuse. L'année prochaine nous pourrions mettre l'éclairage dans l'enquête sur les outils à distance utilisés et sur les relations télé-managé/télé-manager.

Bonne lecture de ces 12 conseils avisés et merci à leurs auteurs, Sylvie Fauconnier et Yves Lasfargue !

Laurent MAHIEU  
Secrétaire général – adjoint  
CFDT Cadres

## Accords d'entreprise sur le télétravail au 1<sup>er</sup> mai 2013: 54 accords, chartes, conventions ou règlements

N° du texte	Entreprise	Activités	Date de signature	Type d'accord et titre du texte sur le télétravail	Nbre de pages	
					Texte principal	Annexes
<b>SECTEUR PRIVÉ : ACCORDS SIGNÉS ou CHARTES</b>						
1	Accenture (SSII)	TIC	19/01/2010	Accord d'entreprise sur le télétravail à domicile	13 pages	non
2	Air France	Transports	2009 et 2010	Accord Triennal de Gestion Prévisionnelle de l'Emploi (annexe 2)	8 pages	non
3	Alcatel - Lucent	TIC	18/01/2008	Accord d'entreprise relatif au télétravail à domicile	10 pages	6 pages
4	Alstom Transport	Transports	09/11/2010	Accord sur le travail à domicile	4 pages	4 pages
5	AREVA	Energie	31/05/2012	Accord sur la Qualité de vie - 4 pages sur le télétravail	4 pages	
6	ATOS ORIGIN (SSII)	TIC	01/01/2010	Accord Groupe relatif au télétravail	13 pages	2 pages
7	AXA	Assurances	16/07/2010	Accord GPEC (extrait - 1 article)	2 pages	non
8	Bouygues Telecom	TIC	.2010			
9	CANAL PLUS	Presse TV	12/09/2012	Accord sur la flexibilité du travail via le télétravail (après expéri.)	8 pages	non
10	Capgemini (SSII)	TIC	20/07/2011	Accord sur le travail	13 pages	12 pages
11	Cetelem/BNP Paribas	Banque	11/05/2010	Accord sur le nomadisme et non le télétravail		
12	CISCO	TIC				
13	Crédit Agricole SA	Banque	16/02/2012	Accord sur le télétravail	14 pages	
14	Danone Alimentaire	Agro-alim.				
15	Dassault Systèmes	TIC	27/04/2007	Accord sur les modalités d'application du télétravail	9 pages	non
16	Dell France	TIC	19/07/2012			
17	Europe Assistance	SERVICES	01/12/2011			
18	France Télécom	TIC	22/06/2009	Accord sur le télétravail	12 pages	non
19	GDF Suez	Energie				
20	GFI UES (SSII)	TIC	09/12/2011			
21	GROUPAMA (Paris-VdLoire)	Assurances	05/11/2009	Accord relatif au télétravail en cas de pandémie grippale	9 pages	3 pages
22	Helwett Packard	TIC	09/07/2010	Accord sur le télétravail	21 pages	non
23	L'OREAL	Chimie	04/12/2008	Accord relatif à la Conciliation vie privée/vie prof. (extrait)	1 page	non
24	LOGICA (SSII)	TIC	14/09/2010	Accord portant sur la mise en place du télétravail à domicile	15 pages	non
25	MACIF	Assurances	17/12/2010	Accord relatif au télétravail à domicile	6 pages	non
26	Michelin	Automobile	12/05/2009	Accord portant sur la mise en œuvre du télétravail	7 pages	non
27	Microsoft	TIC	.2008			
28	NextiraOne	TIC	01/01/2009	Accord sur le télétravail occasionnel (pandémie grippale)	4 pages	non
29	Norauto	Automobile	30/09/2010	Accord portant sur la mise en place du télétravail	8 pages	non
30	OCIRP	Prévoyance	04/12/2008	Accord d'entreprise sur le télétravail	5 pages	non
31	ODIMA (SSII)	TIC	27/04/2011	Accord sur le télétravail	11 pages	non
32	ORACLE	TIC	29/01/2009	Accord d'entreprise relatif au télétravail à domicile	14 pages	3 pages
33	Renault	Automobile	23/01/2007	Accord relatif au télétravail (+ avenant en 2010)	7 pages	non
34	Schneider Electric	Mécanique	04/12/2009	Accord d'entreprise à l'organisation du travail des télétravailleurs	9 pages	2 pages
35	SC Johnson	Chimie				
36	SNEDA (SSII)	TIC	31/01/2013	Accord sur le télétravail (suite d'1 accord de 2008)	9 pages	1 page
37	TDF	Communicator	14/11/2012	Accord sur le télétravail : vers une nouvelle organisation du travail	12 pages	
38	Thales Alenia Space	Espace	26/11/2010	Charte d'expérimentation du télétravail	7 pages	non
39	Tockheim	Automobile	07/07/2005	Accord d'entreprise relatif au télétravail	4 pages	non
40	Total	Chimie	05/02/2013			
41	TURBOMECA	Mécanique	04/12/2012	Accord sur l'égalité Hommes/Femmes (télétravail et cogé parental)		
42	Veolia - Eau	Services	30/11/2006	Accord d'établissement sur l'organisation du télétravail à domicile	8 pages	non
43	Verspieren	Assurances	12/07/2006	Accord d'établissement relatif au télétravail	8 pages	1 page
43		textes dans le privé				
<b>SECTEUR SEMI-PUBLIC : ACCORDS SIGNÉS ou CHARTES ou REGLEMENT</b>						
44	Banque de France	Finances	23/12/2009	Accord d'entreprise sur le télétravail	6 pages	2 pages
45	CAF 68	Pro.Soc.	27/07/2011	Charte "Télétravail pendulaire"	10 pages	1 page
46	CNAF	Pro.Soc.	.2009			
47	CDC (Caisse des dépôts)	Finances	18/05/2011	Accord relatif à la mise en place du télétravail	9 pages	non
48	IGN (institut géogra.)	Services	12/03/2010	Règlement du télétravail	4 pages	non
49	MSA (CCMSA)	Pro.Soc.	06/12/2011	Accord sur le télétravail (après expérimentation)	9 pages	5 pages
50	SCET (filiale CDC)	Logement	31/05/2011	Avenant n°6 à l'accord d'entreprise	9 pages	1 page
51	UGAP ( 25/06/2010)	Services	25/06/2010			
8		textes dans parapublic				
<b>SECTEUR PUBLIC : CONVENTIONS</b>						
52	Adm.centrale Finances	Administration	07/12/2010	Convention cadre sur le télétravail	7 pages	non
53	DGFIP (finances publi.)	Administration				
54	DGA (Armement)	Administration				
3		textes dans la Fonction publique				

Source : OBERGO avec l'aide de la [CFDT Cadres](#)

La plupart de ces accords sont téléchargeables sur le site de l'OBERGO (OBServatoire du télétravail et de l'ERGOSTressie)  
[www.ergostressie.com](http://www.ergostressie.com)

# 1 – Télétravail : 12 conseils pour organiser son espace et son temps de travail à domicile

En s'appuyant sur l'enquête 2013 et les 2 autres enquêtes annuelles déjà réalisées en 2010 et 2012 sur les conditions de vie et de travail des télétravailleuses et des télétravailleurs<sup>1</sup>, l'OBERGO a mis en évidence : « 12 conseils pour organiser son espace et son temps de travail à domicile ».

On trouvera pour chaque point :

- les remarques et conseils des télétravailleuses et télétravailleurs interrogées dans les trois enquêtes OBERGO
- les dispositions prévues dans le Code du Travail<sup>2</sup> ou dans l'ANI télétravail<sup>3</sup>, ou dans certains accords télétravail d'entreprises
- les conseils de l'OBERGO

## AMÉNAGEMENT MATÉRIEL DU POSTE DE TRAVAIL

- 1 – Comment choisir son espace de travail à domicile ?
- 2 – Comment gérer les risques électriques, chimiques et incendie de son espace de travail à domicile ?
- 3 – Comment gérer le matériel, l'organisation et l'ergonomie du poste de travail à domicile ?
- 4 – Comment gérer les contrôles de conformité de l'installation du poste de travail à domicile ?
- 5 – Comment gérer les problèmes d'assurances liés au travail à domicile ?
- 6 – Comment gérer les problèmes de lutte contre la cybercriminalité et de protection de la vie privée ?
- 7 – Comment gérer les problèmes de santé liés au télétravail ?

## ORGANISATION DU TRAVAIL À DOMICILE ET DE LA VIE FAMILIALE

- 8 – Comment organiser ses horaires de travail à domicile, les pauses et les repas ?
- 9 – Comment gérer la vie de famille et assurer l'équilibre vie professionnelle/vie privée ?
- 10 – Comment gérer le risque d'isolement professionnel ?
- 11 – Comment gérer le risque d'isolement social ?

## PRISE EN CHARGE PAR L'ENTREPRISE DES COÛTS SUPPLÉMENTAIRES LIÉS AU TÉLÉTRAVAIL

- 12 – Comment gérer les coûts supplémentaires liés au télétravail à domicile ?

---

<sup>1</sup> Lasfargue Y. et Fauconnier S., *Les conditions de réussite du télétravail*, OBERGO 2012, Téléchargeable sur <http://www.ergostressie.com>

<sup>2</sup> Articles L.122-9, L.122-10 et L.122-11 du Code du Travail créés par la loi du 22 mars 2012.

<sup>3</sup> ANI télétravail : Accord National Interprofessionnel sur le télétravail signé le 19 juillet 2005

# AMÉNAGEMENT MATÉRIEL DU POSTE DE TRAVAIL

## 1 – COMMENT CHOISIR SON ESPACE DE TRAVAIL A DOMICILE ?

### CE QU'EN PENSENT LES TÉLÉTRAVAILLEUSES ET TÉLÉTRAVAILLEURS (ENQUÊTES OBERGO)

Dans les enquêtes OBERGO, la plupart des télétravailleuses et des télétravailleurs insistent sur la nécessité d'avoir un espace dédié (1 pièce ou 1 partie de pièce) au télétravail. Avoir un espace particulier, bien délimité, est devenu un impératif pour mieux se concentrer et retrouver les conditions professionnelles du bureau dans l'entreprise; c'est aussi parfois une exigence de l'employeur et l'entourage doit le comprendre...

« J'ai une pièce particulière dédiée au télétravail où je peux m'isoler, je l'ai aménagée moi-même, c'est indispensable » (Homme, Directeur Qualité-environnement Informatique, 4 à 5j/s)

« J'ai une pièce particulière (mon salon que j'ai transformé moi-même en bureau, car mon logement est grand) où je suis seule à aller » (Femme, 48 ans, Directeur de Projet Informatique, 3j/s)

« J'ai une pièce dédiée chez moi, avec un ordinateur professionnel et mon ordinateur privé ; c'est indispensable pour ne pas être dérangée, pouvoir se « discipliner » plus facilement, ça aide à ne pas se « disperser »; je ferme ma porte et me sens comme au bureau » (Femme, 46 ans, Gestionnaire d'Assurances, 3j/s)

« J'ai une pièce particulière, dédiée à mon télétravail, à part de mes lieux de vie habituels ; mon mari, à la retraite n'y vient pas particulièrement ; cela nous a été recommandé par l'entreprise, avoir un lieu à part, le matériel est bien installé, correctement et ergonomiquement » (Femme, 56 ans, Administrateur de bases de données, 4j/s)

« J'avais déjà une pièce fermée à l'étage, qui était mon bureau et qui l'est restée, elle a été complétée en aménagement pour faire du télétravail ; c'est une exigence de l'employeur d'avoir un lieu bien séparé (dans avenant au contrat de travail), pour des raisons de facilité de travail, de confidentialité et de sécurité ; de plus, comme je suis souvent au téléphone, mon entourage me dérangerait ; pour cela, j'ai eu des conseils en ergonomie du poste de travail » (Homme, 50 ans, Administrateur système, 4j/s)

« J'ai une pièce bien isolée, bien identifiée, que j'ai installé moi-même car mon télétravail est officieux ; bien que je puisse travailler n'importe où et n'importe quand, je me fais quelquefois expulser de la maison pour aller dans ma pièce de travail » (Homme, Ingénieur Qualité Informatique, 2j/mois en moyenne)

« Avoir un local (1 bureau) pour bien séparer le travail de la vie de famille. » (Homme, cadre, 53 ans, 1 enfant, 4 jours de télétravail par semaine, depuis 1 an, maison individuelle)

« Disposer d'une pièce spécifique dans la maison avec une porte que vous pouvez ouvrir et fermer. Si possible,... » (Homme, cadre informatique, 57 ans, pas d'enfant, 2,5 jours de télétravail, maison individuelle)

« Il faut un espace dédié au télétravail dans le domicile » (Femme, cadre, 48 ans, 2 enfants, télétravail 2 jours depuis 4 ans, maison individuelle)

« Je n'ai pas changé de résidence, mais j'ai une pièce et un bureau dédié, que j'ai aménagé, où je peux laisser mes affaires, même en cours, et une maison silencieuse ; il faut avoir un lieu de télétravail, c'est un confort appréciable » (Femme, 41 ans, 2 enfants, Gestionnaire de comptes informatiques)

« J'ai déménagé grâce au télétravail et j'ai pu m'installer dans un endroit plus agréable en IDF » (Homme, 47 ans, Directeur de projets Applicatifs)

« J'ai besoin d'avoir un espace fermé pour me consacrer à 100% à mon travail ; à la maison les enfants étant partis, j'ai récupéré une chambre pour en faire mon bureau et pouvoir être plus concentré (Homme, 58 ans, Consultant télématique routière)

Plus rares sont celles ou ceux qui ne disposent pas d'un espace dédié:

« Je n'ai pas de lieu bien séparé, j'ai une armoire spéciale et un coin bureau dans ma grande chambre, non fournis par l'entreprise » (Femme, 59 ans, Secrétaire de direction, 5j/s)

« Je n'ai pas de pièce particulière pour télétravailler, j'ai beaucoup de place et m'installe où je veux, n'étant pas susceptible d'être dérangé par mon entourage et ayant une grande capacité de concentration n'importe où » (Homme, Consultant en Organisation, 2,5j/s en moyenne)

*« J'ai une chambre aménagée personnellement en bureau, mais que j'utilise peu souvent, je m'installe où je veux, la plupart du temps dans ma pièce principale que je trouve plus agréable pour travailler. » (Femme, 54 ans, Chargée de la représentation d'une Organisation Syndicale, 2,5j/s)*

## **CE QUE PRÉVOIENT LE CODE DU TRAVAIL ET LES ACCORDS SUR LE TÉLÉTRAVAIL**

Le Code du travail (articles L. 1222-9 à L.1222-11 qui traitent spécifiquement du télétravail) sur le télétravail) n'aborde pas la question de l'espace de télétravail.

L'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005 sur le télétravail (ANI télétravail) n'aborde les problèmes du lieu de travail que par le biais de la conformité dans son article 7 : *« Sous réserve, lorsque le télétravail s'exerce à domicile, de la conformité des installations électriques et des lieux de travail, l'employeur fournit, installe et entretient les équipements nécessaires au télétravail. »*

Les accords d'entreprise sont souvent assez discrets sur la définition de cet espace

*« Il est entendu que le télétravailleur disposera d'un espace de travail dans son domicile exempt de toute distraction pendant la période de travail ». (Accord ORACLE)*

*" L'employé volontaire au télétravail doit attester sur l'honneur que son environnement de travail est constitué d'une pièce pouvant être utilisée au travail au sein du domicile. " (Accord Groupama)*

Par contre, les recommandations sont parfois plus précises dans l'avenant «télétravail » du contrat.

## **Conseils de l'OBERGO**

### **1 – COMMENT CHOISIR SON ESPACE DE TRAVAIL à domicile ?**

Même si les techniciens mettent en avant le développement du « bureau virtuel », le travail continue de s'exercer, y compris à domicile, sur un bureau « réel » : un certain niveau de confort dans les conditions de travail exige de disposer d'un espace dédié (1 pièce ou 1 partie de pièce).

Pour choisir cet espace, il faut tenir compte des facteurs suivants<sup>4</sup> :

- Une surface minimale : il doit permettre l'installation d'une table de bureau dédiée au télétravail. Le travail sur la table de cuisine n'est guère possible... Sur cette table-bureau doivent pouvoir être facilement installés : le matériel informatique (plus ou moins portable et mobile) et les dossiers professionnels, sans qu'il soit nécessaire de mettre de côté les documents personnels et familiaux. Il est recommandé d'avoir aussi la place pour installer une armoire afin de ranger les fournitures et documents professionnels.

- un espace bien éclairé (lumière naturelle + éclairage artificiel adapté)

- un espace correctement climatisé en toutes saisons

- Un espace le plus calme possible : attention aux bruits extérieurs (circulation, passage de trains ou de trams, cours d'école, ...), aux odeurs (cuisine, restaurant, artisan, ...) et aux diverses perturbations pouvant intervenir en cours de journée (c'est à dire aux moments pendant lesquels on est absent du domicile ... sauf en cas de télétravail)?

- un espace doté de circulations faciles afin de limiter les risques de chute (escalier en mauvais état, ...)

Cette nécessité de disposer d'un espace dédié est évidemment plus facile à satisfaire dans les maisons individuelles que dans les appartements, en particulier en région parisienne.

<sup>4</sup> On trouvera les principales caractéristiques d'un bureau « professionnel dans les locaux de l'employeur » dans la brochure [téléchargeable](#) « L'aménagement des bureaux » de l'INRS (Institut National de Recherche et de Sécurité).

## **2 – COMMENT GÉRER LES RISQUES ÉLECTRIQUES, CHIMIQUES ET INCENDIE DE SON ESPACE DE TRAVAIL A DOMICILE ?**

### **CE QUE PRÉVOIENT LE CODE DU TRAVAIL ET LES ACCORDS SUR LE TÉLÉTRAVAIL**

Le Code du travail (articles L. 1222-9 à L.1222-11 qui traitent spécifiquement du télétravail) ne parle pas explicitement des problèmes de sécurité de l'espace de télétravail à domicile.

L'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005 sur le télétravail (ANI télétravail) n'aborde les problèmes de sécurité que par le biais de la conformité dans son article 7 :  
« Sous réserve, lorsque le télétravail s'exerce à domicile, de la conformité des installations électriques et des lieux de travail, l'employeur fournit, installe et entretient les équipements nécessaires au télétravail. »

Les accords d'entreprise mettent aussi en avant les problèmes de sécurité électrique

Exemples d'accords

« Un diagnostic électrique réalisé par une entreprise agréée sera pris en charge par l'entreprise sur devis. »  
(France Télécom)

« Les coûts du diagnostic électrique sont pris en charge par l'entreprise. Le salarié qui souhaite pouvoir pratiquer le télétravail à domicile et qui n'a pas une installation électrique conforme peut accéder au prêt Pass travaux mis en place dans le cadre du 1 % logement pour effectuer cette mise en conformité. » (Renault)

« Si le salarié le souhaite, un diagnostic électrique préalable au commencement du télétravail, effectué sur la base d'une liste d'entreprises agréées par le Groupe fournie au salarié, sera pris en charge par l'entreprise sur devis. » (Atos)

Par contre, les recommandations sont parfois plus précises dans l'avenant « télétravail » du contrat.

### **Conseils de l'OBERGO**

#### **2 - COMMENT GÉRER LES RISQUES ÉLECTRIQUES, CHIMIQUES ET INCENDIE DE SON ESPACE DE TRAVAIL à domicile ?**

Pour assurer la sécurité dans l'espace de travail à domicile, il faut tout faire pour limiter les risques :

- électriques : installation électrique conforme aux normes ?
- chimiques : présence d'amiante dans les murs ou les plafonds, ...? Pollutions diverses venant de l'extérieur ?
- incendie : extincteurs facilement accessibles? Présence de détecteurs de fumées ?

Les télétravailleuses et télétravailleurs doivent analyser, et suivre, les contraintes fixées dans l'avenant télétravail à leur contrat de travail concernant la gestion des risques.

Les contrôles de conformité peuvent être faits par des organismes agréés, par le CHSCT, par l'employeur : dans tous les cas les contrôleurs ne peuvent entrer dans le domicile qu'après accord explicite du salarié. (Voir ci-après question n°5)

### 3 – COMMENT GÉRER LE MATÉRIEL, L'ORGANISATION ET L'ERGONOMIE DU POSTE DE TRAVAIL A DOMICILE ?

#### CE QU'EN PENSENT LES TÉLÉTRAVAILLEUSES ET TÉLÉTRAVAILLEURS (ENQUÊTES OBERGO)

Dans les entretiens, les télétravailleuses et télétravailleurs insistent sur la nécessité de professionnalisation de l'organisation du poste de travail, en particulier en accordant de l'attention à un meilleur équipement en matériel de communication

*« ...bien se préparer sur l'aspect logistique (à tester avant de se retrouver devant le PC avec une connexion qui ne marche pas, des numéros de téléphone manquants,...), renvoyer sa ligne pro chez soi, prévenir les collègues, signaler sa présence (pour rassurer tout le monde au début) »*

(Femme, cadre informatique, 45 ans, 1 jour de télétravail par semaine, depuis 1 an, maison individuelle)

*« Les nouvelles technologies permettent de faire des réunions à distance et c'est très pratique et très efficace, les réunions sont moins longues. »*

(Femme, cadre de recherche, 44 ans, 3 enfants, 1 jour de télétravail par semaine, depuis 4 ans, maison individuelle)

*« Je fais aussi attention à mon organisation journalière de travail, cela demande de l'anticipation ; et j'ai investi dans l'ergonomie de mon poste de travail à mes frais, c'est très important pour bien travailler à la maison ». (Femme, 37ans, 2 enfants, Acheteur dans Informatique)*

*« J'ai aménagé ma pièce moi-même, mon employeur m'a juste fourni une chaise de bureau ergonomique et donc plus confortable » (Femme, 46 ans, Gestionnaire d'Assurances, 3j/s)*

*« Je ne suis pas une « folle » du transport, et je fais beaucoup de visioconférence, car la plupart de nos sites sont en province, et donc j'ai beaucoup de réunion virtuelles » (Femme, 48 ans, Directeur de Projet Informatique, 3j/s)*

#### CE QUE PRÉVOIENT LE CODE DU TRAVAIL ET LES ACCORDS SUR LE TÉLÉTRAVAIL

Le Code du travail (articles L. 1222-9 à L.1222-11 qui traitent spécifiquement du télétravail) ne parle pas explicitement des problèmes d'organisation de l'espace de télétravail à domicile.

L'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005 sur le télétravail (ANI télétravail) aborde les problèmes de fourniture de matériels dans son article 7 : *« Sous réserve, lorsque le télétravail s'exerce à domicile, de la conformité des installations électriques et des lieux de travail, l'employeur fournit, installe et entretient les équipements nécessaires au télétravail. »*

Il aborde aussi dans son article 8 le problème de l'ergonomie : *« L'employeur informe le télétravailleur de la politique de l'entreprise en matière de santé et de sécurité au travail, en particulier, des règles relatives à l'utilisation des écrans de visualisation. Le télétravailleur est tenu de respecter et d'appliquer correctement ces politiques de sécurité. »*

Les accords d'entreprise abordent tous les problème de fourniture de matériels, et parfois d'ergonomie. En général en mettant en avant les problèmes de sécurité électrique

Liste du matériel prévu dans l'accord ORACLE :

*« Au titre du télétravail à domicile, chaque télétravailleur disposera d'un équipement adapté fourni par ORACLE. Il disposera également de l'accès à distance à ses applications de travail et d'une solution de téléphonie (Voix sur IP, tel portable si en conformité avec les règles d'attribution des téléphone portables décidée par l'entreprise).*

*Équipements fournis par ORACLE :*

- Microordinateur PC portable et sa station d'accueil
- clavier, souris,
- grand écran
- imprimante multifonctions
- casque audio + micro
- adaptateur USB pour la téléphonie.

*En fonction des rôles et responsabilités des collaborateurs en télétravail, d'autres outils / matériels peuvent être fournis à la demande du management. Les consommables sont à prendre dans les bureaux ORACLE. » 5accord ORACLE)*

Liste du mobilier prévu dans l'accord France Télécom :

- Bureau
- siège
- lampe de bureau (le cas échéant)
- repose-pieds (le cas échéant) »

« Le télétravailleur peut demander les conseils en ergonomie auprès de son établissement et peut également demander une visite d'inspection du C.H.S.C.T. » (Accord France Télécom)

#### **Gestion des pannes et incidents informatiques**

« En application de l'avenant au contrat de travail, le télétravailleur à domicile prend soin des équipements qui lui sont confiés et informe immédiatement Renault en cas de panne, mauvais fonctionnement, détérioration, perte ou vol du matériel mis à disposition. Il bénéficie d'un support technique renforcé. En cas d'incident technique l'empêchant d'effectuer normalement son activité, il doit en informer immédiatement son responsable hiérarchique qui prend alors les mesures appropriées pour assurer la bonne organisation de l'activité ». (Accord Renault)

« En aucun cas, un télétravailleur pendant une période d'indisponibilité pour cause de problèmes techniques ne se verra imposé de congés (CP, RTT,...) » (Accord Areva)

## **Conseils de l'OBERGO**

### **3 - COMMENT GÉRER LE MATÉRIEL, L'ORGANISATION ET L'ERGONOMIE DU POSTE DE TRAVAIL A DOMICILE ?**

#### **Gestion du matériel informatique**

Le matériel fourni par l'entreprise doit être très complet (y compris mobilier annexe si vous le désirez<sup>5</sup>) et permettre toutes les fonctions nécessaires à vos activités professionnelles (y compris vidéo conférence si nécessaire). Le télétravail exige une connexion rapide et fiable aux réseaux téléphoniques : cela n'est pas toujours facile à obtenir dans certaines zones en particulier quand cette connexion est assurée par une clé 3G ou 4G.

Pour le matériel informatique, il est impératif de ne pas « mélanger » les types d'utilisations professionnelles/privées :

- les activités professionnelles doivent s'effectuer sur du matériel informatique fourni par l'entreprise et contrôlable en grande partie par elle (fichiers, messages, ...)
- les activités personnelles doivent être effectuées sur du matériel personnel indépendant de tout contrôle de l'entreprise.

Seule cette discipline, trop peu respectée, donne l'assurance que l'entreprise ne contrôle pas vos activités et communications personnelles...

#### **Organisation du poste de travail**

Il faut aussi d'essayer d'organiser le poste de travail selon les règles ergonomiques<sup>6</sup> utilisées dans l'entreprise afin d'obtenir le maximum de confort et ne pas hésiter à demander l'aide du CHSCT

#### **Gestion des pannes et incidents**

Les modalités de gestion des pannes et incidents (matériel ou système de communication) doivent être précises : qui prévenir ? Dans quel délai ? Que faire ? ...

<sup>5</sup> Beaucoup de télétravailleuses et télétravailleurs préfèrent le mobilier personnel et ne tiennent pas à voir apparaître un bureau ou une armoire « professionnelle » près de leur lit !

<sup>6</sup> On trouvera des conseils sur l'ergonomie du poste de travail sur écran dans la brochure [téléchargeable](#) « Le travail sur écran en 50 questions » de l'INRS (Institut National de Recherche et de Sécurité).

## 4 – COMMENT GÉRER LES CONTRÔLES DE CONFORMITÉ DE L'INSTALLATION DU POSTE DE TRAVAIL A DOMICILE ?

### CE QUE PRÉVOIENT LE CODE DU TRAVAIL ET LES ACCORDS SUR LE TÉLÉTRAVAIL

Le Code du travail (articles L. 1222-9 à L.1222-11 qui traitent spécifiquement du télétravail) ne parle pas explicitement des problèmes de contrôle de conformité de l'espace de télétravail à domicile.

L'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005 sur le télétravail (ANI télétravail) aborde dans son article 8 le problème du contrôle : *« Afin de vérifier la bonne application des dispositions applicables en matière de santé et de sécurité au travail, l'employeur, les représentants du personnel compétents en matière d'hygiène et de sécurité (CHSCT ou délégués du personnel dans les entreprises qui en sont dotées) et les autorités administratives compétentes ont accès au lieu du télétravail suivant les modalités prévues par les dispositions légales et conventionnelles en vigueur. Si le télétravailleur exerce son activité à son domicile, cet accès est subordonné à une notification à l'intéressé qui doit préalablement donner son accord. Le télétravailleur est autorisé à demander une visite d'inspection. »*

Souvent les accords d'entreprise prévoient deux types de modalités de contrôle :

- pour les règles relatives aux installations électriques : le salarié doit fournir un certificat établi par un organisme agréé (cela veut dire que le salarié doit laisser pénétrer cet organisme dans son domicile)

- pour les autres règles (hygiène, ergonomie, ...) : le salarié doit fournir une attestation sur l'honneur

*« L'entreprise doit pouvoir s'assurer que les locaux utilisés respectent les règles relatives à l'hygiène, la sécurité et les conditions de travail. »* (Accord France Télécom).

*« Puisque le télétravailleur exerce son activité à son domicile, l'accès du responsable hiérarchique, des représentants du personnel compétents en matière d'hygiène et de sécurité (CHSCT ou Délégués du Personnel) et des autorités administratives compétentes est subordonné à une notification à l'intéressé qui doit préalablement donner son accord. »* (Accord Renault)

Dans la réalité, très rares sont les contrôles à domicile car les entreprises se contentent d'une déclaration sur l'honneur.

### Conseils de l'OBERGO

#### 4 - COMMENT GÉRER LES CONTRÔLES DE CONFORMITÉ DE L'INSTALLATION DU POSTE DE TRAVAIL A DOMICILE ?

Les télétravailleuses et télétravailleurs doivent analyser en détail, et suivre, les contraintes imposées par leur contrat de télétravail concernant le contrôle de l'installation du poste de travail à domicile.

Les contrôles de conformité peuvent être faits par des organismes agréés, par le CHSCT, par l'employeur : dans tous les cas les contrôleurs ne peuvent entrer dans le domicile qu'après accord explicite du salarié.

Ce qui veut dire que les télétravailleuses et télétravailleurs doivent se poser la question : suis-je prêt à faire entrer un « contrôleur » dans mon domicile pour vérifier la conformité de mes installations ?

## 5 – COMMENT GÉRER LES PROBLÈMES D'ASSURANCES LIÉS AU TRAVAIL A DOMICILE ?

### CE QUE PRÉVOIENT LE CODE DU TRAVAIL ET LES ACCORDS SUR LE TÉLÉTRAVAIL

Le Code du travail (articles L. 1222-9 à L.1222-11 qui traitent spécifiquement du télétravail) ne parle pas explicitement des problèmes d'assurance liés au télétravail à domicile.

De même, l'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005 sur le télétravail (ANI télétravail) n'aborde pas ce problème.

Par contre tous les accords d'entreprises prévoient des modalités précises.

*« L'employé qui opte pour le télétravail doit déclarer sa nouvelle situation auprès de sa compagnie d'assurance.*

*Il devra informer sa compagnie d'assurance qu'il exerce à son domicile une activité de bureau sans accueil de public à raison de X jours par semaine et que sa multirisque habitation doit couvrir sa présence pendant ces journées de travail.*

*Le matériel fourni par HP pour l'exercice du télétravail n'entre pas dans la couverture de l'assurance de l'employé car il serait remplacé par HP le cas échéant.*

*Le salarié doit fournir à HP une attestation en conséquence avant la signature de l'avenant à son contrat de travail. Elle devra être renouvelée chaque année.*

*HP remboursera les éventuels surcoûts d'assurance multirisques habitation engendrés par le travail à domicile sur présentation d'une facture acquittée de sa compagnie d'assurance. » (Accord Hewlett Packard)*

*« Le personnel doit fournir à l'entreprise une attestation provenant de son assureur, au titre de son assurance multirisque habitation, indiquant que ce dernier a pris acte du fait que le personnel exerce une activité professionnelle à son domicile.*

*Le matériel mis à disposition par le Groupe doit être couvert, pour les risques de dommages et vol, notamment du matériel informatique, par la police multirisques habitation du télétravailleur.*

*Si cette dernière ne comporte pas de clause couvrant pour ces risques le matériel professionnel, le télétravailleur doit demander une extension de garantie dans ce sens. Tous les surcoûts de prime d'assurance liés, tant à l'activité qu'au matériel, sont pris en charge par l'employeur. » (Accord France Télécom)*

### Conseils de l'OBERGO

#### 5 - COMMENT GÉRER LES PROBLÈMES D'ASSURANCE LIÉS AU TÉLÉTRAVAIL A DOMICILE ?

Les télétravailleuses et télétravailleurs doivent analyser en détail, et suivre, les contraintes imposées par leur contrat de télétravail concernant les problèmes d'assurance.

Dans tous les cas, le salarié doit informer son assurance du fait qu'il exerce des activités professionnelles à domicile.

De plus, le salarié doit négocier, si le problème n'est pas réglé par l'accord d'entreprise, dans son contrat de télétravail la réponse à deux questions :

- Le matériel fourni par l'entreprise est-il assuré par le salarié ou par l'entreprise ?

- Qui prend en charge le financement d'un éventuel surcout de prime d'assurance?

## 6 – COMMENT GÉRER LES PROBLÈMES DE LUTTE CONTRE LA CYBERCRIMINALITÉ ET DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE?

### CE QUE PRÉVOIENT LE CODE DU TRAVAIL ET LES ACCORDS SUR LE TÉLÉTRAVAIL

L'article L. 1222-10 aborde ainsi les problèmes concernant les règles d'utilisation des matériels informatiques : « Outre ses obligations de droit commun vis-à-vis de ses salariés, l'employeur est tenu, à l'égard du salarié en télétravail (...) d'informer le salarié de toute restriction à l'usage d'équipements ou outils informatiques ou de services de communication électronique et des sanctions en cas de non-respect de telles restrictions. »

L'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005 sur le télétravail (ANI télétravail) est beaucoup plus précis et détaillé dans ses articles 5 et 6 :

#### « Article 5 - Protection des données

*Il incombe à l'employeur de prendre, dans le respect des prescriptions de la CNIL, les mesures qui s'imposent pour assurer la protection des données utilisées et traitées par le télétravailleur à des fins professionnelles.*

*L'employeur informe le télétravailleur des dispositions légales et des règles propres à l'entreprise relatives à la protection de ces données et à leur confidentialité. Il l'informe également :*

- *de toute restriction à l'usage des équipements ou outils informatiques comme l'Internet et, en particulier, de l'interdiction de rassembler et de diffuser des matériels illicites via l'Internet ;*
- *des sanctions en cas de non-respect des règles applicables.*

*Il incombe au télétravailleur de se conformer à ces règles.*

#### Article 6 - Vie privée

*L'employeur est tenu de respecter la vie privée du télétravailleur. A cet effet, il fixe, en concertation avec le salarié, les plages horaires durant lesquelles il peut le contacter. Si un moyen de surveillance est mis en place, il doit être pertinent et proportionné à l'objectif poursuivi et le télétravailleur doit en être informé. La mise en place, par l'employeur, de tels moyens doit faire l'objet d'une information et d'une consultation préalable du comité d'entreprise ou, à défaut, des délégués du personnel dans les entreprises qui en sont dotées »*

Les accords d'entreprise reprennent en général les termes de l'ANI en les détaillant.

*« Le télétravailleur à domicile doit respecter les standards d'utilisation du matériel informatique fixés par Renault dans le cadre des règles en vigueur dans l'entreprise (notamment la charte du bon usage des outils informatiques). Il doit préserver la confidentialité des accès et des données, éviter toute utilisation abusive ou frauduleuse des outils mis à sa disposition et respecter l'obligation de discrétion ou de confidentialité sur les procédés et les méthodes de réalisation et de commercialisation des produits et services de l'entreprise qui pourraient être portés à sa connaissance dans l'exercice de son activité. » (Accord Renault)*

*« Le télétravailleur a droit au respect de sa vie privée. L'employeur doit garantir le respect de la vie privée du télétravailleur à domicile. Dans ce but, l'avenant au contrat de travail fixe les plages horaires durant lesquelles le télétravailleur à domicile doit être joignable » (Accord Renault).*

### Conseils de l'OBERGO

#### 6 - COMMENT GÉRER LES PROBLÈMES DE LUTTE CONTRE LA CYBERCRIMINALITÉ ET DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE?

Les télétravailleuses et télétravailleurs doivent analyser en détail, et suivre, les contraintes imposées par leur contrat de télétravail concernant le suivi des règles de sécurité informatique : en particulier les membres de la famille ou de l'entourage ne doivent pas utiliser le matériel de l'entreprise.

Ils doivent aussi s'assurer qu'aucun moyen de contrôle de l'activité ne soit mis en place par l'entreprise sans qu'ils en soient informés.

Ce système de contrôle doit être justifié par l'entreprise et respecter les prescriptions de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés). Il doit aussi faire l'objet d'une consultation du Comité d'entreprise.

## 7 – COMMENT GÉRER LES PROBLÈMES DE SANTE LIES AU TÉLÉTRAVAIL ?

### CE QUE PRÉVOIENT LE CODE DU TRAVAIL ET LES ACCORDS SUR LE TÉLÉTRAVAIL

Le Code du travail (articles L. 1222-9 à L.1222-11 qui traitent spécifiquement du télétravail) ne parle pas explicitement des problèmes d'assurance liés au télétravail à domicile.

L'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005 sur le télétravail (ANI télétravail) aborde dans son article 8 le problème de la santé : « *Les dispositions légales et conventionnelles relatives à la santé et la sécurité au travail sont applicables aux télétravailleurs. L'employeur doit veiller à leur strict respect. L'employeur informe le télétravailleur de la politique de l'entreprise en matière de santé et de sécurité au travail, en particulier, des règles relatives à l'utilisation des écrans de visualisation. Le télétravailleur est tenu de respecter et d'appliquer correctement ces politiques de sécurité.* »

Certains accords d'entreprise développent largement les problèmes de santé et d'accident du travail.

#### « Santé, sécurité et suivi médical

*Les dispositions légales et conventionnelles relatives à la santé et la sécurité au travail sont applicables aux télétravailleurs et devront être strictement respectées par le responsable hiérarchique et l'employé télétravailleur. Le télétravailleur bénéficiera de la même couverture sociale en matière d'accident du travail, maladie, décès et prévoyance que les salariés travaillant sur un site HP.*

*Chaque télétravailleur sera informé lors de la signature de son avenant de la politique de l'entreprise en matière de santé et de sécurité au travail et en particulier des règles relatives à l'organisation du poste de travail (guide d'ergonomie du poste de travail). Le télétravailleur est tenu de respecter et d'appliquer ces politiques de sécurité. Le non respect des règles par l'employé peut entraîner l'arrêt du télétravail dans le cadre du processus de réversibilité décrit au 2.4.2.*

*Les demandes de télétravail supérieures à 3 jours par semaine feront l'objet d'un avis préalable du médecin du travail dans le cadre d'une visite médicale spécifique.*

*Les personnes en télétravail optant pour un télétravail de 4 jours bénéficieront d'une visite médicale annuelle. Ces visites médicales auront lieu dans les locaux de la médecine du travail du site de rattachement administratif de l'employé. Dans le cadre du projet de fermeture d'agences, les déplacements, entre la résidence principale et le lieu de la médecine du travail seront pris en charge et remboursés sur note de frais.*

*Dans les autres cadres du télétravail, les visites médicales seront organisées dans la mesure du possible, les jours où la personne est présente sur site HP. Des visites de postes postérieures à l'installation pourront être faites à la demande du salarié par les infirmières du travail par le biais de support techniques à distance (Photos, Vidéos...).*

#### Présomption d'accident de travail

*Au sens de la législation actuellement en vigueur sur les accidents du travail, il n'existe pas de présomption du caractère professionnel de l'accident, lorsqu'il a lieu en dehors du temps de travail et/ou en dehors d'un site HP. L'employé fournira en revanche tous les éléments nécessaires à HP qui effectuera la déclaration d'accident de travail. En cas d'accident pendant les jours de travail à domicile prévus par l'avenant au contrat de travail, le lien professionnel sera présumé.» (Accord Hewlett Packard)*

Certains accords d'entreprise mettent en valeur le caractère ambigu de l'espace de travail à domicile : c'est à la fois un lieu de travail et un espace privé.

- « *Considérant le caractère privé et donc inviolable du domicile de télétravailleur, certaines obligations légales en matière d'hygiène et de sécurité n'y sont pas toutes transposables à l'identique. Il peut s'agir à titre d'exemple de l'interdiction de fumer, de mise à disposition d'un vestiaire, de l'affichage d'un plan d'évacuation, du respect des couloirs d'accès dédiés aux secours,...* » (Accord Logica)

### Conseils de l'OBERGO

#### 7 – COMMENT GÉRER LES PROBLÈMES DE SANTE LIES AU TÉLÉTRAVAIL ?

Les télétravailleuses et télétravailleurs doivent accorder la même attention aux problèmes de santé qu'ils soient « en travail au bureau » ou « en télétravail à domicile » :

- gestion des risques électriques, chimiques et incendies (voir question n°2) et gestion des risques liés à une mauvaise ergonomie du poste de travail (question n°3)
- gestion des RPS (Risques Psycho-Sociaux) liés aux temps et à la charge de travail (question n°8)
- gestion du suivi médical qui doit être identique à celui des autres salariés

# **ORGANISATION DU TRAVAIL A DOMICILE ET DE LA VIE FAMILIALE**

## **8 – COMMENT ORGANISER SES HORAIRES DE TRAVAIL A DOMICILE, LES PAUSES ET LES REPAS ?**

### **CE QU'EN PENSENT LES TÉLÉTRAVAILLEUSES ET TÉLÉTRAVAILLEURS (ENQUÊTES OBERGO)**

Dans l'enquête OBERGO 2013, une partie très importante des télétravailleuses et télétravailleurs pensent que le temps de travail est plus élevé avec le télétravail

- 52 pensent que le télétravail augmente leur temps de travail (domicile + bureau) et 25% que la charge de travail ressentie a augmenté avec le télétravail
- 33 pensent que le télétravail ne change pas leur temps de travail (domicile + bureau) et 51% que la charge de travail ressentie n'a pas changé
- 15 pensent que le télétravail a diminué le temps de travail (domicile + bureau) et 24% que la charge de travail ressentie a diminué

**C'est dire que le problème de la gestion et de l'organisation du temps de travail à domicile est primordial.<sup>7</sup>**

#### ***Nécessité de rigueur dans la gestion du début et de la fin du télétravail***

*« Il faut de la rigueur dans les horaires de travail, bien cerner son activité et ne pas dépasser ses horaires ; il faut savoir ne pas se laisser embarquer ou perturber par l'environnement » (Femme, 59 ans, Secrétaire de direction, 5j/s)*

*« Le télétravail demande une discipline aussi bien pour débiter sa journée de travail à des heures "normales", mais aussi pour la terminer à des heures raisonnables : l'outil de travail étant toujours à disposition, parfois "difficile" de s'arrêter. Heureusement la vie de famille (surtout avec enfants) est là pour recadrer tout cela. » (Homme, 2 enfants, enquête par questionnaire)*

#### ***Nécessité de gérer des heures de pause et de repas pour éviter le « burn out » et les problèmes de santé***

*« Les outils informatiques me permettent plein de choses, et j'ai tendance à ne pas savoir me limiter comme je le ferai au bureau, je travaille souvent en débordement le soir ; je travaille beaucoup plus, peut-être le double du temps ; ce qui a affecté ma santé, j'ai fait un « burn out » ; mais l'expérience ne m'a pas suffi et je continue à avoir du mal à ma limiter » (Homme, Ingénieur Qualité Informatique, 2j/mois en moyenne)*

*« Quand je sens que je fatigue, je fais une pause, je m'aère l'esprit, voire des achats, puis je reprends plus concentré, moins stressé ; avec le télétravail, on peut se ressourcer quand on veut ; je peux partir et aménager mon temps de travail comme je le souhaite » (Homme, - de 30 ans, Ingénieur d'Etudes, télétravail à plein temps)*

#### ***Éviter la culpabilisation qui pousse à auto- augmenter son temps et sa charge de travail***

*« Il faudrait que j'apprenne à « couper », à éteindre » l'ordinateur, à gérer mieux mon temps en télétravail » (Femme, 44 ans, enfants, Analyste financier avant-vente)*

*« Il y a une composante de culpabilité et donc je ne m'accorde que peu de temps pour moi-même. Comme je fais tout, de façon facile, car j'ai plus de maturité maintenant sur ce sujet, il y a un effet d'entraînement : j'en fais de plus en plus et je culpabilise quand même quand je m'arrête. Je reste persuadée que c'est mal accepté en France, car malgré mes résultats, je n'ai pas fait d'émules. Le système d'informations permet tout, mais les hommes (par rapport aux femmes) surtout n'ont pas envie de travailler chez eux. En France, c'est très mal perçu (« elle fait rien »), surtout pour les cadres supérieurs : différence culturelle avec les pays anglo-saxons. » (Femme, 39 ans, 3 enfants, Juriste)*

<sup>7</sup> Voir le chapitre 3 de ce document où l'on trouvera de nombreux témoignages de télétravailleuse et de télétravailleurs sur le thème des horaires de télétravail à domicile

« Si c'était à refaire, je ne le referais pas, car ne sachant me « maîtriser », cela m'a coûté ma famille ; je n'ai pas su faire ; cela demande une préparation de se cantonner aux strictes activités du « bureau », surtout dans la fonction de cadre où on a une obligation de résultats et non des tâches précises à faire ; tous mes collègues cadres qui ont essayé le télétravail ont divorcé » (Homme, Cadre Commercial, 1 à 5j/s)

« On n'a pas été formé au télétravail, ni mis en garde vis-à-vis des outils de communications devenus de plus en plus performants, qui du coup sont « rentrés » très violemment dans la maison et nous ont accaparé ; il aurait fallu que j'ai un endroit plus « loin », un bureau décalé pour être un peu à « distance » de mon travail » (Homme, Cadre Commercial, 1 à 5j/s)

## CE QUE PRÉVOIENT LE CODE DU TRAVAIL ET LES ACCORDS SUR LE TÉLÉTRAVAIL

Sur les problèmes de temps de travail, l'article L1222-09 du Code du travail précise : « À défaut d'accord collectif applicable, le contrat de travail ou son avenant précise les modalités de contrôle du temps de travail ».

L'article L.1222-10 définit les modalités de détermination de ce que l'on appelle « la plage de disponibilité » : « Outre ses obligations de droit commun vis-à-vis de ses salariés, l'employeur est tenu, à l'égard du salarié en télétravail (...) de fixer, en concertation avec lui, les plages horaires durant lesquelles il peut habituellement le contacter. » et impose un entretien annuel sur la charge de travail « (...) d'organiser chaque année un entretien qui porte notamment sur les conditions d'activité du salarié et sa charge de travail. »

L'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005 sur le télétravail (ANI télétravail) aborde le problème de l'organisation du travail dans son article 9 : « Le télétravailleur gère l'organisation de son temps de travail dans le cadre de la législation, des conventions collectives et règles d'entreprise applicables.

*La charge de travail, les normes de production et les critères de résultats exigés du télétravailleur doivent être équivalents à ceux des salariés en situation comparable travaillant dans les locaux de l'employeur. Des points de repères moyens identiques à ceux utilisés dans l'entreprise sont donnés au télétravailleur. La charge de travail et les délais d'exécution, évalués suivant les mêmes méthodes que celles utilisées pour les travaux exécutés dans les locaux de l'entreprise, doivent, en particulier, permettre au télétravailleur de respecter la législation relative à la durée du travail et tout spécialement la durée maximale du travail et les temps de repos. »*

Par contre les accords, et surtout les contrats individuels, abordent tous ces problèmes en déterminant des « plages de disponibilité » et en rappelant la législation sur le temps de travail.<sup>8</sup>

*« Hewlett-Packard veillera au respect de l'amplitude maximale de la journée de travail. A ce titre, l'avenant au contrat de travail précisera les plages horaires d'accessibilité pendant lesquelles le télétravailleur pourra être joint par l'entreprise. Ces plages horaires pourront être fixées au sein d'une amplitude maximale de 8 h à 20 h, dans le respect de la durée maximale journalière / hebdomadaire du temps travail. Les temps de repas et temps de pause sont inclus dans ces plages horaires. » (Accord Hewlett Packard)*

## Conseils de l'OBERGO

### 8 - COMMENT ORGANISER SES HORAIRES DE TRAVAIL A DOMICILE, LES PAUSES ET LES REPAS ?

La gestion du temps de télétravail à domicile est évidemment l'une des questions les plus importantes pour les télétravailleuses et les télétravailleurs.

Quelques points sur lesquels il faut être attentif :

- Être rigoureux pour fixer une heure du début du travail à domicile. Quels sont les horaires où l'on doit être absolument joignable (plage de disponibilité contractuelle) ?
- Penser aux pauses et repas .Heure de fin ? Travail le week-end ? La nuit (respect de la législation ?) ? Équilibre vie professionnelle/vie familiale ? (voir n°9)
- Vérifier régulièrement lors des entretiens avec la hiérarchie et les collègues le niveau de la charge de travail imposée par l'entreprise (voir aussi conseil n°10)

<sup>8</sup> Pour plus de détails sur le temps et la charge de travail : « Modèle d'accord IDÉAL télétravail » et « Modèle de contrat télétravail IDÉAL » de l'OBERGO (téléchargeables sur <http://www.ergostressie.com>)

## 9 – COMMENT GÉRER LA VIE DE FAMILLE ET ASSURER L'ÉQUILIBRE VIE PROFESSIONNELLE/VIE PRIVÉE ?

### CE QU'EN PENSENT LES TÉLÉTRAVAILLEUSES ET TÉLÉTRAVAILLEURS (ENQUÊTES OBERGO)

Dans l'enquête OBERGO 2013, une partie importante des télétravailleuses et télétravailleurs pensent que le télétravail est positif pour la vie familiale et l'équilibre vie professionnelle/vie privée

- 78 pensent que le temps consacré à la vie familiale et à l'entourage est plus élevé avec le télétravail (7% pensent le contraire et 15 sans changement)
- 41% pensent que le temps consacré aux activités locales est plus élevé avec le télétravail (5% pensent le contraire et 53% sans changement)
- 58% pensent que le temps consacré aux activités personnelles est plus élevé avec le télétravail (7% pensent le contraire et 35% sans changement)
- Au total, 90% pensent que la répartition des « temps professionnels/sociaux/familiaux et personnels » est meilleure avec le télétravail (6% pensent le contraire et 4% sans changement)

Mais les témoignages montrent que cet équilibre n'est pas toujours facile à garder... <sup>9</sup>

*« J'ai une demie pièce sur un palier, aménagée par moi-même (pas d'aide ou de consigne de l'employeur) avec bureau, fauteuil, place pour le micro portable ; elle n'est pas fermée, mais mes enfants sont assez grands pour comprendre et ne pas me déranger ; c'est un point important, il faut un entourage qui le sache et le maîtrise, il ne doit pas me parler, ni m'interrompre ; je suis là physiquement, mais c'est tout ; télétravailler par exemple le mercredi, le jour où les enfants sont là, est à déconseiller » » (Homme, 52 ans, Souscripteur en risques techniques en Assurances, 1/2j/s)*

*« Le regard de mon entourage, en télétravail : je « peux » et « dois » m'occuper de la maison » (Femme, 48 ans, Directeur de Projet Informatique, 3j/s)*

*« Je peux mieux concilier ma vie professionnelle et ma vie familiale, gagner du temps de transport et mieux organiser mon travail, loin des perturbations « extérieures » venant de l'entreprise » (Femme, 48 ans, Directeur de Projet Informatique, 3j/s)*

*« En tant que mère de famille, c'est vraiment bien, car cela enlève tout sentiment de « culpabilité » en cas d'enfants malades par exemple ou autre questions personnelles (culpabilité des 2 cotés : ne pas être là ou de devoir prendre un congé) ; en télétravail, je suis présente, même si pas forcément disponible » (Femme, 46 ans, Gestionnaire d'Assurances, 3j/s)*

*« C'est très bénéfique pour mon entourage et moi-même, car je suis moins fatiguée. Le jeudi soir, je suis plus relaxe parce que le matin je n'ai pas à me stresser. Ça peut un peu varier selon les contraintes (réunions importantes), dans ce cas là je m'adapte. » (Femme, 45ans, 2 enfants, Cadre, Responsable de Communication)*

*« J'en sais rien ? Mon mari le dirait. Avec mon mari on télétravail côte à côte la semaine, mais le week-end, je fais 100% enfants et familles (avant je travaillais moins tard le soir, mais le week-end). » (Femme, 39 ans, 3 enfants, Juriste)*

*« Les plages familiales et professionnelles sont très séparées et clivées entre semaine et week-end – vacances : sacralisation du week-end et des vacances, avec interdiction de me joindre à ces moments là (sauf cas extrêmes). Je fais une coupure nette entre ma vie professionnelle et ma vie familiale. C'est indispensable vu mon rythme de travail dans la semaine, car je suis consciente des dangers : maladies, santé, famille, sérénité... »*

*« Je vais chercher mes enfants à l'école, je m'organise pour les ramener à la maison à une heure « décente » ; je m'interromps et je reprends après mon travail. Pour les rendez-vous médicaux ou autres, ça simplifie les choses, avant je prenais des RTT. »*

<sup>9</sup> Voir le chapitre 3 de ce document où l'on trouvera de nombreux témoignages de télétravailleuse et de télétravailleurs sur le thème de l'équilibre vie professionnelle/ vie privée

« Je peux être avec ma famille, même si je ne suis pas moi-même en vacances ; cela permet de bien concilier les choses sans rogner sur le temps de travail, à condition d'avoir une bonne discipline personnelle » (Femme, 37ans, 2 enfants, Acheteur)

« Le télétravail a fait « exploser » ma famille, c'est une catastrophe pour moi et mes enfants ; je suis connecté chez moi, 24h/24 et 7j/7 et parfois je me relève même la nuit si j'ai une idée. Si je prends des vacances ou si je sors de chez moi, je coupe tout facilement, sinon c'est impossible » (Homme, Cadre Commercial, 1 à 5j/s)

« Mon entourage ressent mal ce surplus de travail, en souffre, ils en sont victimes et inquiets pour moi, et pendant ce temps-là, je ne m'occupe pas d'eux » (Homme, Ingénieur Qualité Informatique, 2j/mois en moyenne)

« On dépasse facilement et souvent les horaires et très vite on peut en faire beaucoup plus ; pour ma part, je travaille presque 2 fois plus, et l'espace pour ma vie privée s'est réduit ; je travaille aussi pendant les déplacements non effectués ; c'est pas bien ressenti par mon entourage, qui me dit que je suis tout le temps « dedans » et me conseille de prendre du recul pour faire autre chose » (Femme, 54 ans, Chargée de la représentation d'une Organisation Syndicale, 2,5j/s)

« Il faut bien séparer les lieux de vie du professionnel ; quand je travaille à la maison, je suis indépendant totalement, sinon je ne peux pas travailler et mes enfants n'ont pas accès à mon « lieu » de travail » (Homme, 38 ans, 2 enfants, Consultant Informatique)

« Entre ma femme et moi, on a un effort de calendrier parfois monstrueux à faire, car elle aussi télétravaille et travail à Paris. Mais nous l'avons choisi et on en est très satisfaits. »

« Le télétravail est très accessible aux célibataires, probablement plus difficiles avec des enfants. Il faut être très organisé et savoir se fixer des limites pour que l'une des bulles professionnelle ou personnelle ne prenne pas le pas sur l'autre. Le télétravail ne convient pas à tout le monde. » (Femme, cadre de recherche, sans enfant, pas de contrat, enquête par questionnaire)

« Pour moi, c'est un équilibre vie privée - vie professionnelle meilleur, car je suis plus présente pour mes enfants. Déjà un jour par semaine, c'est une source de satisfaction. » (Femme, 46 ans, 2 enfants, Cadre supérieure dans les Ressources Humaines)

#### **CE QUE PRÉVOIENT LE CODE DU TRAVAIL ET LES ACCORDS SUR LE TÉLÉTRAVAIL**

Ni le Code du travail (articles L. 1222-9 à L.1222-11 qui traitent spécifiquement du télétravail) ni l'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005 sur le télétravail (ANI télétravail) n'abordent ce problème. Les accords d'entreprises abordent rarement le problème de la famille du salarié en télétravail.

« Le responsable hiérarchique s'assure que les plages horaires de travail sont comparables à celles d'un salarié travaillant dans les locaux de l'entreprise et qu'en conséquence l'équilibre global vie professionnelle - vie privée est respecté. » (Accord Hewlett Packard)

### **Conseils de l'OBERGO**

#### **9 - COMMENT GÉRER LA VIE DE FAMILLE ET ASSURER L'ÉQUILIBRE VIE PROFESSIONNELLE/VIE PRIVÉE ?**

La gestion de l'équilibre des temps dépend des objectifs de vie que chacune et chacun se fixe ... et de l'environnement familial : elle se pose différemment pour un célibataire sans enfant à la maison et pour des parents d'enfants en bas âge...

En tous cas les témoignages des télétravailleuses et télétravailleurs sont unanimes :

**« C'EST TOUTE LA FAMILLE QUI TÉLÉTRAVAILLE ».**

Il faut que chacune et chacun accepte les contraintes et les règles induites par cette situation.

Quelques questions à se poser (seul ou en famille) :

- Les temps professionnels réellement travaillés correspondent-ils à mon contrat de travail ?
- Les temps consacrés à ma famille et mon entourage me conviennent-ils ? Conviennent-ils à ma famille et à mon entourage ?
- Les temps sociaux non-professionnels me conviennent-ils ?
- Les temps personnels me conviennent-ils ?

## 10 – COMMENT GÉRER LE RISQUE D'ISOLEMENT PROFESSIONNEL ?

### CE QU'EN PENSENT LES TÉLÉTRAVAILLEUSES ET TÉLÉTRAVAILLEURS (ENQUÊTES OBERGO)

Dans l'enquête OBERGO 2013, une partie importante des télétravailleuses et télétravailleurs pensent que le lien professionnel évolue peu avec le télétravail :

- 66% pensent que le télétravail ne change pas les relations avec les collègues, et 17% pensent que le télétravail change ces relations en négatif.
- 72% pensent que le télétravail ne change pas les relations avec les managers, et 14% pensent que le télétravail change ces relations en négatif.
- 72% pensent que le télétravail ne change pas les relations avec les subordonnés, et 13% pensent que le télétravail change ces relations en négatif.

*« Télétravail à manier avec précaution, car 1j c'est transparent, mais au-delà, ça touche les relations avec les collègues et l'activité, il faut alors faire un effort pour récupérer les « petites » informations ou échanges qu'on perd en télétravail ; une désocialisation est possible, il faut être vigilant »* (Homme, 58 ans, Etudes et suivis prospectifs et stratégiques)

*« Mon management me laisse libre, mais ne s'intéresse pas trop à ce que je fais, je ne suis informée du contenu de la réunion de service que par mes collègues, pas par lui et je n'ai pas été invitée par exemple au repas de fin d'année »* (Femme, 59 ans, Secrétaire de direction, 5j/s)

*« Attention à l'isolement. Il est important de maintenir les contacts avec le superviseur (appels téléphoniques réguliers pour faire le point sur les actions en cours) et aussi avec les collègues. Important aussi de se voir en "vrai" régulièrement. »*

*« Ça dépend, c'est là où se situe les risques. Au début, on a tendance à ne pas savoir s'arrêter, car on travaille beaucoup mieux. Mais si ça dure trop longtemps et qu'on est trop éloigné de l'entreprise, on peut tomber dans le travers inverse ; d'où la nécessité de garder des moments en entreprise ou des périodes où on revient à plein temps ; le lien ne doit pas trop se desserrer. »*

*« J'ai appris sur le tas des « bonnes pratiques », comme : ne jamais donner son numéro fixe personnel (seulement à quelques personnes), appeler plutôt qu'être appelée, avoir un calendrier partagé et bien géré, bloquer des plages de temps pour ne pas être dérangée, imposer et s'imposer des limites sans carcans trop forts ; et j'ai commencé par m'habituer à contacter les gens à distance de mon bureau, avant de passer au télétravail. »* (Femme, 37ans, 2 enfants, Acheteur dans Informatique)

*« J'encadre des personnes à distance et à l'étranger également, et je suis dans ce cas obligée de formaliser plus les choses et de dédier plus d'écoute »* (Femme, 37ans, 2 enfants, Acheteur dans Informatique)

*« Perte de l'« informel » au sens large, le coin café, les « bruits », et par sa présence influencer sur les autres, perte en qualité des relations ; la distance induit un « tuyau » qui réduit la richesse des messages, le hasard, l'imprévu, le « non-planifié » dans les échanges ; la perte du « brainstorming » de la créativité par les contacts même informels avec les autres, cela représente peut être 1% du temps, mais quand on ne l'a plus, ça manque »* (Homme, Directeur Qualité-environnement Informatique, 4 à 5j/s)

*« Comme on a les mêmes outils, les mêmes infos qu'au bureau, on considère que le télétravail est sans difficultés, mais finalement même la Visio est un média assez pauvre ; on expérimente sans comprendre les mécanismes relationnels fondamentaux, on ne fait que la promotion de la technologie au détriment de la richesse des échanges humains ; c'est mode de travail plein d'avenir, mais qui pose plein de questions »* (Homme, Directeur Qualité-environnement Informatique, 4 à 5j/s)

*« Les moments de rencontres et d'échanges avec l'équipe sont très importants, pour éviter l'isolement et rester dans une dynamique de travail et d'idées ; seule cela peut être lassant, on a aussi besoin de chaleur humaine ; il est ainsi indispensable d'être encouragée et conseillée pour bénéficier de cette dynamique, je le ressens par exemple pendant les vacances où j'ai des moments de « manques » de mes collègues »* (Femme, 54 ans, Chargée de la représentation d'une Organisation Syndicale, 2,5j/s)

*« Perte du lien social, j'y vais une fois par semaine pour discuter avec les gens, car beaucoup de choses se font par mail ou Internet »* (Homme, 50 ans, Administrateur système, 4j/s)

## CE QUE PRÉVOIENT LE CODE DU TRAVAIL ET LES ACCORDS SUR LE TÉLÉTRAVAIL

L'article L1222-09 du Code du travail impose un entretien annuel: « D'organiser chaque année un entretien qui porte notamment sur les conditions d'activité du salarié et sa charge de travail. »

L'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005 sur le télétravail (ANI télétravail) aborde le problème de prévention de l'isolement dans son article 9 :

« L'employeur s'assure que des mesures sont prises pour prévenir l'isolement du télétravailleur par rapport aux autres salariés de l'entreprise. A cet effet, le télétravailleur doit pouvoir rencontrer régulièrement sa hiérarchie. Il est souhaitable que l'employeur désigne, dans cette perspective, un référent. Le télétravailleur doit également avoir la possibilité de rencontrer régulièrement ses collègues et avoir accès aux informations et aux activités sociales de l'entreprise. Il bénéficie des mêmes entretiens professionnels que les autres salariés de l'entreprise. Il est soumis aux mêmes politiques d'évaluation que ces autres salariés. »

Les accords d'entreprise, et surtout les contrats individuels, abordent tous ces problèmes <sup>10</sup>

### Maintien du lien social

*Le manager et l'employé en télétravail organisent des réunions téléphoniques régulières afin de préserver le lien social et éviter l'isolement, la DRH recommandant un entretien bimensuel minimum.*

*Le télétravailleur et son manager ont la possibilité d'opter pour tous moyens techniques qui visent à maintenir le lien social avec le reste de l'équipe sur site HP en France (ex : webcam, virtual classroom...).*

*L'accord préalable des parties est nécessaire pour l'utilisation de la Webcam. La mise en place de ces moyens techniques doit se faire en conformité avec les règles de sécurité informatique en vigueur dans l'entreprise.*

*Les employés en télétravail doivent assister aux réunions pour lesquelles leur présence physique est requise par leur management. Dans la mesure du possible, ces réunions seront planifiées suffisamment à l'avance pour permettre au télétravailleur d'organiser son déplacement.*

*Les employés en télétravail devront donner le même niveau de visibilité sur leur activité qu'un employé travaillant sur site. » (Accord Hewlett Packard)*

## Conseils de l'OBERGO

### COMMENT GÉRER LE RISQUE D'ISOLEMENT PROFESSIONNEL ??

Le risque d'isolement professionnel est souvent invoqué par celles et ceux qui ne télétravaillent pas : il semble être moins préoccupant pour les télétravailleuses et télétravailleurs.

Toutefois il faut être très attentif à ce risque toujours présent, mais pas toujours visible :

- Limiter le nombre de jours de télétravail : les enquêtes OBERGO ont montré que la sensation d'isolement augmentait à partir de 3 jours par semaine de télétravail à domicile.
- Faire l'effort d'utiliser régulièrement les moyens de communication à distance malgré le désir de « télétravailler sans interruption et sans dérangement ».
- Veiller à ce que vous puissiez participer à toutes les réunions (y compris les « pots » et les repas de fin d'année) qui vous concernent
- Programmer des entretiens téléphoniques hebdomadaires et des entretiens en face à face mensuels avec la hiérarchie.
- Veiller à recevoir TOUTES les informations collectives diffusées à tous les salariés par l'entreprise.

<sup>10</sup> Pour plus de détails sur le temps et la charge de travail : « Modèle d'accord IDÉAL télétravail » et « Modèle de contrat télétravail IDÉAL » de l'OBERGO (téléchargeables sur <http://www.ergostressie.com>)

## 11 – COMMENT GÉRER LE RISQUE D'ISOLEMENT SOCIAL?

### CE QU'EN PENSENT LES TÉLÉTRAVAILLEUSES ET TÉLÉTRAVAILLEURS (ENQUÊTES OBERGO)

Dans l'enquête OBERGO 2013, concernant les liens sociaux hors-professionnels les avis sont très variés :

- 53% pensent que le télétravail ne modifie pas le temps consacré aux activités locales (vie associative, voisins, ...) et 41% que le télétravail a augmenté ce temps
- 35% pensent que le télétravail ne modifie pas le temps consacré aux activités personnelles (jogging, hobby, ...) et 58% que le télétravail a augmenté ce temps

*« Il faut bien différencier l'isolement social de l'isolement professionnel, car ce dernier on peut l'avoir aussi au sein de l'entreprise ; de mon côté, je ne suis pas isolée socialement car j'ai ma famille et beaucoup de relations sur place, de voisinages.. »* (Femme, 46 ans, Gestionnaire d'Assurances, 3j/s)

*« J'ai une amplitude de travail de 7h à 20h, mais je peux m'organiser à l'intérieur comme je veux ou comme j'ai besoin ; c'est très confortable pour optimiser mes choix de vie et d'activités professionnelles ou personnelles »*

*« Je suis plus disponible pour avoir des activités personnelles, principalement à cause du gain de transport et les petits décalages possibles, les 2h de transport gagnées par jour, je les gagne pour moi (meilleure répartition vie professionnelle-vie privée) »* (Homme, 50 ans, Administrateur système, 4j/s)

*« J'ai 1h30/j de transport en voiture pour aller au bureau ; c'est une perte de temps inutile, que j'utilise pour moi, ma famille, mon entourage (voisins...) ; cela me permet de faire des activités que je ne fais pas si je vais au bureau et j'ai moins de stress »* (Femme, 46 ans, Gestionnaire d'Assurances, 3j/s)

*« Seule chez soir, c'est difficile pour les échanges avec les autres, l'éloignement comporte des inconvénients »* (Femme, 54 ans, Chargée de la représentation d'une Organisation Syndicale, 2,5j/s)

*« Grande sédentarité, se forcer à sortir, à aller marcher tous les jours, sinon on ne bouge plus »* (Femme, 59 ans, Secrétaire de direction, 5j/s)

*« Cela laisse de la souplesse pour monter une association, la gérer, y participer (100% télétravail à domicile). »* (Femme, 50 ans, dans le Téléservice)

### CE QUE PRÉVOIENT LE CODE DU TRAVAIL ET LES ACCORDS SUR LE TÉLÉTRAVAIL

Le Code du travail et les accords abordent le problème de l'isolement professionnel (question 10) mais n'abordent pas explicitement des problèmes d'isolement social.

## Conseils de l'OBERGO

### COMMENT GÉRER LE RISQUE D'ISOLEMENT SOCIAL?

Le risque d'isolement social lié au télétravail semble faible.

Les discours « pro-télétravail » insistent sur la possibilité laissée aux télétravailleuses et télétravailleurs d'augmenter leurs activités sociales hors famille : en réalité cette possibilité n'est utilisée que par certaines et certains.

Il n'en reste pas moins que le salarié en télétravail doit être attentif à ne pas planifier son temps de travail dans les horaires traditionnellement propices aux rencontres sociales: soirées, samedi et dimanche.

# **PRISE EN CHARGE PAR L'ENTREPRISE DES COÛTS SUPPLÉMENTAIRES LIÉS AU TÉLÉTRAVAIL**

## **12 – COMMENT GÉRER LES COÛTS SUPPLÉMENTAIRES LIÉS AU TÉLÉTRAVAIL A DOMICILE ?**

### **CE QU'EN PENSENT LES TÉLÉTRAVAILLEUSES ET TÉLÉTRAVAILLEURS (ENQUÊTES OBERGO)**

Dans l'enquête OBERGO 2013, concernant les coûts liés au télétravail les avis se répartissent en 3 groupes à peu égaux :

- 41% pensent que le télétravail ne change rien à l'évolution de leurs coûts personnels professionnels
- 29% pensent que le télétravail induit des coûts personnels supplémentaires
- 30% pensent que le télétravail induit une évolution favorable à leurs coûts professionnels <sup>11</sup>

Ce qui semble apparaître des entretiens effectués à l'occasion de cette enquête 2013, c'est que les entreprises prennent de plus en plus en charge les frais globaux des télétravailleurs, autres que les frais informatiques; certaines vont même jusqu'à des forfait annuels. Pour respecter les contraintes de l'administration fiscale et de des organismes sociaux (lutte contre les avantages en nature indus et non déclarés), les défraiements par journées télétravaillées vont probablement se généraliser.

*« L'entreprise a tout pris en charge : ordinateur portable, pas de mobile mais déport de la ligne de mon bureau sur ma ligne personnelle, uniquement pendant les heures de télétravail déclarées dans le contrat, plus 3 Euros par jours télétravaillés pour compenser les frais divers de la maison. »* (Homme, 58 ans, Etudes et suivis prospectifs et stratégiques)

*« Ma bureautique complète est prise en charge par l'entreprise : ordinateur, modem, prise en charge d'une partie du forfait téléphonique et Internet personnel; de plus l'entreprise m'a acheté une imprimante et d'un scanner ; comme je travaille sur des logiciels communs, j'ai un accès à domicile facilité, avec un service informatique performant qui m'a connectée comme au bureau »* (Femme, 59 ans, Secrétaire de direction, 5j/s)

*« Quel est le montant des remboursements pour "frais télétravail"? 26 Euros par mois »*  
(Homme, cadre informatique, 51 ans, 1 jour de télétravail /s, depuis 4 ans, maison individuelle)

*Quel est le montant des remboursements pour "frais télétravail"? 150 euros par mois* (Femme, cadre supérieure, 42 ans, appartement)

*« Quel est le montant des remboursements pour "frais télétravail"? 8 euros par jour de télétravail. »*  
(Femme, cadre informatique, 47 ans, télétravail 3 jours depuis 4 ans, maison individuelle)

*« L'entreprise me donne un forfait de 3€ bruts par jours télétravaillés, qui couvrent à peu près mes frais de chauffage et d'électricité »* (Femme, 46 ans, Gestionnaire d'Assurances, 3j/s)

*« Selon les jours télétravaillés, chaque année, j'ai une somme par l'entreprise, indexée sur le coût de l'électricité, une indemnité pour frais de chauffage et d'électricité, qui couvre bien mes coûts »* (Femme, 56 ans, Administrateur de bases de données, 4j/s)

*« J'ai aussi des tickets restaurants pour mes repas qui sont valables dans des restaurants autour de chez moi ou dans des magasins, qui couvrent bine mes frais de repas, et quelquefois je les utilise pour aller déjeuner quelquefois au restaurant à midi avec mon mari (à la retraite) »* (Femme, 56 ans, Administrateur de bases de données, 4j/s)

*« J'ai une indemnité d'environ 100 € par mois pour mes frais d'électricité, de chauffage et mes charges supplémentaires, calculée sur la base de mes factures personnelles et réactualisable ; ça couvre correctement mes frais supplémentaires »* (Femme, 59 ans, Secrétaire de direction, 5j/s)

<sup>11</sup> Voir le chapitre 4 de ce document où l'on trouvera de nombreux témoignages de télétravailleuse et de télétravailleurs sur le thème des remboursements d'efrais liés au télétravail

## CE QUE PRÉVOIENT LE CODE DU TRAVAIL ET LES ACCORDS SUR LE TÉLÉTRAVAIL

L'article L. 1222-10 du Code du travail précise : « Outre ses obligations de droit commun vis-à-vis de ses salariés, l'employeur est tenu, à l'égard du salarié en télétravail de prendre en charge tous les coûts découlant directement de l'exercice du télétravail, notamment le coût des matériels, logiciels, abonnements, communications et outils, ainsi que de la maintenance de ceux-ci (...) »

L'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005 sur le télétravail (ANI télétravail) précise dans son article 7 : « L'employeur prend en charge, dans tous les cas, les coûts directement engendrés par ce travail, en particulier ceux liés aux communications. »

Par contre les accords d'entreprise abordent tous les remboursements de manière très diversifiée comme l'attestent les témoignages recueillis dans l'enquête OBERGO.

### Exemple d'annexe à l'accord sur le télétravail de janvier 2013 (Accord SNEDA)

#### Article 1: indemnité de logement

Le montant mensuel de l'indemnité de logement allouée au télétravailleur, lorsque l'entreprise est à l'initiative de la demande de télétravail, est fixé à :

- 2,3 % du Plafond de la Sécurité Sociale pour les salariés de province,
- 2,7 % du Plafond de la Sécurité Sociale pour les salariés d'Île de France.

Il est convenu entre les parties que la revalorisation des indemnités de logement se fera en fonction de la revalorisation du plafond de Sécurité Sociale et compte tenu des pourcentages définis ci-dessus<sup>12</sup>.

#### Article 2: indemnité de connexion

Le montant mensuel de l'indemnité de connexion télétravailleur est fixé comme suit :

- Jusqu'à 1 jour hebdomadaire = 34 € x 30h /150h =6,80 €.
- Pour 1,5 jours hebdomadaires = 34 € x 45h/165h =9,27 €.
- Pour un télétravail permanent = 34,00 €

## Conseils de l'OBERGO

### 12 - COMMENT GÉRER LES COÛTS SUPPLÉMENTAIRES LIÉS AU TÉLÉTRAVAIL A DOMICILE ?

Le montant des remboursements ne doit pas être le fruit d'une négociation individuelle mais l'application d'un accord collectif

La prise en charge financière doit être telle que le télétravailleur n'ait pas à payer des dépenses supplémentaires liées au télétravail. Cette prise en charge concerne les frais d'installation, les frais de fonctionnement du système informatique et du système de communication, les frais liés au domicile (Chauffage, électricité, ...).

On constate que les pratiques et les niveaux de prise en charge sont différents d'une entreprise à l'autre. En particulier pour « séduire » les salariés, certaines entreprises proposent des niveaux de prise en charge supérieurs quand le télétravail est effectué à leur demande.

Il est probable que :

- la jurisprudence de la Cour de cassation fera évoluer la prise en charge financière du télétravail par l'employeur
- l'administration des impôts et la Sécurité sociale fixeront des limites au delà desquelles les remboursements deviendront des avantages en nature imposables et soumis aux charges sociales.<sup>13</sup>

- Afin de ne pas apparaître comme des « avantages en nature » ou du « salaire non déclaré » les remboursements ne seront plus des forfaits fixes, mais de plus en plus des montants calculés selon le nombre de jours exacts de télétravail réalisés et selon les coûts réels.

C'est pourquoi il est de plus en plus nécessaire pour l'entreprise de contractualiser le télétravail et de professionnaliser la gestion des remboursements des frais liés au télétravail.

<sup>12</sup> Remarque Yves Lasfargue : 2,3% du plafond SS en 2013 = 71 € environ et 2,7% = 83 €

<sup>13</sup> Voir le dossier n°31 de « Liaisons sociales quotidien » du 13 février 2013 intitulé : « Avantages en nature issues des NTIC : quand sont-ils soumis à cotisation et comment les évaluer ? »



## 2 - Les résultats détaillés de l'enquête OBERGO 2013 sur le télétravail salarié REEL

### 2-1 Présentation de l'enquête

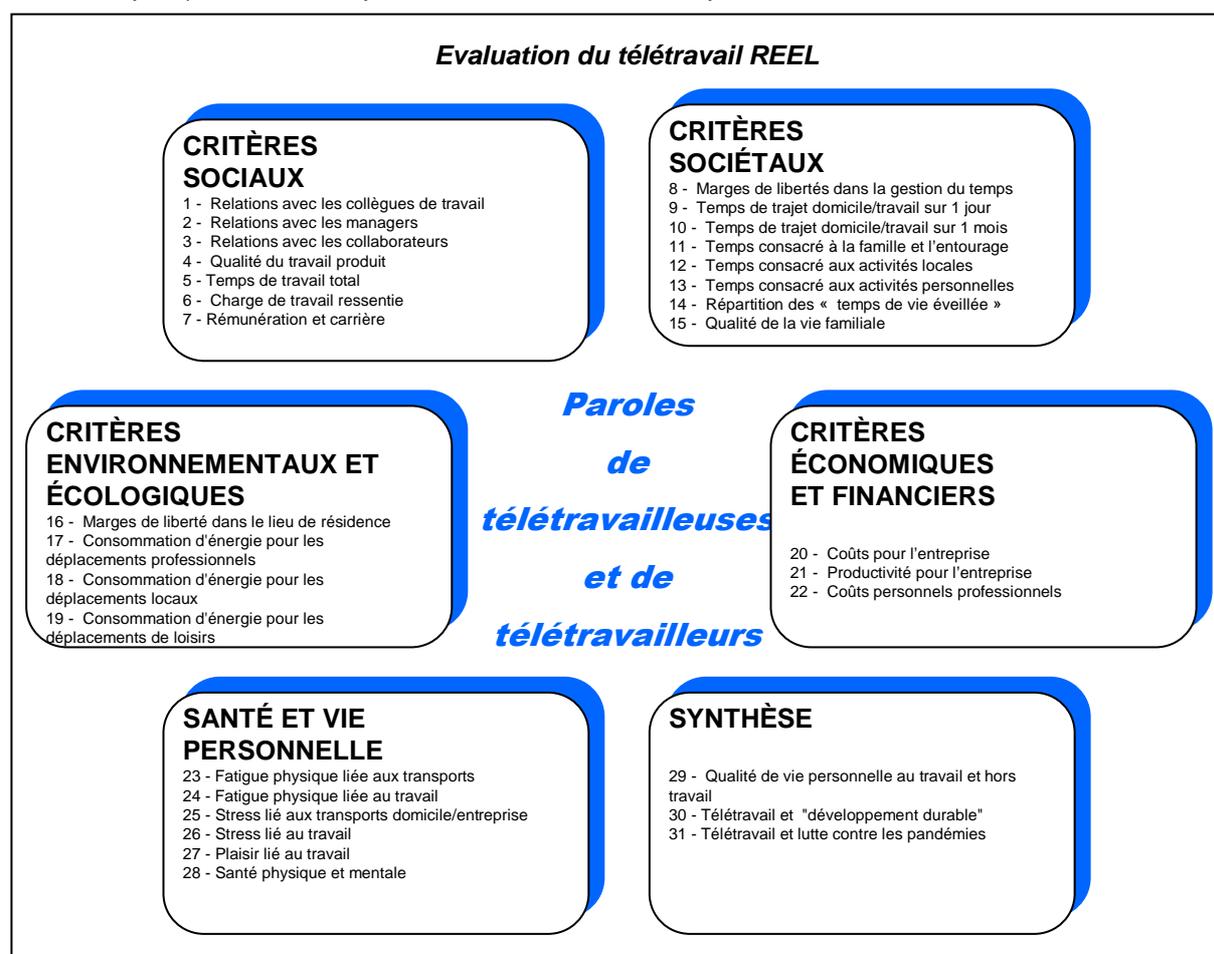
Cette enquête a été réalisée de janvier 2013 à avril 2013 : c'est la troisième enquête de ce type réalisée par l'OBERGO.<sup>14</sup> Elle s'appuie sur 128 réponses (dont 124 venant de salariés) à un questionnaire interactif de 31 questions.

Parmi les 124 réponses de salariés, 74 comportaient un commentaire écrit qui détaillait :

- le sentiment de chaque télétravailleuse et télétravailleur sur ses conditions de travail personnelles
- les conseils sur la réussite du télétravail.

Ces questionnaires ont été complétés par 15 entretiens oraux directs très approfondis

Comme en 2010 et 2012, cette enquête avait pour but de demander aux salarié(e)s concerné(e)s d'évaluer les évolutions que leur ont apportées le télétravail en utilisant les critères traditionnels de jugement du développement durable (critères sociaux, sociétaux, environnementaux et économiques) et sur les impacts sur leur santé et vie personnelle.



*Les télétravailleuses et télétravailleurs qui ont participé à cette enquête sont en majorité très favorables au télétravail : les difficultés et les contraintes qu'ils mettent en valeur sont donc particulièrement intéressantes à prendre en compte ...*

<sup>14</sup> Les résultats des deux premières enquêtes OBERGO de 2010 et de 2010/2012 sont téléchargeables sur le site <http://www.ergostressie.com/>

L'échantillon des salarié(e)s qui ont accepté de participer à l'enquête est très varié (genre, âge, situation de famille, localisation,... - voir le tableau 5) mais il est essentiellement composé de télétravailleuses et de télétravailleurs cadres, volontaires à 100% et satisfaits du télétravail.

Évidemment cela ne veut pas dire qu'il n'existe pas de télétravailleuses et de télétravailleurs non volontaires et non satisfaits ... mais ils sont probablement plus réticents à participer à des enquêtes car il est toujours difficile d'accepter de dire, quand on est salarié, que l'on n'est pas d'accord avec ce qui apparaît comme étant lié aux « nouvelles technologies ».

### **Une confirmation : les éléments positifs mis en valeur par des « satisfaits du télétravail »**

Sans surprise les éléments positifs mis en valeur par les réponses de cet échantillon composé de « satisfaits du télétravail » viennent, en général, confirmer une partie des arguments des « pros » télétravail

Confirmation de l'enquête précédente : réussir le télétravail c'est accepter de supporter les exigences du paradoxe: « Plus de temps de travail/ plus de qualité de vie ».

### **2 – 2 Facteurs sur lesquels le télétravail a des impacts positifs sur les conditions de travail**

Le télétravail apparaît, pour la plupart des télétravailleurs, comme étant une source d'améliorations dans les domaines suivants (voir tableau 1) :

- *qualité de leur vie personnelle (travail + hors travail) : 93% des réponses (94% pour les femmes et 92% hommes)*
- *répartition « temps professionnels/sociaux/familiaux/personnels » 90%*
- *diminution du stress liés aux transports : 90%*
- *diminution de la fatigue physique liée aux transports : 88%*
- *qualité de vie familiale : 87% (90% chez les femmes et 84% chez les hommes)*
- *marges de libertés dans la gestion du temps : 86%*
- *qualité du travail produit : 85%*
- *amélioration de leur productivité pour l'entreprise : 83%*

### **2 – 3 Facteurs sur lesquels le télétravail a des effets négatifs sur les conditions de travail**

Le télétravail apparaît comme ayant des impacts négatifs dans les domaines suivants (voir tableau 2) :

- *Augmentation de leur temps de travail : 52%*
- *Augmentation des coûts personnels liés à l'activité professionnelle: 29%*
- *Augmentation de la charge de travail ressentie : 25% Mais il faut constater que dans l'enquête qualitative (entretiens individuels et les commentaires écrits à la fin des questionnaires), les problèmes liés à la charge de travail sont beaucoup plus importants que ne laissent apparaître les chiffres de l'enquête quantitative (réponses aux questions fermées du questionnaire).*

### **2 – 4 Facteurs pour lesquels le télétravail a peu d'effets sur les conditions de travail**

Le télétravail apparaît comme ayant peu d'effets dans les domaines suivants (voir tableau 3) :

- *Rémunération et évolution de carrière : 83%*
- *Relations avec la hiérarchie: 72%*
- *Relations avec les collaborateurs que vous encadrez : 72%*

- *Relations avec les collègues* : 66%
- *Temps consacré aux activités locales* : 53
- *Charge de travail ressentie* : 50

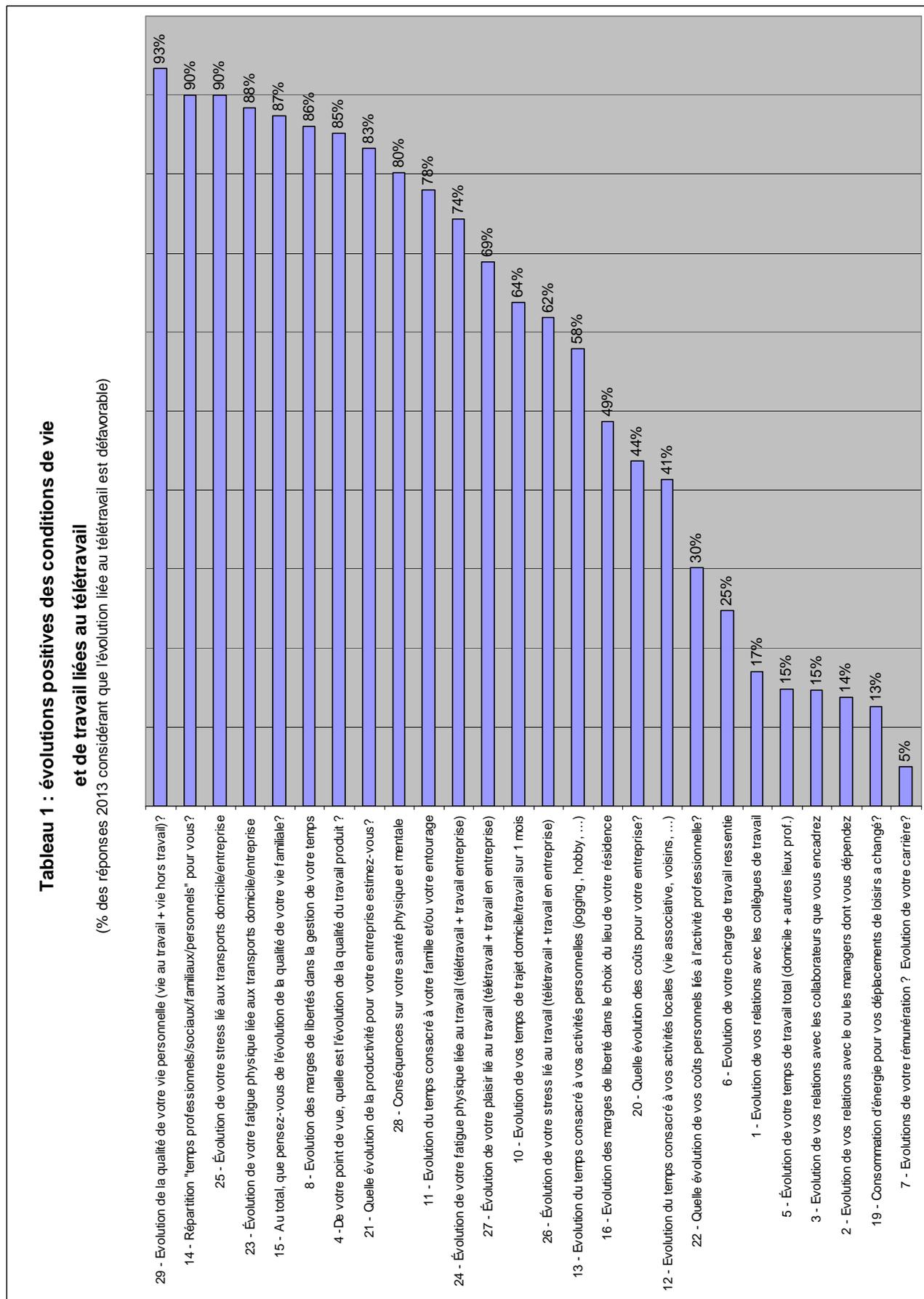
## **2 – 5 Un avertissement : les éléments négatifs, les difficultés et les limites mis en valeur par ces mêmes salariés non suspects d'être « anti- télétravail »**

Mais l'intérêt des réponses de cet échantillon vient surtout du fait que ces salariés ne sont pas suspects d'être opposés au télétravail et que les difficultés et les craintes qu'ils font apparaître dans leurs témoignages écrits ou lors des entretiens sont donc à prendre avec beaucoup de considération.

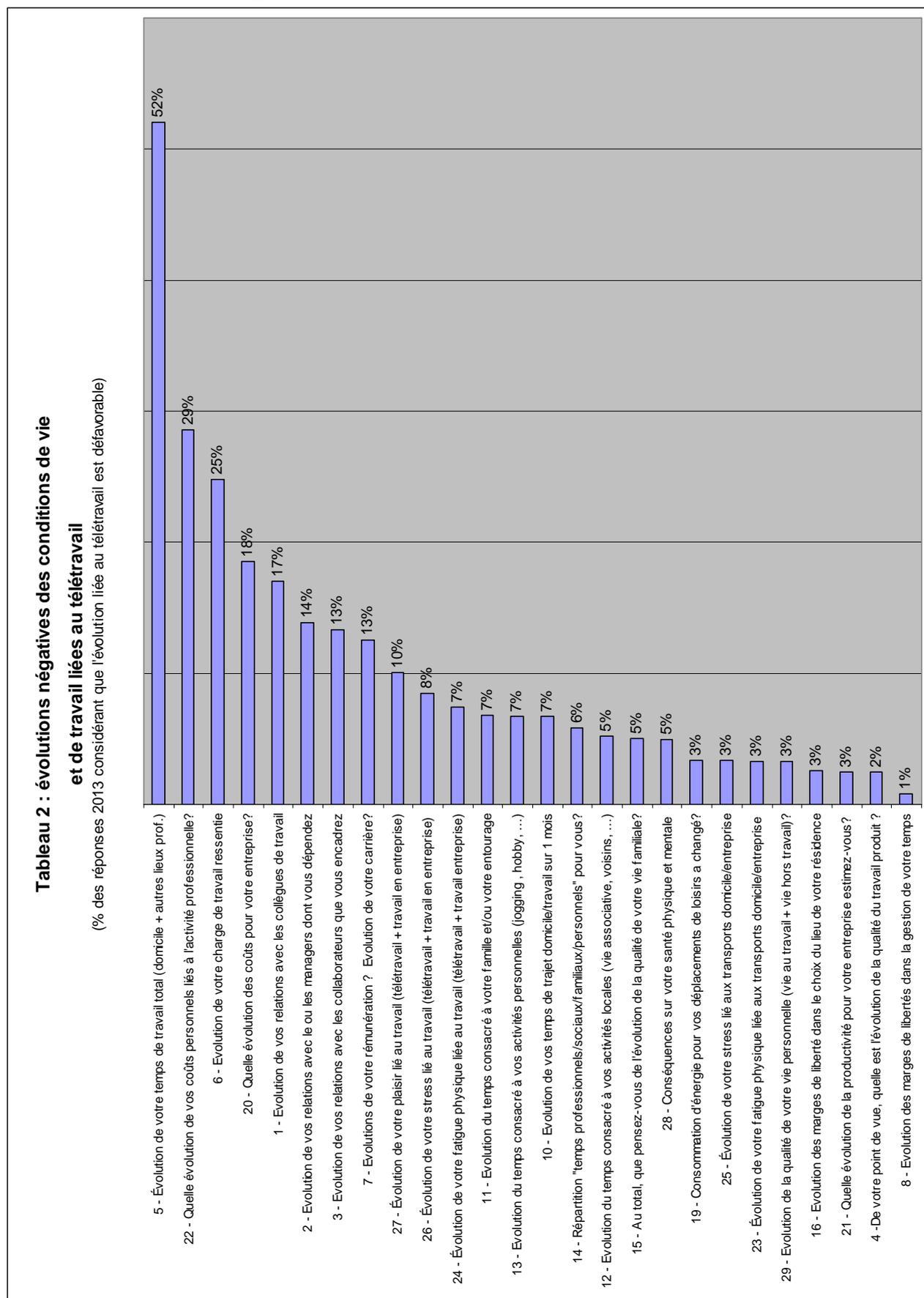
La description de leur vécu, et en particulier du paradoxe exprimé par une grande partie d'entre eux « plus de temps et de charge et de travail/ plus de qualité de vie », nous aide à comprendre les conditions de réussite du télétravail pour les salariés et pour les entreprises.

## 2 – 6 Graphiques et tableaux des résultats détaillés

Tableau 1 : évolutions positives des conditions de vie et de travail liées au télétravail



**Tableau 2: évolutions négatives des conditions de vie et de travail liées au télétravail**



**Tableau 3 : évolutions neutres des conditions de vie et de travail liées au télétravail**

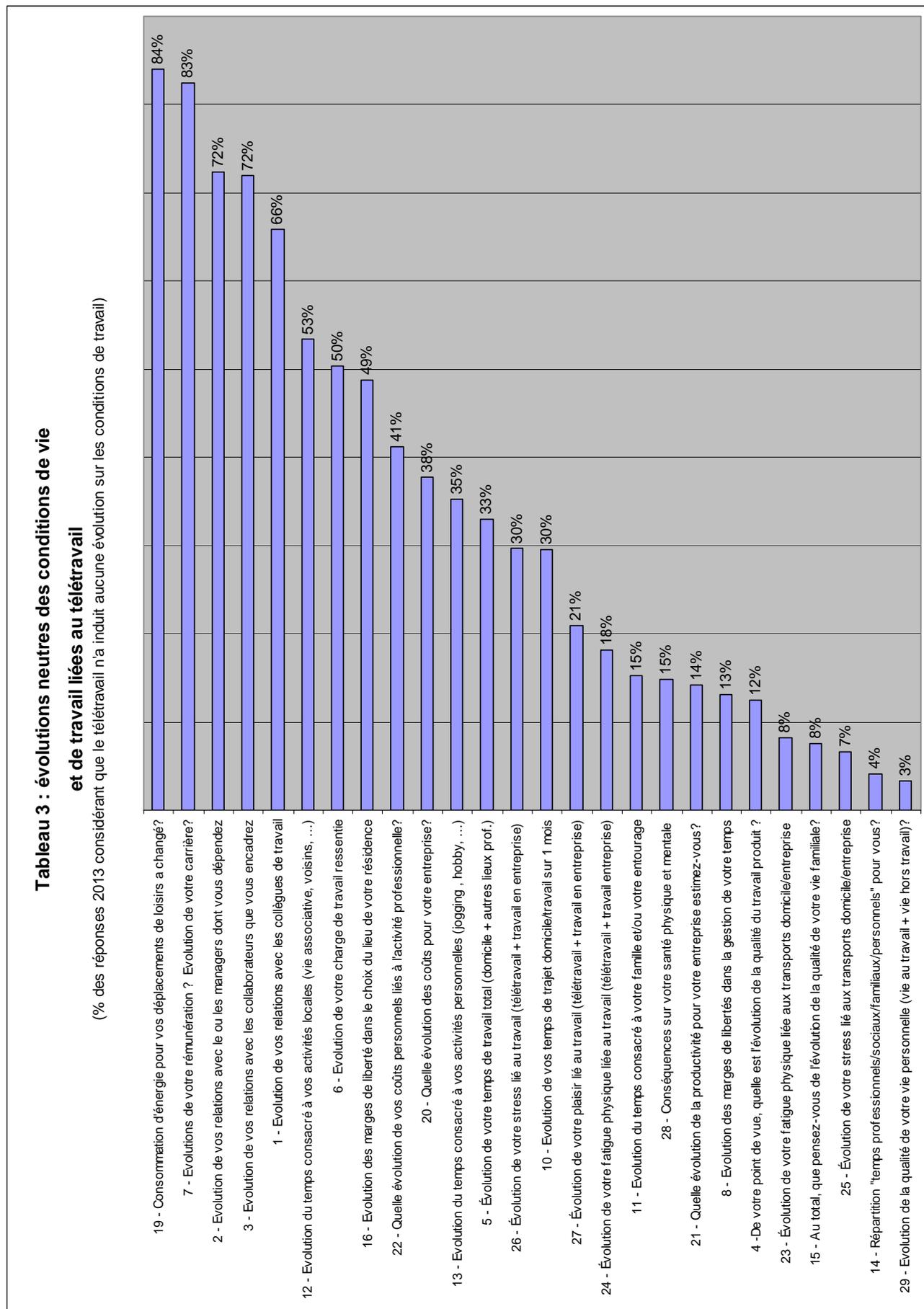


Tableau 4 : ensemble des réponses aux 31 questions

ECHANTILLON N° 1 : TOUTES LES REPONSES				124 réponses analysées		
Evaluation du télétravail selon des critères SOCIAUX				% réponses non favorables au télétravail	% réponses EGAL (>ou =66%)	% réponses favorables au télétravail
1 - Evolution de vos relations avec les collègues de travail	17%			66%	TELETRAVAIL EGAL	17%
2 - Evolution de vos relations avec le ou les managers dont vous dépendez	14%			72%	TELETRAVAIL EGAL	14%
3 - Evolution de vos relations avec les collaborateurs que vous encadrez	13%			72%	TELETRAVAIL EGAL	15%
4 - De votre point de vue, quelle est l'évolution de la qualité du travail produit ?	2%			12%		85%
5 - Évolution de votre temps de travail total (domicile + autres lieux prof.)	52%	TELETRAVAIL NON FAVORABLE		33%		15%
6 - Évolution de votre charge de travail ressentie	25%			50%		25%
7 - Evolutions de votre rémunération ? Evolution de votre carrière?	13%			83%	TELETRAVAIL EGAL	5%
8 - Evolution des marges de libertés dans la gestion de votre temps	1%			13%		86%
<b>Evaluation du télétravail selon des critères SOCIETAUX</b>						
9a - Trajet domicile/travail sur 1 jour travaillé en entreprise (AVANT TT)					110 minutes de trajet par jour de travail au bureau	
9b - Trajet domicile/travail sur 1 jour travaillé en entreprise (APRES TT)					117 minutes de trajet par jour de travail au bureau (moins nombreux)	
10 - Evolution de vos temps de trajet domicile/travail sur 1 mois	7%			30%		64%
11 - Evolution du temps consacré à votre famille et/ou votre entourage	7%			15%		78%
12 - Evolution du temps consacré à vos activités locales (vie associative, voisins, ...)	5%			53%		41%
13 - Evolution du temps consacré à vos activités personnelles (jogging, hobby, ...)	7%			35%		58%
14 - Répartition "temps professionnels/sociaux/familiaux/personnels" pour vous?	6%			4%		90%
15 - Au total, que pensez-vous de l'évolution de la qualité de votre vie familiale?	5%			8%		87%
<b>Evaluation du télétravail selon des critères ENVIRONNEMENTAUX et ECOLOGIQUES</b>						
16 - Evolution des marges de liberté dans le choix du lieu de votre résidence	3%			49%		49%
17 - Consommation d'énergie pour vos déplacements professionnels ?	12%			36%		52%
18 - Consommation d'énergie pour vos déplacements locaux a changé?	13%			55%		32%
19 - Consommation d'énergie pour vos déplacements de loisirs a changé?	3%			84%	TELETRAVAIL EGAL	13%
<b>Evaluation du télétravail selon des critères ECONOMIQUES</b>						
20 - Quelle évolution des coûts pour votre entreprise?	18%			38%		44%
21 - Quelle évolution de la productivité pour votre entreprise estimez-vous?	3%			14%		83%
22 - Quelle évolution de vos coûts personnels liés à l'activité professionnelle?	29%			41%		30%
<b>Evaluation du télétravail selon les conséquences sur la SANTE et la VIE PERSONNELLE</b>						
23 - Évolution de votre fatigue physique liée aux transports domicile/entreprise	3%			8%		88%
24 - Évolution de votre fatigue physique liée au travail (télétravail + travail entreprise)	7%			18%		74%
25 - Évolution de votre stress lié aux transports domicile/entreprise	3%			7%		90%
26 - Évolution de votre stress lié au travail (télétravail + travail en entreprise)	8%			30%		62%
27 - Évolution de votre plaisir lié au travail (télétravail + travail en entreprise)	10%			21%		69%
28 - Conséquences sur votre santé, physique et mentale	5%			15%		80%
<b>SYNTHESE : AU TOTAL, EN PARTANT DE VOTRE EXPERIENCE PERSONNELLE,</b>						
29 - Evolution de la qualité de votre vie personnelle (vie au travail + vie hors travail)?	3%			3%		93%
30 - Télétravail est un facteur favorable au "développement durable"?	2%			8%		90%
31 - Télétravail est un facteur favorable à la lutte contre les pandémies (Grippe A, ...)?	8%			44%		48%

Tableau 5: caractéristiques de l'échantillon de l'enquête 2013

ECHANTILLON N°1 : TOUTES LES REPONSES		124 réponses analysées	
DESCRIPTION DE L'ENSEMBLE DES TELETRAVAILLEUSES ET TELETRAVAILLEURS AYANT REPONDU			
GENRE	Femme 43%	Homme 57%	
ÂGE	Moins de 30 ans 6%	30 à 39 ans 24%	Répartition H/F assez équilibrée 40 à 49 ans 27%
STATUT du télétravailleur	Salarié à domicile 85%	Sal. en télécentre 7%	50 à 59 ans 38%
CSP du télétravailleur (catégorie socio-professionnelle)	Cadre supérieur 19%	Cadre 66%	Autre 8%
METIER du télétravailleur	Adminis./compta 22%	Commercial/Achat 3%	Employé 9%
<b>TYPE DE LOGEMENT ET COMPOSITION DU FOYER</b>			
TYPE DE LOGEMENT	Appartement 27%	Maison individuelle 73%	5% ont changé de logement à l'occasion du télétravail
NOMBRE D'ADULTES RESIDENTS dans le logement	1 adulte 9%	2 adultes 82%	4 adultes 1%
NOMBRE D'ENFANTS RESIDENTS dans le logement (mineurs)	0 enfant 38%	1 enfant 25%	Plus de 4 adultes 2%
<b>TRAJETS DOMICILE/BUREAU</b>			
TAILLE AGGLOMERATION (en, nombre d'habitants)	Île-de-France 35%	- 2 000 habitants 12%	10 000/30 000 24%
TRAJET domicile/bureau (distance en km)	Moins de 2 km 5%	2 à 5 km 8%	10 à 30 km 31%
TRAJET domicile/bureau (en temps)	Moins d'1 heure 44%	1 heure à 1 h 30 19%	Plus de 30 km 51%
<b>CONDITIONS DU TELETRAVAIL</b>			
Nombre de JOURS TELETRAVAILLES A DOMICILE EN TELECENTRE	1 jour/semaine 38%	2 jours/semaine 25%	3 j./semaine 12%
Niveau de VOLONTARIAT	Volontaire à 100% 81%	Volontaire à 50% 8%	4 jours/semaine 12%
ANCIENNETE dans le télétravail	Moins d'1 an 10%	1 à 2 ans 21%	Handi/Suite long. mal 7%
Existence d'un ACCORD TELETRAVAIL dans l'entreprise	Accord : OUI 73%	Accord : NON 22%	Autre 2%
Existence d'un AVENANT TELETRAVAIL écrit pour le télétravailleur	Avenant écrit : OUI 79%	Avenant : NON 21%	Moyenne 2,26 1,98
			Moyenne 3,24 ans

## 3 - Témoignages et ressentis nuancés de télétravailleuses et de télétravailleurs

Contrebalançant les réponses souvent enthousiastes ou positives des télétravailleuses et télétravailleurs, dans le questionnaire interactif fermé, un certain nombre de témoignages et de ressentis viennent pondérer ces réponses.

Ces témoignages approfondis de télétravailleuses et télétravailleurs viennent compléter et enrichir les résultats statistiques issus des questionnaires:

- témoignages écrits recueillis par l'enquête effectuée par internet sur le thème : «Quels conseils donneriez-vous aux salariés et aux entreprises ? »
- témoignages recueillis de vive voix aux cours d'entretiens personnalisés

### 3 - 1 Témoignages concernant l'espace de travail à domicile

**La plupart des télétravailleurs ressentent la nécessité d'avoir une pièce entièrement dédiée à leur activité, pour des questions de concentration, de confidentialité, de discipline personnelle; les rares qui télétravaillent n'importe où ont une grande habitude et facilité du travail « nomade ».**

- Avoir une pièce particulière, dédiée et bien délimitée est devenu un impératif pour mieux se concentrer et retrouver les conditions optima du bureau; c'est aussi parfois une exigence de l'employeur et l'entourage doit le comprendre. (cf. Conseil 1).
- Mais certains travaillent « n'importe où – n'importe quand », car ils bénéficient d'une totale tranquillité chez eux et/ou d'une forte capacité de concentration et d'habitude de travail en déplacement....

*« Dans mon contrat de travail modifié, il est inclus une vérification officielle de mon électricité chez moi, ainsi que de mon espace individuel bien précis, l'employeur a envoyé un contrôle par un organisme habilité ; mais je n'utilise pas spécialement un lieu particulier pour télétravailler, car les activités privées autour de moi ne me perturbent pas » (Homme, 58 ans, Etudes et suivis prospectifs et stratégiques)*

### 3 - 2 Témoignages concernant le temps de travail à domicile

**Majoritairement les télétravailleurs disent travailler plus de temps, mais si certains peuvent arriver jusqu'au « burn out », d'autres savent se limiter et profiter à côté d'une vie personnelle meilleure**

- Beaucoup travailler nettement « plus », en « débordement », mais y trouvent souvent des compensations personnelles, non négligeables...

*« On travaille plus de temps et en intensité plus grande ; on en fait plus » (Femme, 56 ans, Gestionnaire de Formation)*

« Incontestablement, je travaille beaucoup plus qu'au bureau, plus du double, avec débordement le soir, tôt le matin et éventuellement le we, mais surtout le dimanche soir (en particulier pour tout ce qui est administratif) » (Homme, Cadre Commercial, 1 à 5j/s)

« Au total, j'ai malgré tout le sentiment de travailler plus longtemps, car je fais en dehors des heures « normales » du travail par conviction personnelle, à la maison je n'hésite pas à revenir sur mon travail » (Femme, 59 ans, Secrétaire de direction, 5j/s)

« Je travaille clairement plus de temps, au moins 2h/j en plus, y compris le temps de repas que je fais chez moi en 10', car au bureau on est beaucoup plus dérangé » (Homme, Directeur Qualité-environnement Informatique, 4 à 5j/s)

« On travaille plus qu'au bureau, mais il faut apprendre à travailler seule, avoir une certaine discipline, apprendre à faire des pauses » (Femme, 56 ans, Administrateur de bases de données, 4j/s)

« Je travaillais déjà avant en débordement, donc mon temps de travail ne s'est pas accru ; mais ressentit par mon entourage personnel comme pas très positif, car débordement sur temps « classiquement » familial (soir, we ...), en contrepartie d'activités personnelles en journée (Homme, Consultant en Organisation, 2,5j/s en moyenne)

« J'ai des plages fixes dans la journée où je dois être joignable (9h45-12h et 14h16h), cela fait partie des angoisses de l'employeur que de pouvoir contrôler les télétravailleurs ; mais, par ailleurs, j'utilise malgré tout les souplesses que me procure le télétravail pour résoudre des problèmes personnels à la maison, c'est un « plus » énorme » (Femme, 48 ans, Directeur de Projet Informatique, 3j/s)

- b) Un certain nombre a du mal à se limiter et est même perçu comme travaillant trop, voire en « burn out », ce qui peut avoir une incidence grave sur la vie personnelle et familiale... (cf. 3-4)

« Je travaille tout le temps, à la maison je n'ai pas d'horaires, en avoir demande une « éducation » » (Homme, Cadre Commercial, 1 à 5j/s)

« Cela envahit tout mon espace, je n'ai plus de limites de temps, plus de repères, je peux télétravailler le soir, le we.. » » (Homme, Ingénieur Qualité Informatique, 2j/mois en moyenne)

« Je peux m'octroyer des moments de liberté (roller, enfants..), mais sinon quand je télétravaille, je ne sais pas me limiter, les collègues me disent que je suis un fou de boulot, y compris mon management ; eux me disent que je travaille trop » (Homme, Cadre Commercial, 1 à 5j/s)

« J'ai tous les « vices », j'ai tendance à emmener du travail à la maison même quand je vais au bureau et à télétravailler en débordement ; mon employeur est très content, mais me dit quand même que j'en fais trop » (Homme, Ingénieur Qualité Informatique, 2j/mois en moyenne)

« Je me suis pris les pieds dans le tapis tout seul, l'attrait du télétravail pour la liberté et le temps libre possible s'est transformé de fil en aiguille en une drogue, et je suis devenu accro du travail en télétravail » (Homme, Cadre Commercial, 1 à 5j/s)

- c) Malgré tout, certains savent se mettre des limites et passent à peu près le même temps qu'au bureau, mais cela demande volonté, rigueur et organisation; cela semble plus facile pour les salariés qui ont de l'expérience dans leur métier et dans l'entreprise...

« Pour moi une journée de télétravail ne fait pas de différence avec du plein temps au bureau, dans mon type de métier » (Homme, 58 ans, Etudes et suivis prospectifs et stratégiques)

« Je reste dans les horaires que je fais au bureau » (Femme, 56 ans, Administrateur de bases de données, 4j/s)

« C'est pareil qu'au bureau, je commence tôt et finis pas trop tard ; j'ai quelquefois du mal à partir ou à m'arrêter chez moi, mais il n'y a pas que ça dans la vie ; je fais le travail qu'on me demande » (Femme, 46 ans, Gestionnaire d'Assurances, 3j/s)

« Je travaille un volume d'heures semblable ; mais je peux les jours où je vais au bureau télétravailler chez moi avant et après, si besoin est ; c'est moi qui m'organise comme je veux » (Homme, 58 ans, Etudes et suivis prospectifs et stratégiques)

« Je travaille plus et plus tôt, je gagne sur mon temps de transport ; je sais me limiter, mais comme j'ai beaucoup d'activités différentes, dont syndicales, je passe facilement d'une activité à l'autre ; en contrepartie, j'ai gagné de la sérénité, donc la question du temps de travail n'est pas si importante pour moi » (Femme, 48 ans, Directeur de Projet Informatique, 3j/s)

« Personnellement je m'astreins à ne pas trop déborder, à ne pas « exploser » les heures de travail ; ça n'a pas été un gros effort, mais quelque chose sur laquelle je suis assez vigilant ; car quelquefois travailler moins, c'est travailler mieux » (Homme, 50 ans, Administrateur système, 4j/s)

« Mon contrat m'oblige à des plages d'heures de présence obligatoires, pour être joignable ; mais je peux organiser mon temps différemment, je peux travailler le soir ou à l'heure du déjeuner si nécessaire, mais je privilégie les horaires « normaux » de travail » (Femme, 59 ans, Secrétaire de direction, 5j/s)

« En vieillissant, avec de la bouteille on a tendance à ne pas faire que travailler, on met un peu le pied sur le frein, et donc sur le temps de travail » (Homme, 50 ans, Administrateur système, 4j/s)

### **3 - 3 Témoignages concernant la réduction du temps de transport**

**La majorité des télétravailleurs utilise leur gain en temps de transport pour télétravailler et peu pour eux-mêmes; mais beaucoup y voit aussi un gain financier notoire (en essence notamment) et réorganise leur mode de transport, si c'est possible, car peu change de résidence à l'occasion du télétravail...**

- a) La plupart utilise le temps de transport gagné pour télétravailler...

« J'ai 2h aller-retour en voiture pour aller au bureau, et j'utilise ce temps potentiel de transport en télétravail ; alors qu'au bureau en partant, il y a une phase d'arrêt, de déconnexion pendant le transport et donc arrivé à la maison je ne me reconnecte pas » (Homme, Cadre Commercial, 1 à 5j/s)

« Qu'est-ce que je gagne comme temps, en particulier sur le transport, que j'utilise à télétravailler » (Homme, Directeur Qualité-environnement Informatique, 4 à 5j/s)

« Cela revient à limiter mon temps de transport et ne pas me limiter » (Homme, 58 ans, Etudes et suivis prospectifs et stratégiques)

« J'ai 2h d'aller-retour en transport en commun, mais j'ai un Pass Navigo annuel (IDF), donc pas d'impact financier particulier ; mais j'utilise le temps dégagé en transport pour travailler plus » (Homme, Ingénieur Qualité Informatique, 2j/mois en moyenne)

- b) Quelques-uns prennent ce temps aussi pour eux-mêmes (activités personnelles, vie de famille, vie sociale...)

« Je gagne du temps de transport, car je peux mettre entre 1h et 2h de voiture aller, et j'apprécie de pouvoir me lever plus tard, j'utilise ce temps gagné pour ma qualité de vie personnelle, pour prendre le temps de vivre » (Femme, 56 ans, Gestionnaire de Formation)

« Ayant un temps de transport en voiture de 2h par jour, ce gain peut être utilisé soit pour le travail, soit pour la vie privée, c'est mon organisation qui est modifiée selon mes besoins » (Homme, Consultant en Organisation, 2,5j/s en moyenne)

« J'ai beaucoup de déplacements, en voiture et en transports en commun, car je suis à la montagne et éloignée de mes centres de décisions ; j'ai 2h/j pour aller au bureau le plus proche, plus des déplacements d'une demi-journée de trajet pour venir régulièrement à Paris ; le gain de temps je l'utilise à télétravailler, ou à des activités personnelles » (Femme, 54 ans, Chargée de la représentation d'une Organisation Syndicale, 2,5j/s)

- c) La plupart y voient un gain financier intéressant, surtout si le déplacement est en voiture ou si on change pour du transport en commun, le tout assorti d'un gain en « sérénité »

« Ne pas aller travailler en voiture rien qu'une journée est malgré tout sensible, par exemple je pollue moins et gagne un plein tous les mois et demi » (Femme, 56 ans, Gestionnaire de Formation)

« Ayant un temps de transport en voiture de 2h par jour, j'y gagne au moins un plein par mois » (Homme, Consultant en Organisation, 2,5j/s en moyenne)

« J'y gagne indéniablement en frais de transport (essence), car 1h30/j de déplacements en voiture » (Femme, 46 ans, Gestionnaire d'Assurances, 3j/s)

« Je gagne 2h de transport par jour (IDF), que je faisais en voiture ; c'est mieux pour la planète et ça m'économise du carburant, en plus de me rendre plus serein vis-à-vis de problèmes de santé important d'un proche » (Homme, 50 ans, Administrateur système, 4j/s)

« Je gagne beaucoup de temps en non transport, environ 1h1/2 par jour ; quand je me déplace, c'est plutôt en transports en commun, ce qui est légèrement moins chers que la voiture, mais pas forcément moins fatigants » » (Homme, 52 ans, Souscripteur en risques techniques en Assurances, 1/2j/s)

« J'ai 3h/j de transport, en voiture, mais le plus souvent en transports en commun, et j'ai donc une carte d'abonnement annuelle (Navigo) ce qui me donne plus de tranquillité d'esprit et me coûte moins cher » (Femme, 48 ans, Directeur de Projet Informatique, 3j/s)

- d) La majorité n'a pas changé de lieu de résidence (parfois fortement « conseillé » par leur entreprise) ou a changé pour un lieu de bureau plus proche ; les rares déménagements sont la volonté d'avoir une qualité de vie personnelle ou familiale....

« Je ne souhaitais pas changer de lieu de résidence, et en plus ça nous a été dit, pas écrit, de ne pas trop nous éloigner de notre lieu de travail » (Femme, 56 ans, Gestionnaire de Formation)

« Avec le télétravail, j'ai changé de lieu de bureau ; avant je partais à 6h30 du matin (RP) pour ne pas avoir d'embouteillage ; maintenant je commence par du télétravail et j'attends des heures de trafic moins élevé pour aller à mon bureau en voiture ; pour le retour, selon mon agenda, je pars tôt ou au contraire tard pour éviter les embouteillages » (Femme, 56 ans, Administrateur de bases de données, 4j/s)

« Grâce au télétravail, j'ai pu déménager pour me rapprocher de ma famille, à leur grande satisfaction et à la mienne » (Femme, 59 ans, Secrétaire de direction, 5j/s)

### **3-4 Témoignages concernant l'équilibre vie privée/vie professionnelle**

**La plupart des télétravailleurs y trouvent leur compte dans leur vie personnelle et professionnelle. Mais le plus grand danger, outre la désocialisation professionnelle (cf. Conseils 10 et 11), vient de la difficulté à se fixer des limites, bien que certains y parviennent malgré tout.**

- a) Ceux qui y trouvent un équilibre satisfaisant, vie professionnelle/personnelle

« Comme je suis à plein temps, je me réserve des plages pour le sport, des sorties... » (Femme, 59 ans, Secrétaire de direction, 5j/s)

« J'y trouve bien mon compte, n'y trouve que des avantages, mais dans l'entreprise il n'y a pas bcp de télétravailleurs, j'ai l'impression que c'est une faveur, que j'ai été privilégiée » (Femme, 59 ans, Secrétaire de direction, 5j/s)

« C'est très confortable pour moi, je ne vois pas l'intérêt de faire de la présence au bureau vu mon métier ; c'est une opération gagnant-gagnant pour moi et l'entreprise, car ça donne de la souplesse (familiale et personnelle) et diminue les coûts de l'employeur ; mais ça part du principe que les télétravailleurs ne vont pas les « gruger », qu'ils savent travailler rigoureusement, y compris ne pas travailler trop » (Homme, 50 ans, Administrateur système, 4j/s)

« J'ai une grande liberté, je n'ai pas de hiérarchie, je fais ce que je veux quand je veux » (Homme, Cadre Commercial, 1 à 5j/s)

« Cela me permet de m'organiser et de trouver un rythme de travail et de vie correct » (Homme, Consultant en Organisation, 2,5j/s en moyenne)

« Je peux organiser ma vie au mieux, les jours de télétravail n'étant pas fixes, je peux libérer du temps personnel et reporter mon travail » (Femme, 54 ans, Chargée de la représentation d'une Organisation Syndicale, 2,5j/s)

« Le temps gagné énorme, production dans le travail meilleure, plus d'efficacité ; donc vie personnelle meilleure » (Homme, Directeur Qualité-environnement Informatique, 4 à 5j/s)

« Avec les outils informatiques, facilité d'accès et possibilité de travailler chez moi comme au bureau, donc plus de liberté dans ma gestion du temps, et dans le « mélange » des activités privées et professionnelles » (Homme, Ingénieur Qualité Informatique, 2j/mois en moyenne)

b) Un danger notoire et récurrent : ne pas savoir se limiter...

« Attention Télétravail Danger !! soit on a un travail normé, carré et là c'est bien, soit on n'a que des obligations de résultats et là je me suis fait piégé, c'est devenu une « drogue », une « accoutumance », on a le sentiment d'être utile tout le temps et ça produit un manque car on a l'impression que rien ne peut attendre » (Homme, Cadre Commercial, 1 à 5j/s)

« Le monde du travail évolue très vite et il ne faudrait pas rester figé dans un vieux modèle ; avec les nouvelles technologies, bien encadré, il faudrait aborder plus de nouvelles formes de travail ; mais pour cela une formation ou quelques directives sont nécessaires pour être capables de se mettre de « règles » et d'apprendre à se « limiter » » (Homme, Ingénieur Qualité Informatique, 2j/mois en moyenne)

« Le télétravail demande une certaine structuration et discipline, d'être autonome, sinon on a du mal à télétravailler, certains ne sont pas « câblés » pour ça ou ça ne leur plait pas » (Homme, Directeur Qualité-environnement Informatique, 4 à 5j/s)

« J'aimerais pouvoir améliorer mon fonctionnement pour arriver à anticiper et mieux gérer mon temps personnel ; en effet j'ai quelquefois des RV tardifs et des « imprévus » qui m'empêchent de le faire, et c'est quelque chose que je subis ; il faudrait pouvoir mieux planifier les choses, être prévenue par exemple suffisamment tôt pour les réunions ou les RV, et de pouvoir et savoir refuser les modifications de derniers moments de mon agenda, qui désorganisent ma vie personnelle » (Femme, 54 ans, Chargée de la représentation d'une Organisation Syndicale, 2,5j/s)

### **3-5 Témoignages concernant les économies et les coûts personnels induits par le télétravail**

**Une partie des télétravailleurs ne ressent pas de coûts personnels induits par le télétravail; au contraire, certains disent y être gagnants financièrement....., mais beaucoup sont maintenant défrayés par les entreprises (cf. 3-6)**

a) Pour certains, pas de ressenti particulier de frais supplémentaires, même non défrayés

« Je n'ai pas l'impression d'avoir de coûts supplémentaires, j'utilise l'abonnement Internet de la maison » (Homme, Consultant en Organisation, 2,5j/s en moyenne)

« Je ne ressens pas de coûts supplémentaires particuliers et j'utilise l'abonnement Internet personnel que je paie de toute façon » (Femme, 46 ans, Gestionnaire d'Assurances, 3j/s)

« Cela m'engendre des coûts supplémentaires, en particulier en consommables informatiques, mais pour mes repas, j'ai un forfait annuel sur la base de 16,40 E par repas, peu importe où je suis ; au total je n'y perds, ni gagne sur cette question » (Homme, Cadre Commercial, 1 à 5j/s)

- b) Au contraire, d'autres disent y gagner : transports, repas, frais de garde...  
(cf.3-3)

« Cela me coûte moins cher de télétravailler, en repas et transport » (Homme, 58 ans, Etudes et suivis prospectifs et stratégiques)

« Je n'ai pas de coûts évidents supplémentaires, mais je gagne des sous sur l'essence, le péage, le restaurant, car je mange sur le pouce chez moi et c'est moins cher » (Homme, Directeur Qualité-environnement Informatique, 4 à 5j/s)

« Au total je suis « gagnante » : j'y gagne au niveau essence et nourriture, car je n'ai pas de tickets restaurant et la cantine est assez chère ; j'y gagne aussi en gardes d'enfants et études après l'école (pas besoin de quelqu'un pour surveiller les devoirs) et cela se ressent dans les résultats scolaires et le comportement de mes enfants, simplement de par ma présence ; ils ont une joie de vivre plus importante, c'est gagnant pour toute la famille ; les coûts de chauffage ou électricité sont négligeables à côté ; si on est mieux dans sa tête et dans sa famille on arrive à être mieux dans son travail, c'est une dynamique positive » (Femme, 48 ans, Directeur de Projet Informatique, 3j/s)

### **3-6 Témoignages concernant les remboursements de frais liés au télétravail**

**Les entreprises prennent de plus en plus en charge les frais globaux des télétravailleurs, autres que les traditionnels frais liés aux télécommunications; certaines paient des forfaits annuels ou des défraiements par journées télétravaillées, notamment à cause de la cherté des locaux professionnels en ville.**

- a) Les entreprises prennent principalement en charge les outils de communication à distance, mais certaines ne prennent encore rien en charge

« L'entreprise ne prend en charge que le micro portable et le téléphone, c'est-à-dire ce à quoi mon statut de Consultant m'autorise » (Homme, Consultant en Organisation, 2,5j/s en moyenne)

« Pas de négociations sur le sujet, l'entreprise me fournit juste tous les éléments propres aux nomades et à mon métier : micro portable, mobile, accès Internet, et tous les accès comme au bureau » (Homme, Ingénieur Qualité Informatique, 2j/mois en moyenne)

« Mon employeur me fournit le micro, la station écran, le mobile et les outils de connexion pour accéder aux données de l'entreprise, l'abonnement Internet étant à ma charge » (Homme, Directeur Qualité-environnement Informatique, 4 à 5j/s)

« J'ai uniquement un micro portable pris en charge par l'entreprise » » (Homme, 52 ans, Souscripteur en risques techniques en Assurances, 1/2j/s)

« Le matériel informatique (micro portable), téléphonique (mobile) et ligne Internet sont pris en charge par l'entreprise, et bien différenciés de mes outils de communications personnels » (Femme, 48 ans, Directeur de Projet Informatique, 3j/s)

« J'ai le même matériel informatique qu'au bureau, avec chez moi une station d'accueil complète pour mon portable, le tout étant fourni par l'entreprise à chacun (à la maison ou ailleurs), ainsi que le téléphone payé par l'entreprise » (Femme, 56 ans, Administrateur de bases de données, 4j/s)

« L'entreprise a juste payé le PC, le téléphone et la connexion Internet, j'ai acheté tout le reste (routeur, imprimante, disques de sauvegarde... » (Homme, Cadre Commercial, 1 à 5j/s)

« L'entreprise a pris en charge un micro de bureau avec un grand écran et m'a ouvert une ligne fixe professionnelle à sa charge (car le mobile ne passe pas chez moi) ; j'ai donc un poste de travail identique à celui du bureau, avec en plus un « vrai » accès Internet car personnel (non bridé comme au bureau), ce qui me permet de faire les recherches ou de trouver les informations professionnelles dont j'ai besoin » (Femme, 46 ans, Gestionnaire d'Assurances, 3j/s)

« Je n'ai quasiment rien en frais, car j'utilise mon propre ordinateur. » (Femme, informaticienne, 41 ans, maison individuelle)

- b) De plus en plus d'employeurs prennent tout ou partie des frais à leur charge, et pour certains octroient un défraiement par jours télétravaillés... : mais les montants sont très variés !

« 30 € pour mon ADSL par mois » (Femme, cadre informatique, 28 ans, télétravail à 100%, depuis 4 ans, maison individuelle)

« 8 euros par jour de télétravail » (Femme, cadre informatique, 47 ans, télétravail 3 jours depuis 4 ans, maison individuelle)

« 26 Euros par mois » (Homme, cadre informatique, 51 ans, 1 jour de télétravail par semaine, depuis 4 ans, maison individuelle)

« 150 euros par mois » (Femme, cadre supérieure, 42 ans, appartement)

« 15€ par mois » (Femme, cadre, 51 ans, télétravail 1 jour depuis 3 ans, appartement)

« 200 € par mois » (Homme, cadre administratif, 50 ans, 1 jours de télétravail par semaine, maison individuelle)

« 3 euros brut par mois correspondant à la consommation électrique » (Femme, 40 ans, télétravail 4 jours, maison individuelle)

« Je suis aux frais réels (tél, déplacements, timbres, quote-part EDF, frais d'installation ligne spécialisée F.T (ADSL) + modifications réseau électrique suivant préconisations APAVE) » (Homme, comptable, 50 ans, 100% de télétravail par semaine, appartement)

« L'entreprise prend en charge la totalité des frais liés au télétravail (mobilier, connexion internet, téléphone...), seul le logement reste à ma charge. » (Femme, employée, 30 ans, télétravail 3 jours depuis 4 ans, maison individuelle)

« Demander la prise en charge sous la forme de forfait, des frais d'installation (bureaux, chaise confortable, écran, imprimante et fournitures) ainsi que les frais d'électricité (chauffage et lumière), par votre entreprise. Ceci a été mon cas. » (Homme, cadre informatique, 57 ans, 2,5 jours de télétravail par semaine, depuis 3 an, maison individuelle)

« Je vais malgré tout au moins une fois par mois au bureau, et je présente une note de frais qui m'est remboursée » (Femme, 59 ans, Secrétaire de direction, 5j/s)

« L'entreprise finance tout : ordinateur portable avec socle pour la maison, grand écran, repose pied, téléphone mobile et le remboursement de l'accès internet à hauteur de 40 E (spécifiés dans le contrat) plus les frais divers de fonctionnement ; c'est frais ont été négociés avec les OS, pour avoir un package attractif, dans la mesure où l'entreprise avait des coûts élevés en RP et souhaitait encourager le télétravail, pour réorganiser et faire des économies, en particulier de locaux » (Homme, 50 ans, Administrateur système, 4j/s)

« Mon employeur prend en charge mon micro portable, assez performant, mon téléphone mobile et son forfait, et les frais de déplacements ; ces derniers sont remboursés au réel, à hauteur du coût (pour ma voiture ou le train), et j'ai une participation pour restauration pendant mes déplacements » (Femme, 54 ans, Chargée de la représentation d'une Organisation Syndicale, 2,5j/s)

« J'ai un défraiement annuel pour la pièce que j'utilise chez moi, c'est proportionnel au nombre de jours télétravaillés (chauffage, électricité...), ça me rembourse la moitié de mon électricité annuelle, c'est correctement estimé ; pour les repas, je bénéficie de tickets restaurants, que je peux utiliser à l'extérieur ou dans des magasins ; mes frais sont bien couverts » (Homme, 50 ans, Administrateur système, 4j/s)

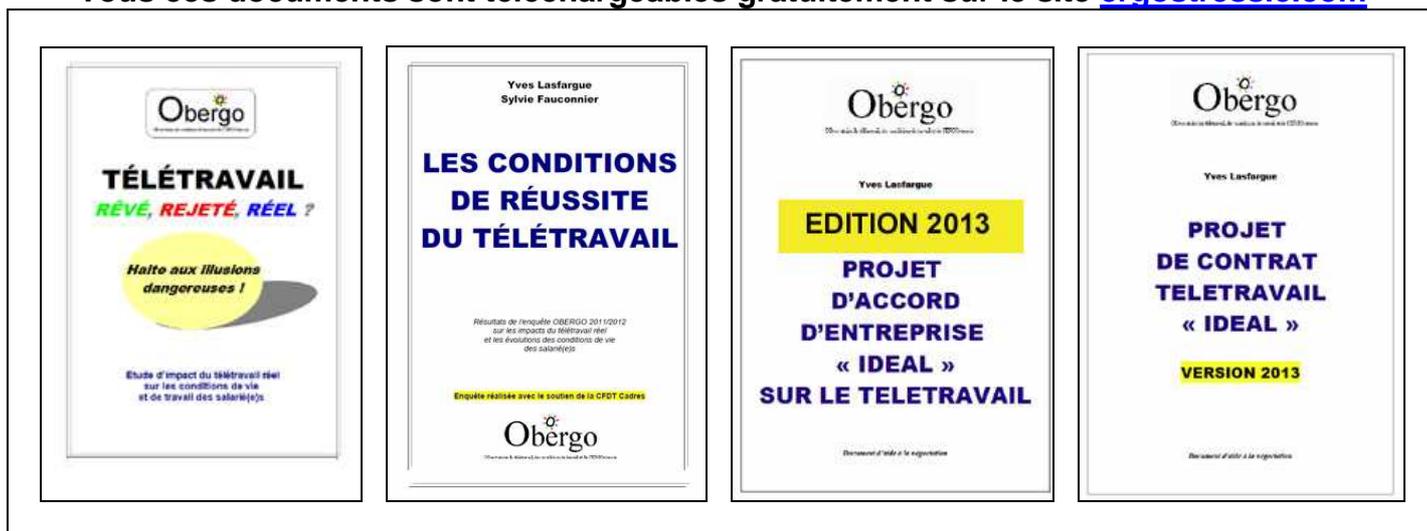
- c) Beaucoup ont aménagé eux-mêmes leur poste de télétravail, les entreprises n'intervenant que peu dans ces types de frais

« Je n'ai pas de pièce particulière, j'ai un mobilier personnel et un fax personnel, l'entreprise a juste payé le PC, le téléphone et la connexion Internet, j'ai acheté tout le reste (routeur, imprimante, disques de sauvegarde... » (Homme, Cadre Commercial, 1 à 5j/s)

« L'entreprise m'a donné une indemnité suffisante pour m'installer (achat de fauteuil ou de meubles) » (Femme, 56 ans, Administrateur de bases de données, 4j/s)

« J'ai eu des aides à l'équipement par l'entreprise et j'ai un forfait plafonné et remboursé en notes de frais selon les dépenses » (Homme, 50 ans, Administrateur système, 4j/s)

Tous ces documents sont téléchargeables gratuitement sur le site [ergostressie.com](http://ergostressie.com)



Enquête  
OBERGO 2010  
(56 pages)

Enquête  
OBERGO 2012  
(46 pages)

Version 2013  
(29 pages)

Version 2013  
(13 pages)



Observatoire du télétravail, des conditions de travail et de l'ERGOstressie

**OBERGO (Observatoire du télétravail, des conditions de travail et de l'ERGOstressie)**

Centre de recherche et d'information sur le télétravail et sur les évolutions de métiers et les conditions de travail liées aux technologies de l'information.

7 rue de l'Arbre aux 40 écus – 92390 Villeneuve-la-Garenne

yves.lasfargue@wanadoo.fr

Téléphone +33 (0)6 81 01 98 72

<http://www.ergostressie.com/>