

**FR**

**SOC/660**

**Les défis du télétravail**

**AVIS**

Comité économique et social européen

**Les défis du télétravail : aménagement du temps de travail, équilibre entre vie professionnelle et vie privée et droit à la déconnexion**
[Avis exploratoire à la demande de la présidence portugaise].

Rapporteur : **Carlos Manuel TRINDADE**

|  |  |
| --- | --- |
| Demande de la présidence portugaise du Conseil  | 26/10/2020 |
| Base juridique | Article 304 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne |
|  |  |
| Section responsable | Emploi, affaires sociales et citoyenneté |
| Adoption en section | 11/03/2021 |
| Adoption en plénière | 24/03/2021 |
| Session plénière Non | 559 |
| Résultat du vote (pour/contre/abstention) | 222/15/20 |

# **Conclusions et recommandations**

## Le CESE reconnaît qu'au cours de la pandémie de COVID-19, le télétravail a permis d'assurer le fonctionnement de l'économie et de sauver des emplois dans les différents États membres, en limitant la perte d'activité. Des millions de travailleurs européens ont commencé à travailler à domicile - environ 40 % selon les estimations d'Eurofound.

## Avant la pandémie, le télétravail représentait une proportion bien plus faible de l'ensemble du travail qu'aux États-Unis ou au Japon (moins de la moitié). La pandémie a toutefois accéléré le passage au télétravail, qui est devenu essentiel pour faire face à la crise sanitaire. Les entreprises, les travailleurs et la société sont donc confrontés à d'énormes défis. Il est évident que de nombreux enseignements seront tirés de la pandémie, ce qui nous permettra de tirer le meilleur parti des opportunités et d'éliminer les risques liés au télétravail.

## À cet égard, le CESE reconnaît la clairvoyance des partenaires sociaux européens dans leur accord de 2002 sur le télétravail. Le CESE invite les partenaires sociaux des États membres à poursuivre le dialogue social et les négociations collectives, et à élaborer des règles adaptées à chacun de leurs pays et à chaque situation sectorielle.

## Le CESE estime que toute solution doit tenir compte de la transition de l'économie vers la numérisation, vers un développement plus durable et vers la réduction des inégalités existantes.

## Le CESE invite la Commission et les États membres à surveiller la mise en œuvre de l'accord de 2002 sur le télétravail et de l'accord de 2020 sur la numérisation. À la lumière de l'expérience acquise lors de la pandémie, les réglementations existantes dans l'UE et dans les États membres pourraient être modifiées et de nouvelles réglementations pourraient être créées afin de promouvoir les aspects positifs du télétravail et de protéger les droits fondamentaux des travailleurs. Le CESE note que l'organisation du temps de travail, les risques pour la santé et la sécurité au travail, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, le droit à la déconnexion et l'effectivité des droits du travail lors du télétravail doivent faire l'objet d'une attention particulière. L'évolution des technologies et des méthodes de travail s'accélère, ce qui signifie que les règles et les pratiques doivent être adaptées aux nouvelles conditions à l'avenir.

## Le CESE souligne la nécessité pour les États membres, avec la participation des partenaires sociaux, de veiller à l'existence d'un cadre national approprié pour le télétravail, définissant les règles du jeu pour les entreprises et les travailleurs désireux d'adopter cette forme de travail.

## Le CESE invite les États membres à transposer et à mettre en œuvre la directive sur l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

## Le CESE souligne que les accords 2002 et 2020 conclus par les partenaires sociaux européens incluent les principes clés permettant de tirer parti des effets positifs du télétravail, tout en minimisant ses effets négatifs.

## Le CESE est d'avis qu'en termes de réglementation, les questions essentielles sont de garantir : que le télétravail est volontaire et réversible et que les télétravailleurs ont les mêmes droits individuels et collectifs que les travailleurs comparables dans les entreprises pour lesquelles ils travaillent, y compris en organisant le travail de manière à garantir une charge de travail comparable ; que les accords de télétravail sont définis par écrit ; et que des mesures spécifiques sont établies, le cas échéant, pour garantir l'efficacité des droits des télétravailleurs, y compris les conditions de santé et de sécurité au travail.

## Le CESE reconnaît qu'il est important que toutes les questions relatives aux équipements, aux responsabilités et aux coûts soient clairement définies avant de commencer le télétravail. En règle générale, le CESE considère que les employeurs sont responsables de la fourniture, de l'installation et de la maintenance des équipements nécessaires au télétravail. L'employeur doit couvrir directement les coûts liés au télétravail, notamment ceux liés à la communication (consommables, téléphone portable, internet).

## Le CESE suggère qu'en ce qui concerne le télétravail, et conformément à la législation européenne et nationale sur le télétravail et aux conventions collectives au niveau national, régional, sectoriel et de l'entreprise, les entreprises utilisent des mécanismes appropriés pour mesurer les heures de travail normales et les heures supplémentaires.

## Le CESE estime que les méthodes de contrôle et d'enregistrement du temps de travail doivent être strictement axées sur cet objectif. Elles doivent être connues des travailleurs, être non intrusives et éviter de porter atteinte à la vie privée des travailleurs, tout en tenant compte des principes applicables en matière de protection des données.

## Le CESE souligne que les télétravailleurs ne doivent pas être désavantagés dans leur vie professionnelle, notamment en ce qui concerne le développement de leur carrière professionnelle, la formation continue, l'accès aux informations internes de l'entreprise, la participation et la représentation syndicales, les droits spécifiques du travail (médecine du travail, assurances, etc.) et l'accès à d'autres droits spécifiques au sein de l'entreprise.

## Le CESE estime qu'à la suite d'études sur l'impact du télétravail, il conviendrait d'engager un processus conjoint de la Commission européenne, de l'OIT et de l'OCDE en vue de l'élaboration d'une convention de l'OIT sur le télétravail. Le CESE estime également que des conditions décentes de télétravail devraient faire partie de l'Agenda pour le travail décent de l'OIT et des programmes nationaux correspondants.

# **Aspects conceptuels et contexte du télétravail**

## Le présent avis vise à répondre aux questions soulevées par la présidence portugaise sur les défis du télétravail en ce qui concerne l'organisation du temps de travail, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et le droit à la déconnexion, en vue de promouvoir le modèle social européen. Ces questions incluent la perspective de genre, qui sera explorée dans un avis séparé (SOC/662) à lire conjointement avec le présent avis.

## Le CESE apprécie le travail effectué par l'Organisation internationale du travail (OIT) et Eurofound sur les méthodologies de télétravail et les concepts connexes, qui a permis de comparer les données européennes et internationales[[1]](#footnote-1) .

## Lorsqu'il se réfère à ce type de travail, le CESE utilise le terme "télétravail" pour désigner les activités professionnelles exercées à distance, en dehors des locaux de l'entreprise et au moyen d'équipements TIC. Le lieu où le travail est effectué et l'utilisation des TIC sont donc deux des aspects qui définissent le télétravail. Le CESE reconnaît qu'il existe différentes manières de pratiquer le télétravail, en fonction des lois et pratiques nationales existantes. Le présent avis se concentre sur le télétravail des salariés et n'aborde pas la question des travailleurs indépendants, qui devra faire l'objet d'un avis spécifique à l'avenir.

## Le télétravail a fait l'objet de politiques réglementaires. Bien qu'il n'existe pas de directives ou de règles européennes ou internationales spécifiques au télétravail, l'UE dispose d'une législation applicable, *entre autres la* directive 2003/88/CE sur l'aménagement du temps de travail, la directive 89/391/CEE sur la sécurité et la santé au travail, la directive (UE) 2019/1152 sur les conditions de travail transparentes et prévisibles dans l'Union européenne et la directive (UE) 2019/1158 sur l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Le CESE invite les États membres à transposer désormais effectivement ces directives.

## Les partenaires sociaux européens ont également porté leur attention sur ce domaine. L'accord-cadre sur le télétravail (un accord autonome) a été signé en 2002, mais sa mise en œuvre a été inégale en Europe. Il met en évidence plusieurs aspects du télétravail tels que : son caractère volontaire ; l'égalité de traitement avec les travailleurs comparables de l'organisation, avec une référence spécifique à la charge de travail, à l'accès à la formation et aux droits collectifs ; la réversibilité ; le fait que le télétravail ne modifie pas le statut d'emploi des travailleurs ; le respect de la vie privée des télétravailleurs ; la protection des données et le respect des règles de santé et de sécurité au travail. Afin de vérifier que les règles de santé et de sécurité sont correctement appliquées, les employeurs, les représentants des syndicats ou des travailleurs et les autres autorités compétentes ont accès au lieu de travail dans les limites spécifiées par les lois nationales et les conventions collectives. Si les télétravailleurs travaillent à leur domicile, l'accès est soumis à une notification préalable et requiert leur accord. Les télétravailleurs ont le droit de demander des visites à des fins d'inspection.

## En juin 2020, les partenaires sociaux européens ont signé un accord-cadre autonome sur la numérisation couvrant quatre domaines spécifiques : les compétences numériques et la sécurisation de l'emploi ; les modalités de connexion et de déconnexion ; l'intelligence artificielle et la garantie du principe de contrôle humain ; le respect de la dignité humaine et la surveillance. Le CESE estime nécessaire de procéder dans les meilleurs délais à une évaluation des résultats de la mise en œuvre des dispositions prévues dans cet accord. Le CESE invite la Commission, les États membres et les partenaires sociaux à promouvoir la mise en œuvre rapide et adéquate de l'accord. Une initiative législative européenne pourrait éventuellement être lancée au titre du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (articles 151 et suivants du TFUE), et/ou au niveau des États membres, pour protéger et rendre effectif le droit des travailleurs à la déconnexion.

## Un travail important a également été, et continuera d'être, réalisé par les partenaires sociaux européens dans un nombre important de secteurs. Une liste non exhaustive d'accords dans les domaines du télétravail et de la numérisation, qui témoigne de l'effort fourni par le dialogue social, se trouve en annexe.

## Au niveau des États membres, le droit du travail réglemente les domaines pertinents pour le télétravail, tels que la durée et l'organisation du temps de travail, les relations de travail et la santé et la sécurité au travail, par le biais de dispositions spécifiques, notamment l'exigence d'un contrat de travail écrit. L'accord-cadre sur le télétravail a eu une influence sur le contenu des règles adoptées.

## Le télétravail a été, et continuera d'être, au centre des négociations collectives et des accords nationaux, sectoriels et d'entreprise (accords qui, dans certains cas, sont tripartites), qui ont également été influencés par l'accord européen de 2002. Les négociations collectives se déroulent souvent au niveau de l'entreprise, ce qui signifie que le contenu de l'accord est moins connu[[2]](#footnote-2).

## La situation dans les États membres d'Europe orientale constitue une exception à cet égard. Le CESE invite les partenaires sociaux de ces États membres à négocier ou à actualiser les accords sur le télétravail.

## Selon les données de l'enquête européenne sur les conditions de travail de 2015, la proportion globale de personnes pratiquant le télétravail était élevée dans les pays nordiques - Danemark (37 %), Suède (33 %) - et aux Pays-Bas (30 %) ; elle était moyenne dans des pays comme le Luxembourg (26 %), la France (25 %), l'Estonie (24 %), la Belgique (24 %) et la Finlande (24 %) ; et elle était faible dans la moitié des pays de l'UE, allant de 12-13 % (Allemagne, Espagne, Bulgarie, Lituanie et Roumanie) à 7-11 % (Italie, République tchèque, Pologne, Slovaquie, Portugal et Hongrie). Il convient de noter qu'en général, la moitié des télétravailleurs sont des télétravailleurs "occasionnels" et un peu moins d'un quart sont des télétravailleurs "réguliers" (télétravail à domicile)[[3]](#footnote-3).

## Les résultats récents de la recherche comprennent [[4]](#footnote-4):

### En 2019, seulement 5,4 % des personnes employées dans l'UE-27 travaillaient habituellement à domicile - une proportion qui est restée pratiquement inchangée au cours de la dernière décennie ; toutefois, entre 2009 et 2019, la proportion de ceux qui travaillaient parfois à domicile est passée de 5,2 % en 2009 à 9 % en 2019 ; les études de l'OIT indiquent que le taux de télétravail (y compris le télétravail "mobile") parmi la main-d'œuvre de l'UE dans son ensemble est de 8 %, contre 20 % aux États-Unis et 16 % au Japon [[5]](#footnote-5).

### La prévalence du télétravail varie fortement selon les secteurs et les professions, et est particulièrement élevée dans les secteurs de l'information et des technologies et dans les secteurs à forte intensité de connaissances, ainsi que chez les professionnels hautement qualifiés. La structure industrielle des États membres, la répartition de l'emploi par taille d'entreprise, le taux d'emploi indépendant et les compétences numériques des travailleurs sont quelques-uns des facteurs qui expliquent les différences et les variations de la prévalence du télétravail dans les États membres.

### Les disparités dans l'accès au télétravail et aux formes de protection dont bénéficient les travailleurs peuvent exacerber les inégalités entre les travailleurs, y compris la question du genre, qui est abordée dans le document SOC/662. Une solution doit être trouvée à ce problème.

### Le renforcement des compétences numériques des travailleurs est essentiel pour relever les défis découlant de l'évolution technologique et des nouvelles méthodes de travail (en 2019, moins de 25 % des entreprises de l'UE disposaient d'une formation aux compétences numériques, allant de 6 % en Roumanie à 37 % en Finlande).

## En raison de l'épidémie de COVID-19, plusieurs millions de travailleurs en Europe ont commencé à travailler à domicile, Eurofound estimant qu'environ 40 % d'entre eux ont commencé à télétravailler à temps plein à la suite de la pandémie. Dans la plupart des cas, cela a été rendu obligatoire suite à des décisions prises par les autorités publiques pour des raisons de contrôle sanitaire.

## Le CESE réaffirme ses différents avis[[6]](#footnote-6) sur les thèmes relatifs à l'avenir du travail, à la numérisation, à l'aménagement du temps de travail et à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

# **Les opportunités et les risques du télétravail**

## Pour les entreprises, le télétravail peut entraîner des gains de productivité, même s'il peut poser des difficultés en termes de culture organisationnelle et d'organisation du travail. Du point de vue des entreprises, le recours au télétravail a de multiples objectifs, notamment [[7]](#footnote-7):

1. l'organisation du travail sur la base des résultats, en donnant aux travailleurs plus d'autonomie et de responsabilité pour les résultats ;
2. travailler avec une productivité et une efficacité accrues (avec moins d'interruptions) ;
3. économiser de l'espace dans les locaux/bureaux et réaliser des économies sur les coûts associés ;
4. faciliter l'accès au travail pour certaines catégories de travailleurs (ceux qui ont des responsabilités familiales ou des handicaps physiques).

## Pour les travailleurs, le télétravail peut faciliter l'équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie privée et réduire les coûts des déplacements. En général, le télétravail peut offrir une plus grande autonomie et se traduire par une meilleure concentration et une productivité accrue [[8]](#footnote-8). Cependant, l'autonomie ne compense pas toujours les effets négatifs sur la santé et le bien-être et peut même accroître l'intensité du travail lorsqu'elle est associée à des charges de travail excessives et à des cultures organisationnelles compétitives qui insistent sur les performances élevées, ce qui entraîne des charges de travail excessives (et non rémunérées) et des périodes de repos insuffisantes[[9]](#footnote-9) .

## Le CESE souligne le fait que le télétravail apporte une contribution positive au développement durable et à la décarbonisation de l'économie, en plus de faciliter la mobilité urbaine.

## Le CESE note que l'impact négatif de la pandémie COVID-19 a été considérablement réduit grâce au télétravail. L'augmentation significative du télétravail a permis à de nombreux secteurs de l'économie de survivre.

## Le CESE note que l'estompement des frontières entre les heures de travail et les heures non travaillées peut entraîner une augmentation du nombre d'heures effectivement travaillées et de l'intensité du travail, ainsi que des difficultés à se déconnecter du travail et des effets néfastes sur le temps familial. La mesure et le contrôle du temps de travail représentent un défi majeur pour les inspections du travail dans les États membres, un défi qui doit être correctement relevé.

## La recherche met en évidence les risques encourus par les travailleurs. Il s'agit non seulement des risques liés aux différents types d'isolement, comme le stress, la dépression et l'anxiété, mais aussi des risques musculo-squelettiques, des maux de tête, de la fatigue et des troubles du sommeil, sans oublier les nouvelles problématiques numériques comme le "présentéisme virtuel". L'effet du présentéisme sur la vie professionnelle est variable. Selon Eurofound, l'expérience est négative pour certains travailleurs, tandis que d'autres sont satisfaits de pouvoir travailler à domicile plutôt que de se rendre dans les locaux de leur employeur lorsqu'ils ne se sentent pas bien. Toutefois, cela ne devrait pas empiéter sur le droit au congé de maladie. Le télétravail pose également des difficultés majeures telles que l'organisation et la participation à des activités syndicales, l'invisibilité, l'atteinte à la vie privée et la dispersion des télétravailleurs.

## Le CESE note que le télétravail comporte d'autres risques, tels que ceux liés à la cybersécurité, qui doivent être traités de manière appropriée afin de protéger les entreprises et la vie privée des télétravailleurs. Un autre risque associé au télétravail est l'impact potentiellement négatif sur la culture de travail existante dans les unités de production de biens et de services ou dans les associations et/ou les organisations bénévoles.

## Le télétravail nécessite des compétences en matière de TIC et un accès aux équipements et aux services, ainsi que des conditions de vie et autres conditions propices au télétravail. Cela soulève la question des inégalités économiques et sociales.

## Le CESE reconnaît que le télétravail pourrait rendre le marché du travail plus inclusif en ce qui concerne certains groupes exposés à la discrimination : les personnes handicapées, les femmes enceintes et les familles monoparentales, en particulier, se heurtent souvent à des obstacles structurels pour trouver un emploi.

## Le CESE estime qu'en termes de réglementation, il est essentiel de garantir que le télétravail soit volontaire et réversible - sauf dans des cas exceptionnels tels que la pandémie, lorsque les pouvoirs publics le rendent obligatoire - et que les télétravailleurs bénéficient des mêmes droits individuels et collectifs que les travailleurs comparables dans les entreprises pour lesquelles ils travaillent ; que les accords de télétravail soient définis par écrit ; et que des mesures spécifiques soient établies, le cas échéant, pour garantir l'efficacité des droits des télétravailleurs et leur égalité de traitement avec les autres travailleurs.

## De l'avis du CESE, la réglementation du télétravail pourrait garantir des conditions de travail décentes et contribuer à réduire les inégalités et la pauvreté au travail[[10]](#footnote-10).

## Le CESE considère que l'employeur est responsable de la formation et de la fourniture, de l'installation et de la maintenance des équipements nécessaires au télétravail. L'employeur doit couvrir directement les coûts liés au télétravail, en particulier ceux liés à la communication (consommables, téléphone portable, internet).

## Toutes les mesures nécessaires doivent être prises pour protéger les données relatives au télétravail, en particulier les données personnelles des télétravailleurs.

## Le CESE souligne l'augmentation significative des systèmes de surveillance, de contrôle et de suivi de l'activité des télétravailleurs dans la plupart des entreprises. Le CESE recommande que ces outils de contrôle tiennent compte des principes qui sous-tendent la protection des données et, si nécessaire, qu'ils soient couverts par la future législation européenne et/ou par des négociations collectives au niveau national, régional, sectoriel et de l'entreprise entre les partenaires sociaux des États membres.

# **Les défis du télétravail**

## **Organisation du temps de travail**

### Le CESE note que la recherche sur les effets du télétravail sur le temps de travail a identifié sans équivoque le modèle de longues heures de travail comme le principal inconvénient de cette forme de travail[[11]](#footnote-11). Les employés sont en mesure de structurer leur journée de travail et d'éviter les déplacements, mais l'inconvénient est qu'ils travaillent plus longtemps la nuit et le week-end.

### Le CESE est heureux de constater que les partenaires sociaux européens ont récemment convenu que des échanges de vues réguliers entre les cadres et les travailleurs et/ou leurs représentants sur la charge de travail et les processus de travail[[12]](#footnote-12) figurent parmi les mesures à envisager dans le cadre du processus de partenariat conjoint qui constitue la base de l'accord.

### En fait, une étude d'Eurofound[[13]](#footnote-13) a révélé que :

#### Dans le cadre du télétravail "régulier", environ 30% des travailleurs travaillent pendant leur temps libre, quotidiennement ou plusieurs fois par semaine ; environ 50% des travailleurs sont interrompus pour effectuer des tâches non programmées et environ 20% travaillent plus de 48 heures par semaine (environ 30% s'ils sont "mobiles" et 10% s'ils sont des télétravailleurs "occasionnels").

#### Environ 40% des télétravailleurs "réguliers" se reposent pendant moins de 11 heures (ce chiffre est d'environ 25% pour les télétravailleurs "occasionnels" et de 60% pour les télétravailleurs "mobiles").

### Les enquêtes d'Eurofound montrent que l'intensité du travail est un problème courant dans les pays européens (par exemple, 37 % des travailleurs déclarent être soumis à des délais serrés) et que ce problème est plus fréquent chez les télétravailleurs, notamment les télétravailleurs mobiles[[14]](#footnote-14) .

### Il convient d'évaluer l'impact sur la santé et le bien-être de l'utilisation intensive des équipements TIC, comme le travail sur écran d'ordinateur ou sur smartphone. Les effets négatifs qui peuvent être aggravés par le télétravail sont les suivants : stress psychologique, fatigue oculaire, anxiété, maux de tête, fatigue, troubles du sommeil et problèmes musculo-squelettiques[[15]](#footnote-15).

### Bien qu'il existe des lois européennes applicables au télétravail, il convient d'évaluer si la directive sur le temps de travail et les autres directives mentionnées au paragraphe 2.4, ainsi que les accords sur le télétravail (2002) et sur la numérisation (2020), sont suffisants pour protéger ces travailleurs[[16]](#footnote-16). À cet égard, le CESE note l'importance de la jurisprudence européenne, qui stipule que "(...) les États membres ‑doivent imposer aux employeurs la mise en place d'un système objectif, fiable et accessible permettant de mesurer la durée du temps de travail quotidien de chaque travailleur"[[17]](#footnote-17)‑ . Le CESE note qu'il appartient aux États membres de déterminer les modalités spécifiques de mise en œuvre d'un tel système, en tenant compte, entre autres, des différences entre secteurs et activités [[18]](#footnote-18).

### Dans cette optique, le CESE suggère qu'en ce qui concerne le télétravail, et conformément à la législation européenne et nationale sur le télétravail et aux conventions collectives au niveau régional, sectoriel et de l'entreprise, les entreprises utilisent des mécanismes appropriés pour mesurer les heures de travail normales et les heures supplémentaires.

### Le CESE estime que le concept d'égalité de traitement entre travailleurs comparables d'une même entreprise s'applique aux conditions de santé et de sécurité au travail, à l'organisation du travail de manière à garantir une charge de travail comparable et au droit d'accès des syndicats/représentants des travailleurs au lieu où s'exerce le télétravail, dans les limites fixées par les lois nationales et les conventions collectives.

### Les télétravailleurs ne doivent pas être désavantagés dans leur vie professionnelle, notamment en ce qui concerne le développement de leur carrière professionnelle, la formation continue, l'accès aux informations internes de l'entreprise, la participation et la représentation syndicales, les droits spécifiques du travail (médecine du travail, assurances, etc.) et l'accès à d'autres droits spécifiques au sein de l'entreprise.

## **Équilibre entre vie professionnelle et vie privée**

### L'un des moteurs de l'expansion du télétravail est que cette forme de travail semble permettre un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée et une productivité plus élevée, une plus grande loyauté et une moindre rotation du personnel. Toutefois, comme il est difficile de tirer des conclusions définitives concernant les effets du télétravail sur le monde du travail sur la base de l'état actuel de la recherche sur ce sujet, la réalité pourrait être beaucoup plus complexe et ambiguë que ce scénario potentiellement gagnant pour les travailleurs et les employeurs, et peut-être même contradictoire avec celui-ci [[19]](#footnote-19).

### Le CESE souligne qu'il existe un décalage entre la flexibilité croissante des horaires de travail et l'objectif du travail décent, tel que préconisé par l'OIT.

### Le CESE attire l'attention sur le fait que, en ce qui concerne l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, les effets négatifs sont amplifiés dans le cas des télétravailleurs. Ils varient également en fonction des caractéristiques individuelles du travailleur, de la culture de travail et de l'organisation du travail[[20]](#footnote-20). Le CESE estime que la transposition effective de la directive régissant cette question entraînera sans aucun doute une amélioration des conditions de travail des télétravailleurs[[21]](#footnote-21). Le CESE invite donc les États membres à transposer et à appliquer correctement cette directive.

### Le CESE note que les effets du télétravail sur l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée sont extrêmement ambigus, voire contradictoires, et qu'il est nécessaire de mener des recherches supplémentaires sur l'équilibre entre travail rémunéré et vie personnelle [[22]](#footnote-22).

### Le CESE souligne la nécessité d'une formation suffisante des travailleurs et des responsables hiérarchiques sur les bonnes pratiques en matière de gestion du télétravail et de respect des normes légales et contractuelles, notamment en ce qui concerne la promotion de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

### Le CESE invite les États membres à investir de manière appropriée dans la création et/ou le développement de services sociaux de qualité et universellement accessibles pour la prise en charge des personnes âgées et des enfants, car cela contribuera à garantir l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

## **Le droit à la déconnexion**

### Le CESE est conscient du fait qu'une culture de "permanence", le fait d'être connecté en permanence et le manque de repos créent des risques physiques et psychosociaux importants pour les télétravailleurs[[23]](#footnote-23). Le fait d'être connecté signifie qu'il devient difficile de respecter les limites entre le travail rémunéré et la vie privée.

### En ce qui concerne le droit à la déconnexion, bien que suivant des approches différentes, les États membres ont élaboré des politiques et/ou les partenaires sociaux et les entreprises ont pris des mesures pour limiter les effets néfastes, l'objectif étant de protéger le temps de loisirs des travailleurs.

### Le fait d'être constamment connecté a des conséquences négatives. Les femmes sont les plus désavantagées, car elles doivent assumer la charge du travail domestique non rémunéré et s'occuper des enfants, des personnes âgées et des malades[[24]](#footnote-24).

### La législation couvre la plupart des sujets associés au télétravail, il est donc encore très important qu'elle soit mise en œuvre efficacement. Au niveau européen, l'accord-cadre sur la numérisation signé en juin 2020 comprend *notamment* les modalités d'exercice du droit à la déconnexion, le respect des aménagements du temps de travail prévus par la législation et les conventions collectives, ainsi que d'autres dispositions contractuelles, et garantit que le travailleur n'est pas tenu d'être joignable par son employeur en dehors des heures de travail. Le CESE note que cet accord est actuellement mis en œuvre par les partenaires sociaux dans les États membres. Toutefois, une initiative législative au titre du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (articles 151 et suivants du TFUE) visant à protéger et à donner effet au droit des travailleurs à la déconnexion, empêchant ainsi la détérioration de leurs conditions de travail, reste possible.

### Les États membres ont des avis différents sur l'établissement d'un droit à la déconnexion[[25]](#footnote-25). Quatre pays (Belgique, Espagne, France et Italie) ont adopté une législation spécifique. Deux autres pays ont soit discuté d'un projet de législation (Portugal), soit organisé un processus de consultation (Pays-Bas), mais aucune législation spécifique n'a été adoptée. Dans d'autres États membres, les avis sont divergents : dans certains cas, les syndicats demandent une législation spécifique parce que les lois existantes ne sont pas jugées suffisantes ; dans d'autres, la négociation collective est considérée comme la meilleure forme de réglementation et dans d'autres encore, on affirme que la législation régissant le temps de travail est suffisante.

### Compte tenu de cette situation, le CESE se félicite de la résolution adoptée par le Parlement européen le 21 janvier 2021 et prise en compte par la Commission européenne dans le plan d'action du pilier européen des droits sociaux du 4 mars, au chapitre concernant le télétravail et le droit à la déconnexion[[26]](#footnote-26). Dans ce cadre, le CESE considère que le droit à la déconnexion devrait être traité de manière appropriée dans le plan d'action du pilier européen des droits sociaux.

### Le CESE souligne qu'en ce qui concerne le droit à la déconnexion, les heures supplémentaires ne sont pas un problème en soi, à condition qu'elles respectent les règles établies, notamment le nombre maximal d'heures, et qu'il y ait des garanties que tout le travail effectué soit payé conformément aux lois de chaque pays.

# **Actions de la Commission européenne, des États membres et des partenaires sociaux**

## Le CESE souligne la nécessité de disposer d'informations statistiques plus nombreuses et de meilleure qualité et de mener davantage de recherches sur le télétravail afin d'identifier les meilleures pratiques et d'examiner son impact sur la vie des travailleurs, des entreprises et de la société. Le CESE invite la Commission à améliorer la recherche sur le télétravail et ses effets, à promouvoir l'échange entre les États membres de bonnes pratiques en matière d'aménagement du temps de travail, d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et de droit à la déconnexion, et enfin à soutenir la transition nécessaire en matière de compétences et ses progrès, tout en respectant le dialogue social et les négociations collectives entre les partenaires sociaux à différents niveaux.

## Le CESE souligne que les accords 2002 et 2020 incluent les principes clés permettant de tirer parti des effets positifs du télétravail, tout en minimisant les effets négatifs.

## Le CESE invite la Commission et les États membres à surveiller la mise en œuvre des accords de 2002 et de 2020, en adaptant si nécessaire les règles existantes - et en en élaborant de nouvelles - à la lumière de l'expérience acquise lors de la pandémie, afin de promouvoir les aspects positifs du télétravail et de protéger les droits fondamentaux des travailleurs. L'évolution des technologies et des méthodes de travail s'accélère, ce qui signifie que les règles et les pratiques devront peut-être être adaptées aux nouvelles conditions à l'avenir.

## Le CESE souligne la nécessité pour les États membres, avec la participation des partenaires sociaux, de garantir un cadre national approprié pour le télétravail, définissant les règles du jeu pour les entreprises et les travailleurs intéressés par l'adoption de cette forme de travail, en tenant compte des accords susmentionnés.

## En particulier, l'organisation du temps de travail, les risques pour la santé et la sécurité au travail, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, le droit à la déconnexion et l'effectivité des droits du travail en cas de télétravail doivent faire l'objet d'une attention particulière.

## Le CESE est convaincu que les questions relatives au télétravail doivent être traitées conformément aux principes du pilier européen des droits sociaux et aux objectifs de développement durable des Nations unies.

## Le CESE considère que la participation et l'implication des partenaires sociaux à tous les niveaux, y compris par le biais de la négociation collective, sont essentielles pour trouver des solutions équilibrées, décentes et équitables.

## Le CESE estime qu'à la suite d'études sur l'impact du télétravail, il conviendrait d'engager un processus conjoint de la Commission européenne, de l'OIT et de l'OCDE en vue de l'élaboration d'une convention de l'OIT sur le télétravail. Le CESE estime également que des conditions décentes de télétravail devraient faire partie de l'Agenda pour le travail décent de l'OIT et des programmes nationaux correspondants.

Bruxelles, le 24 mars 2021

Christa SCHWENG

Le président du Comité économique et social européen

\*

 \*\*

**N.B. :** Annexe au verso.

**ANNEXE : Textes conjoints du dialogue social sectoriel européen sur le télétravail et la numérisation [[27]](#footnote-27)**

**Télétravail**

Eurocommerce et UNI, Europa, Accord européen sur les lignes directrices relatives au télétravail et au travail mobile par les TIC dans le commerce, 25 mai 2018 (commerce).

EACB, EBF-FBE, ESBG et UNI Global Union, Déclaration sur le télétravail dans le secteur bancaire européen, 17 novembre 2017 (banque).

ETNO et UNI Europa, Déclaration commune sur le travail mobile basé sur les TIC, 2 février 2017 (télécommunications).

ETNO et UNI Europa, Déclaration commune sur le télétravail, 9 juin 2016 (télécommunications).

ACME, BIPAR, CEA et UNI-Europa, Déclaration conjointe des partenaires sociaux européens sur le télétravail dans le secteur de l'assurance, 10 février 2015 (assurance).

CCRE-CCRE et FSESP, déclaration commune CCRE-EP/FSESP sur le télétravail, 13 janvier 2004 (autorités locales et régionales)

Eurelectric et FSESP, EMCEF, Déclaration commune sur le télétravail, 13 novembre 2002 (électricité)

Eurocommerce et UNI Europa, Accord européen sur les lignes directrices relatives au télétravail dans le commerce, 26 avril 2001 (Commerce)

ETNO et UNI Europa, Guidelines for Telework in Europe, 7 février 2001 (télécommunications)

Commission mixte, avis sur le télétravail, 23 novembre 1998 (télécommunications)

**Digitalisation**

ETNO et UNI-Europa, Déclaration commune sur l'intelligence artificielle, 30 novembre 2020 (télécommunications)

CEEMET et IndustriAll, Avis conjoint sur l'impact de la numérisation sur le monde du travail dans les industries métallurgiques, 9 novembre 2020 (industrie métallurgique).

EFIC et FETBB, déclaration conjointe des partenaires sociaux européens sur la transformation numérique sur les lieux de travail de l'industrie européenne du meuble, 6 juillet 2020 (Mobilier).

Fédération des employeurs sociaux européens et FSESP, prise de position conjointe sur la numérisation dans le secteur des services sociaux - évaluation des opportunités et des défis, 6 juin 2020 (services sociaux).

Eurelectric et FSESP, IndustriAll, La numérisation au cœur de l'engagement des partenaires sociaux pour garder les lumières allumées, 9 avril 2020 (électricité)

Eurelectric et FSESP, IndustriAll, Cadre d'actions des partenaires sociaux - Défis et opportunités de la numérisation pour la main-d'œuvre du secteur européen de l'électricité, 9 avril 2020 (électricité).

PostEurop et UNI Europa, Déclaration commune sur la formation à l'ère numérique, 6 décembre 2019 (services postaux).

ECEG et IndustriAll, Recommandations conjointes sur les transformations numériques sur le lieu de travail pour les secteurs européens de la chimie, des produits pharmaceutiques, du caoutchouc et des plastiques, 8 novembre 2019 (industrie chimique).

FENI/FENI et UNI Europa, Déclaration conjointe sur l'impact de la numérisation sur l'emploi dans l'industrie du nettoyage et des services aux installations, 29 octobre 2019 (nettoyage industriel).

INTERGRAF et UNI-Europa, L'imprimé est vital pour l'avenir de la lecture - Déclaration commune d'INTERGRAF et d'UNI Europa Graphical & Packaging, 21 octobre 2021 (industrie graphique)

FEPORT, ESPO et ETF, Déclaration conjointe "Les développements basés sur le marché et l'innovation technologique dans le secteur du transport maritime représentent des défis majeurs pour le secteur portuaire", 24 juin 2019 (ports).

AMICE, BIPAR, Insurance Europe et UNI Europa, Déclaration de suivi sur les effets sociaux de la numérisation, 15 février 2019 (assurance).

IRU et ETF, Déclaration conjointe des partenaires sociaux pour une meilleure réglementation et une application numérique, 7 décembre 2018 (transport routier).

EBF-FBE et UNI Europa, Déclaration conjointe sur l'impact de la numérisation sur l'emploi, 30 novembre 2018 (bancaire).

CEPI et IndustriAll, Une résolution des partenaires sociaux abordant la numérisation en cours dans le secteur européen de la pâte et du papier et son impact potentiel sur l'industrie et l'emploi, 6 juillet 2018 (industrie du papier).

CEEMET et IndustriAll, L'impact de la numérisation sur le monde du travail dans les industries métallurgiques, mécaniques et technologiques, 8 décembre 2016 (industrie métallurgique).

AMICE,BIPAR, Insurance Europe et UNI Europa, Déclaration conjointe des partenaires sociaux européens sur les effets sociaux de la numérisation dans le secteur de l'assurance, 12 octobre 2016 (Assurance).

FSESP et CCRE, Déclaration commune sur les opportunités et les défis de la numérisation dans l'administration locale et régionale, 11 décembre 2015 (administration locale et régionale).

**APPENDICE de l'AVIS**
du
Comité économique et social européen

Les amendements suivants, qui ont recueilli au moins un quart des suffrages exprimés, ont été rejetés au cours du débat (article 43, paragraphe 2, du règlement) :

**Point 1.14 (lié au point 5.8)**

Modifier le texte comme suit

*1.14* *Le CESE estime que, suite aux études sur l'impact du télétravail, il est important que de bonnes conditions de télétravail fassent partie de l'Agenda pour le travail décent en général et des programmes par pays pour le travail décent en particulier. Il conviendrait d'engager un processus conjoint de la Commission européenne, de l'OIT et de l'OCDE afin d'étudier la nécessité d'~~élaborer~~ une convention de l'OIT sur le télétravail.*

**Résultat du vote :**

En faveur: 109

Contre: 130

Abstention: 14

**Point 4.1.1**

Modifier le texte comme suit

*4.1.1* *Le CESE note qu'il est difficile de tirer des conclusions définitives concernant les effets du télétravail sur le monde du travail sur la base de l'état actuel de la recherche sur les ~~effets du télétravail sur le temps de travail a identifié sans équivoque le modèle de longues heures de travail comme le principal inconvénient de cette forme de travail [[28]](#footnote-28)~~. Les employés sont en mesure de structurer leur journée de travail et d'éviter les déplacements, mais l'inconvénient est qu'ils travaillent plus longtemps la nuit et le week-end.*

**Résultat du vote :**

En faveur : 111

Contre: 120

Abstention: 18

**Point 5.8 (lié au point 1.14)**

Modifier le texte comme suit

*5.8* *Le CESE estime que, suite aux études sur l'impact du télétravail, il est important que de bonnes conditions de télétravail fassent partie de l'Agenda pour le travail décent en général et des programmes par pays pour le travail décent en particulier. Il conviendrait d'engager un processus conjoint de la Commission européenne, de l'OIT et de l'OCDE en vue d'étudier la nécessité d'~~élaborer~~ une convention de l'OIT sur le télétravail.*

**Résultat du vote :**

En faveur: 109

Contre: 130

Abstention: 14

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Alex Soojung-Kim Pang (2017) *Rest - Why you get more done when you work less* (Penguin Life, 2018). [↑](#footnote-ref-1)
2. [Eurofoundet OIT,*Travailler à tout moment et en tout lieu : Les effets sur le monde du travail*(2017)](https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1658en.pdf), pp. 51-54 (ci-après " Eurofound et OIT 2017 "). [↑](#footnote-ref-2)
3. Commission européenne, [*Telework in the EU before and after the COVID-19 : where we were, where we head to, Science for Policy Briefs*](https://ec.europa.eu/jrc/sites/jrcsh/files/jrc120945_policy_brief_-_covid_and_telework_final.pdf), 2020. [↑](#footnote-ref-3)
4. *Idem*. [↑](#footnote-ref-4)
5. [OIT, Le télétravail au XXIe siècle, 2019, p. 294](https://www.elgaronline.com/view/edcoll/9781789903744/9781789903744.xml). [↑](#footnote-ref-5)
6. [JO C 129 du 11.4.2018, pp. 44-50](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.C_.2018.129.01.0044.01.ENG&toc=OJ:C:2018:129:TOC), [JO C 197 du 8.6.2018, pp. 45-57](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.C_.2018.197.01.0045.01.ENG&toc=OJ:C:2018:197:TOC), [JO C 237 du 6.7.2018, pp. 8-18](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.C_.2018.237.01.0008.01.ENG&toc=OJ:C:2018:237:TOC), [JO C 367 du 10.10.2018, pp. 15-19](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.C_.2018.367.01.0015.01.ENG&toc=OJ:C:2018:367:TOC), [JO C 440 du 6.12.2018, pp. 37-44](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1544171130419&uri=CELEX:52018AE2156), [JO C 232 du 14.7.2020, pp. 18–28](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.C_.2020.232.01.0018.01.ENG&toc=OJ:C:2020:232:TOC). [↑](#footnote-ref-6)
7. [Eurofoundet OIT 2017](http://ilo.org/global/publications/books/WCMS_544138/lang--en/index.htm),p. 51. [↑](#footnote-ref-7)
8. [Eurofound,*Telework and ICT-based mobile work : flexible working in the digital age*](https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef19032en.pdf), 2020, p. 53 (ci-après "Eurofound 2020"). [↑](#footnote-ref-8)
9. [Eurofoundet OIT 2017](http://ilo.org/global/publications/books/WCMS_544138/lang--en/index.htm), p. 40. [↑](#footnote-ref-9)
10. [Voir la résolution récemment adoptée par le Parlement européen](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2021-0021_EN.html). [↑](#footnote-ref-10)
11. [*Le télétravail au XXIe siècle, OIT, 2019, p. 298.*](https://www.elgaronline.com/view/edcoll/9781789903744/9781789903744.xml) [↑](#footnote-ref-11)
12. [Accord-cadre des partenaires sociaux européens sur lanumérisation,](https://www.etuc.org/system/files/document/file2020-06/Final%2022%2006%2020_Agreement%20on%20Digitalisation%202020.pdf) juin 2020, p.10. [↑](#footnote-ref-12)
13. *Further exploring the working conditions of ICT-based mobile workers and home-based teleworkers*, [Workingpaper](https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/wpef18007.pdf), 2020, pp. 2333‑. [↑](#footnote-ref-13)
14. Eurofound [*6th European Working Conditions Survey, Overview report*](https://www.eurofound.europa.eu/fr/publications/report/2016/working-conditions/sixth-european-working-conditions-survey-overview-report), 2016, pp. 47-51. Voir également la note de bas de page précédente. [↑](#footnote-ref-14)
15. Pour plus d'informations sur les implications du télétravail pour la santé et le bien-être, voir : [Eurofound2020](https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef19032en.pdf), pp. 27-35. [↑](#footnote-ref-15)
16. [Eurofound2020](https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef19032en.pdf), p. 54. [↑](#footnote-ref-16)
17. Arrêt de la Cour de justice des Communautés européennes, affaire [C-55/18, ECLI : EU 2019](http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?num=C-55/18&language=EN) : 402, point 60. Voir les autres jurisprudences sur le sujet du télétravail : [C-518/15](http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?num=C-518/15&language=EN) ; [C-344/19](http://curia.europa.eu/juris/documents.jsf?oqp=&for=&mat=or&lgrec=fr&jge=&td=%3BALL&jur=C%2CT%2CF&num=C-344%252F19&page=1&dates=&pcs=Oor&lg=&pro=&nat=or&cit=none%252CC%252CCJ%252CR%252C2008E%252C%252C%252C%252C%252C%252C%252C%252C%252C%252Ctrue%252Cfalse%252Cfalse&language=en&avg=&cid=2863006) ; [C-580/19](http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?oqp=&for=&mat=or&lgrec=fr&jge=&td=%3BALL&jur=C%2CT%2CF&num=C-580%252F19&page=1&dates=&pcs=Oor&lg=&pro=&nat=or&cit=none%252CC%252CCJ%252CR%252C2008E%252C%252C%252C%252C%252C%252C%252C%252C%252C%252Ctrue%252Cfalse%252Cfalse&language=en&avg=&cid=5165999) ; [C-214/20](http://curia.europa.eu/juris/documents.jsf?oqp=&for=&mat=or&lgrec=fr&jge=&td=;ALL&jur=C&num=C-214%2F20&page=1&dates=&pcs=Oor&lg=&pro=&nat=or&cit=none%2CC%2CCJ%2CR%2C2008E%2C%2C%2C%2C%2C%2C%2C%2C%2C%2Ctrue%2Cfalse%2Cfalse&language=en&avg=&cid=1600404) ; [C-84/94](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:61994CJ0084). [↑](#footnote-ref-17)
18. Idem affaire [C-55/18, ECLI : EU 2019](http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?num=C-55/18&language=EN) : paragraphe 63. [↑](#footnote-ref-18)
19. [*Le télétravail au XXIe siècle,*OIT, 2019, p. 302](https://www.elgaronline.com/view/edcoll/9781789903744/9781789903744.xml) [↑](#footnote-ref-19)
20. Source principale : [Eurofound2020](https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef19032en.pdf), pp. 13-26. [↑](#footnote-ref-20)
21. [Eurofound2020](https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef19032en.pdf), p. 54. [↑](#footnote-ref-21)
22. [Eurofoundet OIT 2017](http://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_544138.pdf), p. 33 et p. 40. [↑](#footnote-ref-22)
23. [Eurofoundet OIT 2017](http://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_544138.pdf), p. 37. [↑](#footnote-ref-23)
24. Voir l'avis [SOC/662](https://www.eesc.europa.eu/en/our-work/opinions-information-reports/opinions/teleworking-and-gender-equality-conditions-so-teleworking-does-not-exacerbate-unequal-distribution-unpaid-care-and)  du CESE. [↑](#footnote-ref-24)
25. Source principale : [Eurofound2020](https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef19032en.pdf), pp. 13-26. [↑](#footnote-ref-25)
26. [Voir la résolution récemment adoptée par le Parlement européen](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2021-0021_EN.html). [↑](#footnote-ref-26)
27. Basé sur la [base de données des textes du dialogue social de l'UE de la Commission européenne](https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=521&langId=en&day=&month=&year=&sectorCode=&themeCode=DOMS25&typeCode=&recipientCode=&mode=searchSubmit&subscribe=Search), la base de données des textes du dialogue social de l'UE [de l'](https://www.etui.org/)Institut syndical européen ([ETUI)](https://www.etui.org/) (pas encore disponible publiquement) et des recherches propres. [↑](#footnote-ref-27)
28. [*~~Le télétravail au XXIe siècle, OIT, 2019, p. 298.~~*](https://www.elgaronline.com/view/edcoll/9781789903744/9781789903744.xml) [↑](#footnote-ref-28)