

6.7. Comment instaurer le télétravail dans votre entreprise ?

En conséquence de la crise du coronavirus, le télétravail a été instauré de façon obligatoire dans la plupart des entreprises. Avant la pandémie, la plupart des entreprises n'avaient aucune expérience en la matière. Elles ont donc soudainement été confrontées au travail à distance, avec tout ce que cela implique au niveau juridique et pratique. Dans cette note d'informations, nous tenterons de vous expliquer le cadre juridique relatif au télétravail et ce, sans être exhaustif.

1. Cadre légal

Le télétravail n'existait pas encore lorsque la Loi sur les contrats de travail a été élaborée en 1978. C'est seulement avec le développement des technologies modernes qu'il a été question de travail à distance. La principale réglementation a été mise en œuvre par les partenaires sociaux, au niveau du Conseil national du Travail via la CCT 85 pour le télétravail structurel. Elle a ensuite été complétée, pour ce qui concerne le télétravail occasionnel, par la Loi concernant le travail faisable et maniable du 5 mars 2017. Plus récemment encore, la CCT 149 concernant la recommandation ou l'obligation du télétravail, en raison de la crise du coronavirus est venu compléter le cadre juridique.

II. Types de télétravail

Il existe en principe deux types de télétravail : le télétravail structurel et le télétravail occasionnel. Avec la crise du coronavirus, un « variant » temporaire est venu se rajouter.

A. Télétravail structurel (CCT n C85) (1)

1. Définition

Selon l'article 2 de la CCT susmentionnée, le télétravail est : « Une forme d'organisation et/ou de réalisation du travail, utilisant les technologies de l'information, dans le cadre d'un contrat de travail, dans laquelle un travail, qui aurait pu également être réalisé dans les locaux de l'entreprise, est effectué hors de ces locaux, de façon régulière et non occasionnelle (2) »

Le travail à distance sera effectué dans la plupart des cas au moyen d'un ordinateur portable ou d'une tablette, en-dehors des bâtiments de l'entreprise et sur une base régulière. Ce que signifie le terme « régulier » n'est pas précisé dans la Loi.

Tant le fisc que l'ONSS ont tenu à clarifier les choses. Depuis peu, ils ont développé un point de vue commun sur ce qui peut être considéré comme structurel et régulier.

Ils considèrent le télétravail comme structurel et régulier si vos travailleurs travaillent l'équivalent d'un jour par semaine à la maison sur une base mensuelle (3).

2. Pour qui est-ce d'application ?

Le télétravail peut être exercé au domicile du télétravailleur ou dans n'importe quel autre endroit choisi par ce dernier. Le télétravail effectué dans un bureau satellite du travailleur, c'est-à-dire, dans un local décentralisé de l'employeur ou dans un local que l'employeur met à la disposition du travailleur, tombe en-dehors du champ d'application de cette convention (4).

Il est important de noter que le télétravail n'est pas d'application pour les télétravailleurs occasionnels (infra) et les travailleurs domestiques. Les travailleurs domestiques (ex. repassage) ne font pas de télétravail car ils n'utilisent pas la technologie informatique à titre principal, mais effectuent du travail manuel.

3. Comment l'instaurer ?

Le télétravail peut faire partie de la description de fonction initiale ou peut être convenu dans le contrat de travail en cours, sur une base volontaire par les travailleurs et employeurs concernés. Les deux parties doivent tomber d'accord sur ce point. Le travailleur ne peut pas exiger unilatéralement le droit au télétravail structurel, sans l'accord de l'employeur.

Inversement, le travailleur peut refuser le télétravail structurel s'il n'a pas été convenu dans une disposition contractuelle.

L'instauration du télétravail structurel a lieu via un accord écrit. Ce document doit être établi individuellement avec chaque (télé)travailleur et ce, au plus tard au moment où le télétravail commence via l'exécution du contrat. Le télétravail peut être instauré via une annexe au contrat de travail. Le document écrit doit au moins contenir les mentions suivantes (5) :

- La fréquence du télétravail effectué et éventuellement les jours et/ou les heures de présence dans l'entreprise.
- Les moments ou les périodes durant lesquels le télétravailleur doit être joignable et via quels moyens.
- Les moments durant lesquels le télétravailleur peut faire appel à un support technique.
- Les modalités de prise en charge par l'employeur des frais et des coûts liés au télétravail.
- Les conditions et modalités du retour au travail dans les locaux de l'employeur
- Le(s) lieu(x) que le télétravailleur a choisi pour effectuer son travail.
- La convention de télétravail ne doit pas avoir un caractère permanent. La convention écrite pour le télétravail peut être conclue pour une durée déterminée. En pratique, de nombreuses entreprises prévoient une phase de test de quelques mois afin de se réserver la possibilité d'évaluer le télétravail.

4. Conditions de travail

a. Informer (6)

S'agissant des conditions de travail, le télétravailleur bénéficie des mêmes droits que les travailleurs comparables occupés dans les locaux de l'employeur.

Le télétravailleur doit être informé des conditions de travail et en particulier des conditions complémentaires comme :

- La description du travail à réaliser dans le cadre du télétravail.
- Le département de l'entreprise auquel il est rattaché.
- L'identification de son supérieur immédiat ou des autres personnes auxquelles il peut adresser des questions de nature professionnelle ou personnelle.
- Les modalités pour faire rapport.

Vu que ces aspects peuvent être changeants et évolutifs, il peut être difficile de tous les reprendre dans l'annexe télétravail structurel. C'est pourquoi, il peut être indiqué de se référer à une éventuelle convention collective de travail concernant le télétravail conclue au niveau du secteur ou de l'entreprise ainsi qu'au règlement de travail.

b. Equipements (7)

L'employeur est responsable de la mise à disposition, de l'installation et de l'entretien des appareils nécessaires au télétravail. L'employeur indemnise ou paie exclusivement les frais des connexions et des communications en rapport avec le télétravail. Si le télétravailleur utilise son propre appareil, alors les frais liés au télétravail comme l'installation des programmes informatiques, les frais de fonctionnement et d'entretien ainsi que les coûts d'amortissement de l'appareil sont à charge de l'employeur. Le remboursement des frais supportés et leur montant doivent être repris dans l'annexe télétravail du contrat de travail pour éviter toutes discussions.

En cas de panne d'un équipement utilisé par le télétravailleur ou en cas de force majeure l'empêchant d'effectuer son travail, celui-ci est tenu d'en informer immédiatement l'employeur. L'employeur est tenu de payer la rémunération convenue au télétravailleur. Des modalités spécifiques peuvent être prévues comme des travaux de remplacement ou un retour temporaire dans les locaux de l'employeur.

c. Protection des données (8)

Si le travailleur ne preste pas dans l'entreprise, il est connecté à distance au réseau de l'entreprise. Il convient souvent de se connecter via des plateformes externes pour avoir accès au réseau. C'est pourquoi la protection des données informatiques est essentielle.

Pour cette raison, l'employeur doit prendre les mesures, notamment en matière de logiciels, assurant la protection des données utilisées et traitées par le télétravailleur à des fins professionnelles.

Le télétravailleur doit par conséquent être informé des législations et des règles de l'entreprise applicables pour la protection des données. Le télétravailleur doit se conformer à ces législations et à ces règles.

Les sanctions éventuelles du non-respect des politiques IT en vigueur dans l'entreprise doivent être communiquées par l'employeur conformément aux dispositions de la convention collective n° 81 du 26 avril 2002 relative à la protection de la vie privée des travailleurs à l'égard du contrôle des données de communication électroniques en réseau (9).

d. Bien-être au travail (10)

L'employeur informe le télétravailleur de la politique de l'entreprise en matière de santé et de sécurité au travail, en particulier des exigences relatives aux écrans de visualisation.

Vu la montée du taux de télétravail, cette disposition devient de plus en plus importante. Les employeurs doivent informer les travailleurs sur l'utilisation correcte des écrans, par exemple en matière d'ergonomie et de distance de lecture, il convient également de prêter attention à la posture de télétravail, en concertation avec le conseiller en prévention.

Outre le bien-être physique du travailleur, l'employeur doit également prêter attention à la prévention de l'isolement pour ne pas mettre à mal la santé mentale du travailleur.

L'employeur doit s'assurer que des mesures sont prises pour prévenir l'isolement du télétravailleur par rapport aux autres travailleurs de l'entreprise, notamment par la possibilité de rencontrer régulièrement ses collègues et l'accès aux informations de l'entreprise. A cette fin, l'employeur peut ponctuellement rappeler le télétravailleur au sein de l'entreprise.

B. Télétravail occasionnel

Le télétravail occasionnel est réglementé par la Loi du 5 mars 2017 concernant le travail faisable et maniable. Est ici visé le télétravail qui n'est pas presté de manière régulière (11).

Il comporte moins de formalités que le télétravail structurel puisqu'il est l'exception à la règle stipulant que le travail est effectué dans l'entreprise.

1. Définition

Le télétravail occasionnel est une forme d'organisation et/ou de réalisation du travail dans le cadre d'un contrat de travail, utilisant les technologies de l'information, dans laquelle des activités, qui pourraient également être réalisées dans les locaux de l'employeur, sont effectuées en dehors de ces locaux de façon occasionnelle et non-régulière.

La différence avec le télétravail structurel est donc le caractère non régulier et il est exécuté sur une base occasionnelle.

2. Dans quels cas?

Le télétravail occasionnel s'organise en conséquence de l'avènement de circonstances qui peuvent en général être réparties en deux catégories.

La première catégorie concerne les cas de force majeure. C'est le cas lorsque le travailleur ne peut pas arriver sur son lieu de travail suite à un événement imprévu indépendant de sa volonté. Les exemples classiques sont une grève des trains, une alerte canicule pour laquelle il est demandé de rester à la maison, une tempête de neige, etc...

La deuxième catégorie concerne le télétravail occasionnel sur la base de circonstances personnelles empêchant le travailleur d'exécuter le contrat de travail sur le lieu de travail.

Cela peut par exemple être la venue de l'installateur télécom ou celle du plombier pour une réparation urgente, mais également pour une courte visite du médecin, que ce soit durant les heures de travail ou juste après.

3. Comment l'instaurer ?

Le télétravail occasionnel repose également sur un accord entre le travailleur et l'employeur. En principe, le travailleur doit chaque fois effectuer une demande écrite qui doit être approuvée par l'employeur, compte tenu des circonstances. En cas de visite médicale planifiée, cette demande pourra être effectuée à temps dans la plupart des cas. S'il s'agit d'un événement imprévu, cela sera beaucoup plus difficile et la demande devra souvent se faire par téléphone.

L'employeur a le droit de refuser le télétravail car, contrairement au télétravail structurel (pour lequel le droit de travailler à distance pour un délai plus long est fixé dans un avenant au contrat de travail), en cas de télétravail occasionnel, l'employeur doit chaque fois donner son autorisation.

Bien que ce ne soit pas une obligation, il peut être indiqué que l'employeur fixe un cadre dans lequel le télétravail occasionnel peut être demandé, au moyen d'une convention collective de travail ou du règlement de travail. Dans ce cas, la convention collective de travail ou le règlement de travail doit au moins contenir les éléments suivants :

- Les fonctions et/ou les activités au sein de l'entreprise qui sont compatibles avec le télétravail occasionnel.
- La procédure pour demander et accorder le télétravail occasionnel.
- La mise à disposition éventuelle par l'employeur de l'équipement nécessaire pour le télétravail occasionnel et du support technique.
- L'accessibilité éventuelle du travailleur durant le télétravail occasionnel.
- La prise en charge éventuelle par l'employeur des frais relatifs au télétravail occasionnel.

4. Conditions de travail

a. Organisation du travail

Le télétravailleur occasionnel bénéficie des mêmes droits en matière de conditions de travail et est soumis à une charge de travail et à des normes de prestation équivalentes à celles des travailleurs comparables occupés dans les locaux de l'employeur.

Le télétravailleur occasionnel gère l'organisation de son travail dans le cadre de la durée du travail en vigueur dans l'entreprise.

Il devra donc prêter le même nombre d'heures que celui fixé dans son horaire de travail, sans devoir strictement respecter son horaire de travail (12).

Si, par exemple, une demi-heure ne peut pas être effectuée à cause d'une panne de courant suite à l'installation d'un appareil électrique, celle-ci devra être récupérée à un autre moment.

b. Equipements

En cas de télétravail occasionnel à la maison, l'employeur et le travailleur doivent convenir de la joignabilité du travailleur, de l'indemnité pour les frais encourus et éventuellement de la mise à disposition de matériel informatique permettant de travailler à distance.

III. Indemnité pour les frais de télétravail

Lorsqu'on travaille de la maison, on utilise les mêmes outils que ceux qu'on utiliserait normalement au bureau. Il en va de l'imprimante, de l'ordinateur, du téléphone, du papier, etc... Par ailleurs, le travailleur affecte une partie de son logement à son activité professionnelle. Il utilise également ses propres sanitaires, de l'eau, du gaz et de l'électricité pendant son travail.

La règle générale en droit du travail veut que l'employeur rembourse les frais que le travailleur encourt dans le cadre de l'exécution de son contrat de travail. Il peut le faire de deux manières différentes.

A. Sur la base des frais réels

Sur base de ce principe, le travailleur est tenu de conserver toutes les pièces justificatives permettant d'établir les frais qu'il a supportés.

Le travailleur les transmet à l'employeur par le biais d'une note de frais (électronique) que ce dernier rembourse ensuite. Ce genre de paiement est effectué la plupart du temps en même temps que le versement du salaire mensuel, mais ces frais ne sont pas considérés comme de la rémunération et sont, par conséquent, exonérés des charges sociales et fiscales. Pour l'employeur il s'agit de frais professionnels déductibles.

Ce système est complexe car calculer exactement les frais réellement occasionnés n'est pas facile. L'utilisation de sa propre habitation, des installations sanitaires, de l'eau, du gaz et de l'électricité ainsi que des installations IT propres à bien lieu, mais seul l'usage dans le cadre de l'exécution du contrat de travail peut être comptabilisé.

De ce fait, le travailleur est obligé d'appliquer une clef de répartition difficilement gérable sur les frais occasionnés en fonction du travail exécuté.

Afin d'éviter ces discussions, le fisc et l'ONSS ont établi des directives rendant les indemnités sur les frais forfaitaires possibles pour le télétravail structurel (13).

B. Les frais forfaitaires dans le cadre du télétravail structure !

En conséquence de l'augmentation du nombre de personnes effectuant du télétravail durant la crise du coronavirus, le fisc a pris les devants afin de clarifier les choses. Les clarifications en question ont été apportées dans la circulaire du 26 février 2021. Par le passé, le fisc et l'ONSS n'étaient pas toujours d'accord par rapport à ces forfaits. Comme la circulaire suit, dans les grandes lignes, les instructions de l'ONSS, ce dernier a finalement décidé de suivre complètement cette circulaire. L'ONSS se réfère donc désormais également à cette circulaire.

1. Application

Il convient de mettre en évidence que ces forfaits ne sont valables que pour le télétravail structurel et régulier.

Comme déjà mentionné ci-avant, les textes de loi ne définissant pas clairement ces termes. Le fisc et l'ONSS ont donc apporté quelques éclaircissements. Ainsi le télétravail est considéré comme structurel et régulier si les travailleurs présentent l'équivalent d'un jour par semaine à la maison, calculé sur une base mensuelle.

Il s'agit donc d'une moyenne et si celle-ci est atteinte, alors l'indemnité de frais est octroyée sans que les cotisations sociales ni le précompte professionnel ne soient dus.

Quelques exemples sont donnés :

Exemple 1

Un travailleur travaille à temps plein. Afin d'éviter les embouteillages du matin, il travaille quotidiennement les deux premières heures de sa journée de travail depuis son domicile. Le reste des heures est presté au bureau. Les deux premières heures de la journée entrent en considération pour la fixation du télétravail structurel et régulier. Cela correspond à l'équivalent d'un jour de travail par semaine.

Exemple 2

L'employeur élabore un système de rotation dans lequel les travailleurs sont divisés en groupes, et chaque groupe travaille durant un mois de la maison et les autres travaillent au bureau. Les travailleurs travaillent l'équivalent d'un jour de travail par semaine à la maison. Il s'agit donc ici aussi de travail à domicile structurel et régulier.

2. Quels frais sont indemnisés et pour quel montant ?

a. Frais généraux de bureau

Ils concernent les frais généraux de bureaux exposés par le travailleur dans le cadre de l'exécution de son contrat de travail. Il s'agit de quelques fournitures de bureau, du gaz, de l'électricité, du papier pour imprimante, du loyer, des rafraîchissements, ...

L'indemnité forfaitaire de frais ne peut pas dépasser 129,48 euros par mois. De manière exceptionnelle, suite à la crise du coronavirus, ce montant a été porté à 144,31 euros par mois, jusqu'au 30 septembre inclus.

C'est un montant maximum et l'employeur n'est pas obligé de l'octroyer. Il peut également payer un montant inférieur. Pour les travailleurs à temps partiel, il convient de proratiser ces montants. A nouveau, il ne s'agit pas d'une obligation.

b. Matériel IT et Internet

L'employeur peut choisir de fournir un ordinateur portable ainsi que le matériel périphérique au télétravailleur. Il est également possible pour l'employeur d'indemniser le travailleur lorsque ce dernier utilise son propre matériel informatique à des fins professionnelles. Le travailleur fournit alors les preuves d'achat du matériel en question. Afin d'éviter des discussions concernant la répartition en usage privé et usage professionnel, des forfaits ont également été instaurés :

- 20 euros par mois pour l'usage professionnel d'une connexion Internet privée et l'abonnement qui s'y rapporte.
- 20 euros par mois pour l'usage professionnel de l'ordinateur privé et du matériel périphérique.
- Une indemnité de maximum 5 euros par mois et par appareil (autre qu'un ordinateur) pour l'usage professionnel d'un deuxième écran d'ordinateur personnel, d'une imprimante/scanner, avec un plafond fixé à 10 euros par mois.

c. Mobilier de bureau

Indépendamment du petit matériel de bureau, l'employeur peut également intervenir dans l'achat de mobilier de bureau plus gros. Il s'agit plus spécifiquement du remboursement des éléments suivants (énumération non exhaustive) :

- Chaise de bureau
- Table de bureau
- Armoire de bureau
- Lampe de bureau fonctionnelle
- Deuxième écran d'ordinateur
- Imprimante et/ou scanner
- Clavier
- Souris, tapis de souris, pavé tactile (trackpad) ou boule de commande (trackball)
- Casque téléphonique
- Appareillage spécifique dont les personnes ayant un handicap ont besoin pour pouvoir travailler aisément avec un pc

Pour le fisc, une chaise de bureau ergonomique, une table de bureau ou une souris peuvent également entrer en ligne de compte, lorsque l'employeur met ce type de mobilier de bureau et/ou le matériel informatique à disposition des travailleurs dans des circonstances normales sur le lieu de travail.

Ces articles sont remboursés sur la base du prix réel ; il n'y a pas de forfait ici mais ce remboursement peut être cumulé aux forfaits pour le matériel du bureau et IT.

3. Les forfaits sont des montants maximums

Les forfaits décrits ci-dessus sont des montants maximums. L'employeur n'est pas obligé de payer intégralement le montant total de ces forfaits aux travailleurs. Il est donc recommandé de préciser ces éléments financiers dans la convention écrite dans laquelle le télétravail est convenu et ce, afin d'éviter toutes discussions ultérieures.

IV. Accidents du travail durant le télétravail

Un télétravailleur est couvert par l'assurance accidents du travail si l'accident se produit à la maison durant l'exécution du contrat de travail et que cet accident est le résultat de l'exécution du contrat de travail. Une présomption réfragable que l'accident s'est produit pendant l'exécution du contrat de travail est d'application et ce, aux conditions suivantes :

- L'accident a eu lieu pendant les heures de travail du télétravailleur et
- L'accident a eu lieu à un endroit mentionné comme un lieu de travail

S'il n'existe pas de contrat écrit, une couverture est encore possible via l'assurance mais la présomption que le dommage est lié au télétravail ne joue plus. Les règles de preuves normales seront alors d'application. Cet élément illustre l'importance d'avoir un document écrit qui mentionne les accords convenus entre les parties pour le télétravail structurel, occasionnel ou lié à la crise du coronavirus.

V. Temps de travail

La loi sur la durée du travail ne s'applique pas aux télétravailleurs. Cela signifie qu'ils ne sont pas soumis aux limites de temps de travail journalières et hebdomadaires. Les télétravailleurs ne peuvent en principe pas demander la récupération des heures supplémentaires ni de repos compensatoire.

Attention, dans la plupart des annexes pour le télétravail structurel, un horaire de travail est bien mentionné ainsi que les heures durant lesquelles le télétravailleur doit être joignable. Si le travailleur peut ensuite démontrer que le dépassement de l'horaire prévu a été demandé par l'employeur, alors le salaire pour ces heures prestées est dû. Il est dès lors conseillé de mentionner dans les dispositions relatives au télétravail que les heures supplémentaires sont exclues.

VI. Le télétravail après la crise du corona : un droit acquis ?

En conséquence de la crise du coronavirus, de nombreux employeurs ont été confrontés, pour la première fois au télétravail. D'abord fortement recommandé, le télétravail a, à un moment donné, été rendu obligatoire et les travailleurs ont été obligés de prêter leurs heures de travail à la maison.

Actuellement, certains employeurs constatent que tous les travailleurs ne sont pas prêts à retourner travailler au bureau à temps plein. Ces derniers considèrent même ce télétravail comme une sorte de droit acquis.

Il va sans dire que le télétravail offre des avantages incontestables au travailleur parce qu'il ne perd plus de temps lors de ses déplacements, pour ne citer qu'un exemple. Pour l'employeur, le télétravail offre également des avantages notamment parce qu'il permet de réaliser des économies sur les espaces de bureaux. En revanche, le manque de contact social et dans une moindre mesure, le peu de contrôle que l'employeur peut effectuer sur le télétravail, sont les inconvénients les plus importants.

Si aucune convention ne régle le télétravail structurel, le travailleur ne peut pas exiger de pouvoir télétravailler. L'employeur doit donner son accord pour ce faire. Pour le télétravail occasionnel, le travailleur doit systématiquement demander l'accord de son employeur. La CCT 149 qui régula le télétravail dans le cadre de la crise corona, a obligé tous les employeurs à mettre sur papier des règles écrites pour le télétravail dans l'entreprise, durant la pandémie. Lorsque ces règles expireront et si elles ne sont pas pérennisées dans une convention durable concernant le télétravail structurel, le travailleur ne pourra alors en tirer aucun droit.

1. CCT n° 85 concernant le télétravail

2. Art. 2, CCT n° 85.

3. Circulaire 2021/C/20 du 26 février 2021 concernant l'intervention de l'employeur pour le travail à domicile ; instructions intermédiaires ONSS du 4 mars 2021.

4. Art. 4, CCT n° 85.

5. Art. 6, CCT n° 85.

6. Art. 7, CCT n° 85.

7. Art. 9, CCT n° 85.

8. Art. 14, CCT n° 85.

9. CCT n° 81 du 26 avril 2002 pour la protection de la vie privée des travailleurs en vue du contrôle des données des communications électroniques en ligne.

10. Art. 8 et 15, CCT n° 85.

11. Art. 22-28, Loi du 5 mars 2017 concernant le travail faisable et maniable.

12. Art. 26, de la Loi du 5 mars 2017 concernant le travail faisable et maniable. www.emploi.belgique.be.

13. Circulaire 2021/C/20 du 26 février 2021 sur les interventions de l'employeur pour le travail à domicile ; instructions intermédiaires ONSS du 4 mars 2021

14. CCT n° 149.