



comptajob

Télétravail :

Guide complet sur
cette nouvelle
tendance

Introduction

Une découverte prodigieuse selon les salariés, mais une source de paresse selon les patrons, le télétravail s'est vulgarisé notamment depuis le passage de la crise sanitaire mondiale de 2020. Certes, le modèle néglige la dimension humaine. Les contacts directs entre les collègues s'évaporent et les liens s'effondrent. Cependant, l'expérience est enrichissante.

Une étude d'**Opinionway** (*entreprise de sondages politiques et d'études marketing*) a démontré que **88 % des personnes** sont prêts à recommencer l'aventure. L'enquête est fondée sur le témoignage de 1000 salariés en télétravail pendant les 2 mois de confinement de 2020.

Seulement, ils veulent réitérer l'expérience **à certaines conditions** : *être équipés de bons outils, être indemnisés pour l'électricité, avoir un bureau adapté et profiter de moments de partages entre collègues de temps à autre.*

Malgré ces exigences, l'avenir du télétravail s'annonce prospère.

Afin de vous aider à mieux vous y préparer et pour vous permettre de maîtriser les rouages de ce nouveau mode de fonctionnement, nous avons décortiqué toutes les facettes du télétravail. Découvrez tous les points à connaître (cadre juridique, cadre social, cadre économique...) à ce sujet à travers ce guide ultime.

À l'intérieur de ce guide, vous trouverez :

- La loi sur le télétravail (les articles du Code du travail, les obligations et les droits des salariés et des chefs d'entreprise) ;
- Les avantages du télétravail (réduction des dépenses en entreprise, productivité...)
- Les secrets pour bien télétravailler (communiquer avec l'équipe, cadrer l'environnement de travail...)
- Les déclinaisons du télétravail (le full remote) ;
- Les mauvaises pratiques du télétravail et la manière de les détourner (le cyberespionnage).

À l'ère du numérique, nul doute que le style de travail deviendra la nouvelle tendance. Alors, autant maîtriser les subtilités, les règles juridiques et la clé du succès en télétravail.

Le principe du télétravail

Le télétravail fait référence à une organisation du travail effectuée à distance.

À cet effet, le télétravailleur exerce, régulièrement et volontairement, une activité pouvant être réalisée aussi bien au sein d'un bureau que hors des locaux. Il exige l'usage de technologies modernes de l'information et de la communication, à savoir : un ordinateur (pouvant être remplacé par une tablette), une connexion internet et éventuellement un téléphone mobile.

La pratique résulte d'un consensus entre l'employeur et le salarié et l'accord est matérialisé par un contrat de travail. Dans la clause sont mentionnées toutes les modalités d'organisation du travail : les plages d'horaires, les missions attribuées, le salaire...

La **décentralisation des tâches concerne** : les salariés du secteur privé, les fonctionnaires encadrés par la loi du 13 juillet 1983, les agents publics, les magistrats et les travailleurs indépendants.

Évolution du télétravail en France

Le concept a fait son apparition sur le territoire français **dans les années 80**.

À l'époque, l'Institut de l'Audiovisuel et des Télécommunications en Europe a qualifié le télétravail de « *travail réalisé par une entité délocalisée* », et « *dont l'activité nécessite l'utilisation intensive de moyens de télécommunications* ».

La loi relative à la simplification du droit et l'allègement des démarches administratives dites « Loi Warsmann » inscrit la notion dans le Code du travail, à l'article L1222-9 en 2012. Il prononce 2 principes fondamentaux : **le télétravail repose sur le volontariat**, aussi, **le télétravailleur répond au nom de salarié**.

L'ordonnance du 22 septembre 2017 apporte quelques modifications à la définition. Elle lève la distinction entre télétravail occasionnel et télétravail régulier.

Les perspectives d'avenir du télétravail

Les **collectivités territoriales** enchaînent les actions en faveur du télétravail, en l'occurrence :

- Les aides aux entreprises ;
- Les accompagnements logistiques et financiers des télétravailleurs, des managers et des dirigeants ;
- La mise en place de lieux d'accueil favorable au télétravail.

Pour aller dans ce sens, l'**État** s'est fixé des **objectifs de développement** dans le secteur du télétravail qui **consistent à** :

- La compétitivité ;
- L'optimisation de la qualité de vie des télétravailleurs ;
- La réduction des émissions de CO2 dans le cadre du télétravail ;
- L'attractivité ;
- La fluidification des transports ;
- Le soutien à l'innovation.

La flexibilité constitue l'atout principal de ce nouveau mode de travail. La nouvelle génération affectionne la possibilité de pratiquer des **activités annexes** : *s'occuper des enfants, faire du sport, effectuer des courses...* C'est pourquoi le **télétravail, futur du travail** tient tout son sens.

Le cadre juridique du télétravail

La **reconversion au télétravail** est motivée par des raisons sociales, environnementales et économiques. Ce mode de fonctionnement séduit une grande partie des Français depuis l'apparition de la loi du 22 mars 2012. Pour rappel, cette loi a apporté des modifications majeures au régime du télétravail. Si vous avez l'ambition de vous adonner à cette pratique, prenez note de son cadre.

Le télétravail selon le Code du travail

L'article L.1222-9 du Code du travail apporte quelques précisions à la définition du télétravail. Il estime que ce mode d'organisation s'opère au sein du domicile de l'employé ou dans un télécentre. Tous les coûts sont à la charge de

l'employeur. L'organisation est mise en place après un accord commun à l'oral, par e-mails ou par échanges téléphoniques entre les deux parties.

La réglementation admet **deux types de télétravail** : **occasionnel** et **régulier**. Une **période d'adaptation** est indispensable pour favoriser la familiarisation des tâches aux salariés décentralisés.

L'employé jouit d'une parfaite autonomie, aussi, il est libre d'établir un planning professionnel tout en tenant compte des conditions et du temps de travail. La productivité repose sur la confiance **entre l'employeur et le salarié**.

Les conditions réglementaires de la mise en place du télétravail

Le télétravail n'est ni un droit ni une obligation. Pour garantir la continuité de la collaboration, le Code du travail a prévu quelques conditions. Il conseille aux entreprises de préciser les règlements par un **accord collectif** ou une charte. Celui-ci doit mentionner :

- Les conditions du télétravail et celles du retour dans les locaux ;
- Les modalités de la mise en œuvre ;
- Les critères de contrôle du travail ;
- La régularisation ;
- Les conditions d'accès des salariés handicapés.

À défaut de réglementations intérieures, l'entreprise doit établir un **consensus à l'écrit ou à l'oral**.

Les obligations et les droits en télétravail

L'employeur est soumis à **certaines obligations** à l'égard de son salarié :

- Fournir des matériels nécessaires à l'exécution des tâches ;
- Communiquer sur les différentes restrictions relatives à l'usage des équipements ;
- Préciser les pénalisations en cas de non-respect des restrictions ;
- Effectuer un entretien individuel avec le ou les salariés pour convenir des conditions d'activité ;
- Prévenir le salarié concernant la priorité pour occuper un poste sans télétravail.

L'employé est également encadré par **certaines obligations** dans le cadre de son travail :

- Respecter les restrictions d'usage des équipements fournis par son employeur ;
- Se plier aux contrats liés aux plages d'horaires ;
- Se conformer au temps de travail ;
- Accepter les plages d'horaires convenus pour les échanges avec son employeur.

Il dédie aussi des droits, à savoir :

- L'accès à la formation ;
- Le respect de la vie privée ;
- Un bon niveau de sécurité au travail ;
- L'accès aux activités sociales organisées au sein de l'entreprise ;
- Le droit aux avantages sociaux ;
- Le droit aux informations syndicales.

Pourquoi se reconvertir au télétravail ?

Selon une enquête **OpinionWay - Square Management** pour « *Les Echos* » et « *Radio Classique* » en mai 2020, **un tiers des actifs en poste ont fait l'expérience du télétravail.**

Les employés ne sont pas les seuls bénéficiaires, puisque les entreprises y voient une source de rentabilité.

Voici les raisons qui expliquent **l'engouement envers le télétravail** :

➤ **Gagner en productivité**

Bien des indices démontrent la **productivité du télétravail**. En effet, le simple fait de rester chez soi réduit le stress lié aux aléas du transport (*embouteillages et retard*) et favorise la concentration.

Le télétravail permet au salarié de trouver un **juste milieu entre vie privée et vie professionnelle**. L'absence de collaborateurs supprime les dérangements et les réunions "inutiles". Toutefois, même dans un contexte de décentralisation du travail, les meetings ont leur importance.

Afin de booster la productivité, **le manager** trouve un intérêt à faire bon usage des outils digitaux de communication. En effet, il **doit maintenir le contact et faciliter les échanges à distance**.

➤ Réduire les dépenses en entreprise

Le télétravail profite aux employeurs des grandes firmes. Ce mode de travail réduit les **coûts d'infrastructure**, en l'occurrence :

- Les dépenses énergétiques liées à la consommation d'électricité et à la production de chauffage ;
- Les coûts en mobilier ;
- Les coûts alimentaires ;
- Les frais de déplacement.

Il supprime également les **dépenses indirectes** relatives *aux retards, au stress et à l'absentéisme*.

Afin de réduire les tarifs de manière significative, un planning de rotation peut être mis en avant. L'emploi du temps permet à tous les salariés de bénéficier d'un jour de télétravail en alternance avec un jour de travail en local.

Cette approche judicieuse maximise l'utilité des espaces de travail. L'employeur pourra aussi envisager une reconversion à 100 % au travail à distance si l'activité le permet.

➤ Moderniser l'image de l'entreprise

Cette pratique suscite **l'attention des jeunes talents** fraîchement diplômés. En effet, les nouveaux candidats sont prêts à consacrer leur énergie aux profits d'entreprises proposant des horaires flexibles en télétravail.

Une image moderne de votre entreprise est aujourd'hui associée à une **image digitale** prônant l'usage des outils numériques de communication et de gestion de projet. À notre époque, la modernité se reconnaît également par la promotion de **l'écoresponsabilité**. En d'autres termes, la tendance s'articule autour de la réduction de l'empreinte carbone des entreprises. Dans cette optique, pourquoi ne pas réduire les émissions de CO2 en réduisant les transports et en limitant la consommation d'énergie ?

Les impacts négatifs du télétravail

Le cabinet Empreinte Humaine, spécialiste du diagnostic et de la prévention des RPS (Risques psychosociaux), a publié en mai 2020 une **étude centrée sur les points négatifs du télétravail**.

Tombant au cours de la crise sanitaire qui imposait un régime de travail décentralisé à la majorité de la population active, les données s'appuient sur les témoignages de 2 004 personnes représentant la population des salariés de France. Les résultats divergent, si trois quarts des télétravailleurs s'estiment satisfaits de ce mode de travail, près de la moitié reprochent certains aspects de ce système.

Des données assez alarmantes

À travers l'enquête, on constate un taux de **42 % des salariés en situation de détresse psychologique**, contre **17 % en situation de détresse élevée**.

La même enquête ressort le mécontentement de **53 % des salariés qui condamnent l'absence de règles de fonctionnement**. Pourtant, plusieurs articles du Code du travail encadrent ce récent système de travail.

Par ailleurs, 60 % des personnes interrogées affirment que les réunions et les conférences vidéo prennent trop de place dans leur emploi du temps à domicile.

Un constat en paradoxe avec l'avis de 42 % des travailleurs 2.0 qui pensent être mis de côté dans la prise de décision en télétravail.

Encore inhabitués à la distanciation physique, près de 39 % des enquêtés se sentent isolés.

Le télétravail n'a pas que des avantages, car sans précautions, cela peut avoir des répercussions négatives sur la santé.

Le surmenage en est un inconvénient majeur. Par ailleurs, l'absence d'une source de pression, les routines contre-productives et les nombreuses distractions externes encouragent le relâchement du salarié. À ces conséquences néfastes s'ajoutent *le stress, la supervision impossible ainsi que l'isolement des télétravailleurs*.

Une supervision difficile

La **difficulté du manager à superviser son équipe** constitue un frein à la décentralisation du travail. Le contrôle étant insuffisant, le suivi devient impossible, car les échanges s'opèrent uniquement par e-mails et par conversations téléphoniques. En cas de retard de livraison ou de résultat insatisfaisant, le salarié est contraint de rendre des comptes à son employeur. Pourtant, cette situation met à mal la productivité et l'ambiance de travail.

Une supervision complexe se manifeste également par l'usage d'un logiciel de contrôle jugé trop intrusif par le salarié. Certains programmes informatiques se contentent d'un minimum de fonctionnalité (envoi des commandes et livraison) et n'intègrent aucun suivi de manière approfondie.

Le télétravail : source de stress

Même si le télétravail atténue le stress, il peut aussi le décupler.

Selon une étude de **Malakoff Humanis** en mai 2020, **39 % des télétravailleurs se disent « souvent stressés »**. Le résultat a montré plusieurs facettes sombres de cette activité. En effet, le rapport met en évidence le lien étroit entre le télétravail et le stress.

Les salariés ont tendance à allonger la durée de leur travail, générant un déséquilibre entre vie privée et vie professionnelle, entraînant un impact négatif sur leur santé psychologique durant le confinement.

La désocialisation

Ce mode de travail développe la **désocialisation**. À la suite d'une plage d'horaire allongée ou d'un volume de travail élevé, le salarié finit par laisser de côté sa famille et son entourage. Scotché à son écran d'ordinateur, il s'isole dans une bulle. Son nouveau train de vie se résume au travail ainsi qu'au détachement de son entourage et de ses proches. Une **perte de lien social** peut, cependant, conduire à un manque de confiance et à une perte de l'estime de soi.

En parallèle, la désocialisation nuit à l'esprit d'équipe et à la cohésion du groupe des salariés au sein d'une même entreprise. Cette situation contre-productive entraîne un déclin de la productivité et de la qualité de travail.

Les secrets du succès en télétravail

À cause de fausses idées reçues, le télétravail partage les avis. Il constitue pourtant une opportunité de travailler différemment et efficacement.

Le manque d'espace physique, les perturbations externes et le manque de matériels freinent la pratique. Ces obstacles peuvent cependant être contournés en se pliant à quelques règles de base.

➤ Cadrer l'environnement de travail

Cadrer l'environnement de travail revient à s'imposer des **règles de fonctionnement**. Certes, prendre son temps, s'offrir une grasse matinée et travailler en pyjama semblent alléchants.

Pourtant, ces pratiques contre-productives se destinent uniquement aux habitués du travail à distance.

Débuter dans le télétravail demande l'adoption d'une **routine « saine »** :

- Prévoir un créneau d'horaire pour chaque tâche : réveil, douche, petit-déjeuner, travail, déjeuner, travail et dîner ;
- Installez un espace professionnel confortable selon vos goûts ;
- Aménagez un environnement agréable et propice à la productivité.

Fixez des règles à votre entourage : *parents, enfants, conjoint(e), animaux domestiques.*

➤ Régulariser la communication avec l'équipe

La communication avec l'équipe est la **clé du succès en télétravail**. Les échanges *conservent une bonne coordination, rassurent les collaborateurs, écartent les zones d'ombres et renforcent l'assiduité.*

Inutile de divulguer des informations privées. Concentrez-vous sur les tâches professionnelles : *l'avancement de votre projet, votre to-do list de la journée, vos éventuelles indisponibilités...* Évitez cependant de bombarder vos collègues de messages.

Les télétravailleurs ont l'avantage de bénéficier d'une zone de confort propice à la concentration. Aussi, vous êtes libres de répondre à votre messagerie à tout moment.

➤ **S'équiper de bons outils**

Travailler à la maison de manière efficace requiert l'**équipement de bons outils**. La connexion internet est incontournable en télétravail. À défaut de Wi-Fi ou d'une source de connexion, signalez-le à votre employeur.

Capitale dans la productivité de l'équipe, la messagerie interne conserve son lot d'importance. Elle maintient la communication et facilite les échanges à deux ainsi que les échanges de groupes. **Slack** détient la première place dans le classement des meilleures messageries instantanées.

Arrive ensuite l'outil de partage des fichiers qui permet de traiter un unique document de manière simultanée. **Google Drive** est un pionnier dans le domaine.

Les erreurs de débutant à éviter en télétravail

À distance, le travail s'intensifie, le volume des tâches s'agrandit, les horaires s'allongent et le travail est ajourné. De ces pratiques naît une ambiance pesante, aussi bien pour le manager que pour les collaborateurs. Un tel climat ne peut que mettre à mal la productivité. Ce sont pourtant **des erreurs de débutants** qui nuisent au bon fonctionnement d'une entreprise en télétravail.

➤ **Se contenter d'une communication par e-mail**

Les managers ont la fâcheuse tendance d'aborder leurs collaborateurs uniquement par e-mails. **Erreur fondamentale**, car les courriers électroniques sont et resteront toujours des textes. Cette habitude réduit les collaborateurs à l'image de robot.

Il est toutefois impératif de valoriser l'aspect humain par une communication téléphonique ou par visioconférence. Des échanges en tête à tête virtuels facilitent la compréhension mutuelle. **Skype, Jitsi Meet** et **Microsoft Teams** répondent justement à ce besoin.

Commencez la visioconférence par une discussion ouverte. Prenez des nouvelles de vos collègues, mais ne vous attardez pas pour parler de la pluie et du beau temps. Après quelques formalités, attaquez le vif du sujet. Tout au long du meeting, assurez-vous d'avoir mis en place toutes les précautions pour éviter les dérangements.

➤ Procrastiner

Les télétravailleurs sont enclins à la **procrastination**. En effet, l'**autodiscipline** est un critère capital en télétravail, mais elle est la qualité la plus difficile à acquérir. Il semble facile d'ajourner les tâches à réaliser. Si un jour cette envie vous tente, prenez une minute de pause et reprenez le cours de votre activité sans culpabiliser.

Les salariés accoutumés au travail dans un openspace ou dans un bureau ne sont pas habitués à la liberté. Reconvertis en télétravailleurs, ils peuvent être tentés de céder à d'autres occupations. Ils peuvent aussi se heurter à des difficultés de concentration. Pour remédier aux relâchements, choisissez un petit coin bureau, aménagez-le et dédiez-le au travail.

➤ Absence de team-building

Une équipe décentralisée n'en reste pas moins une équipe.

Les salariés travaillant à domicile peuvent se sentir isolés. Certes, le sentiment n'est que passager, mais au fil du temps, il peut finir par s'installer.

C'est pourquoi un **team building** s'impose. Rassemblez à raison d'une fois, tous les 2 à 3 mois, votre équipe autour d'un apéritif convivial. Sortez vos collaborateurs de leur train de vie et du cadre professionnel le temps d'une journée de pique-nique sous le soleil.

Si les déplacements sont impossibles à cause de la distance géographique, effectuez une visioconférence. Organisez une soirée jeux vidéo à distance si vous partagez la même passion pour le gaming.

L'objectif étant de se détacher quelques instants du cadre professionnel.

Quel est le profil du bon télétravailleur ?

Le télétravail n'est pas fait pour tout le monde. Si certaines personnes doivent se soumettre à un encadrement pour une productivité optimale, d'autres exercent des métiers incompatibles au télétravail.

Comment connaître alors si vous êtes fait pour travailler à distance ?

Voici quelques indices pour vous orienter :

Les compétences indispensables en télétravail

Le succès du télétravailleur s'acquiert par l'adoption de **6 compétences** :

- **Une connaissance de sa personne.** En arrivant à vous cerner, vous identifierez facilement vos forces, vos faiblesses, vos compétences et vos capacités ;
- **Une compréhension de son entreprise.** Comprendre l'entreprise revient à identifier et à reconnaître les règles, la stratégie, la valeur et la culture d'entreprise ;
- **Une identification des personnes ressources.** Ces dernières correspondent aux personnes susceptibles de contribuer à la valorisation des compétences ;
- **Une compréhension des besoins d'autrui.** Pour comprendre les besoins d'autrui, il faut être pertinent et perspicace ;
- **Une capacité de résolution de problèmes complexes.** Cette aptitude demande un esprit d'analyse et de synthèse ;
- **Une capacité à promouvoir son travail,** revenant à assurer la visibilité, à asseoir la notoriété.

Les avantages du full remote

Pour le salarié, le **full remote** offre une liberté totale. L'employeur ne peut infliger ni un horaire de travail ni un volume de production journalier.

De cet avantage fonctionnel découle **l'organisation du temps de travail**. Le collaborateur est libre de monter son planning au gré de ses envies. Il est en mesure d'équilibrer avec harmonie sa vie professionnelle et sa vie personnelle.

Pour l'employeur, le full remote réduit considérablement ses dépenses : *coûts d'achat, coût de location d'un local, coût du transport du personnel, coût de la restauration...*

Les inconvénients du full remote

Pour le collaborateur, la logistique est un inconvénient majeur. Il lui appartient de mettre en place un lieu de travail propice à la concentration, que ce soit à la maison, dans une bibliothèque ou dans un espace de co-working.

À ce désagrément s'ajoutent la solitude et l'isolement, des sentiments qui définissent la première étape d'un risque de burn-out. Sans un mental d'acier, il peut tomber dans le brown-out (une forme de dépression au travail traduit par un manque de motivation).

Pour l'employeur, la productivité peut faire défaut. La confiance et la responsabilisation sont fortement compromises.

Quand le télétravail se transforme en espionnage

Le respect de la vie privée compte parmi les problèmes récurrents du télétravail. Entre les employeurs inquiets de la productivité et les employés soucieux de leur vie privée, il est difficile de trouver un terrain d'entente. Il arrive que l'ambiance du travail à distance vire au cauchemar lorsque les entreprises décident de s'adonner à l'espionnage afin de garder un œil à leurs salariés décentralisés.

Explosion des ventes des logiciels espions

Le télétravail souffre depuis quelque temps d'une mauvaise presse, en raison des pratiques peu orthodoxes qui sont légion. Les entreprises cherchent par tous les moyens à prendre le contrôle de leurs collaborateurs, quitte à les espionner. C'est ainsi que l'usage de logiciels de surveillance a explosé.

Les firmes justifient le recours aux programmes-espions en les assimilant aux caméras de surveillance dans les locaux professionnels. Elles semblent également fatiguées de subir des abus de la flexibilité du télétravail.

Pourtant, les salariés atteignent le summum de leur productivité en travaillant à distance, selon un rapport de la **Direction générale des entreprises**. L'étude démontre une productivité de 5 à 30 % de plus chez les employés en télétravail.

