

---

## Régulation du télétravail et dialogue social. Le cas de la Belgique

*Telework Regulation and Social Dialogue. The Belgian Case*

**Jan De Schampheleire et Esteban Martinez**

---



### Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/interventionseconomiques/659>

DOI : [10.4000/interventionseconomiques.659](https://doi.org/10.4000/interventionseconomiques.659)

ISBN : 1710-7377

ISSN : 1710-7377

### Éditeur

Association d'Économie Politique

### Référence électronique

Jan De Schampheleire et Esteban Martinez, « Régulation du télétravail et dialogue social. Le cas de la Belgique », *Revue Interventions économiques* [En ligne], 34 | 2006, mis en ligne le 01 juillet 2006, consulté le 31 mai 2019. URL : <http://journals.openedition.org/interventionseconomiques/659> ; DOI : [10.4000/interventionseconomiques.659](https://doi.org/10.4000/interventionseconomiques.659)

---

Ce document a été généré automatiquement le 31 mai 2019.



Les contenus de la revue *Interventions économiques* sont mis à disposition selon les termes de la Licence Creative Commons Attribution 4.0 International.

---

# Régulation du télétravail et dialogue social. Le cas de la Belgique

*Telework Regulation and Social Dialogue. The Belgian Case*

Jan De Schampheleire et Esteban Martinez

---

## Introduction

- 1 En Belgique comme ailleurs, le télétravail connaît un regain d'intérêt dans la population et dans les milieux économiques, sociaux et politiques. Ces derniers y voient un modèle inédit de rapport au travail permettant un meilleur équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée ou encore une solution aux problèmes de mobilité et d'environnement. Le télétravail aurait, en outre, la vertu de favoriser l'accès à l'emploi des personnes restées à l'écart du marché du travail. Mais, au regard de ces objectifs multiples, les conséquences sociales du développement du télétravail, notamment en matière de conditions de travail, ont été relativement peu étudiées, comme le rappelle D.-G. Tremblay (2003 : 4). Tout en s'inscrivant dans cette dernière perspective, notre recherche s'est toutefois limitée à examiner les pratiques de télétravail à travers le prisme de la négociation collective<sup>1</sup>. On s'est intéressé, en effet, aux modalités de la concertation sociale sur l'introduction du télétravail dans une vingtaine d'entreprises du secteur privé belge, dont certaines font figure de pionnières en la matière.
- 2 Il convient d'emblée de s'interroger sur la pertinence du questionnement et ensuite sur l'étendue du phénomène. Dans un pays, comme la Belgique, où le système des relations collectives de travail est fortement institutionnalisé, que ce soit au niveau centralisé national ou sectoriel ou au niveau décentralisé de l'entreprise (Vilrocx, 1998), la question de l'introduction du télétravail entre, en théorie du moins, dans le champ de la négociation collective, dans la mesure où il s'agit d'une forme particulière d'organisation du travail. L'exercice du télétravail bouscule en effet les repères traditionnels en matière d'espace et de temps de travail et pose des problèmes spécifiques en matière de gestion du personnel et de contrôle du travail. S'il est vrai que l'organisation du travail relève avant tout des prérogatives de l'employeur, les effets de ses transformations sur les

conditions de travail sont traditionnellement abordés dans le cadre de la concertation entre les employeurs et les organisations représentatives des travailleurs. Au surplus, les obligations d'information et de concertation sur les conséquences sociales de l'introduction de nouvelles technologies au sein de l'entreprise sont régies par un accord collectif interprofessionnel<sup>2</sup>.

- 3 Quant à l'ampleur du phénomène, les estimations sont extrêmement variables car celle-ci dépendent de la définition du télétravail retenue. D'après une enquête récente réalisée auprès des entreprises (Vandenbrande *et al.*, 2003), il ressort que 8 % des entreprises belges seraient concernées par une ou l'autre forme de télétravail pour leurs propres employés, incluant le travail effectué en déplacement, dans des espaces décentralisés ou à domicile. Le télétravail à domicile n'apparaîtrait cependant que dans 1 % des cas. Comme le rappellent G. Valenduc et P. Vendramin (2001), le développement du télétravail paraît ainsi nettement moins soutenu que ce qui était annoncé au début des années 1990 et, de plus, il prend des formes inattendues : le télétravail effectué de manière permanente à domicile s'est relativement peu développé alors que d'autres formes de travail à distance, comme le télétravail mobile ou réalisé à domicile de façon alternante ou occasionnelle se seraient davantage répandus. En outre, si la diffusion des technologies de l'information a fortement impulsé le développement de prestations de services à distance, dans le cadre de relations commerciales, le télétravail salarié entendu comme l'exercice d'une activité professionnelle à distance de l'employeur s'est surtout étendu sur un mode informel, c'est-à-dire à partir d'arrangements individuels, en dehors d'une réglementation concertée entre employeurs et syndicats. C'est en ce sens que L. Taskin et P. Vendramin (2004) évoquent l'image d'une « vague silencieuse » pour décrire la diffusion du télétravail dans le contexte des pratiques de flexibilité des entreprises. Et par conséquent, la prise en compte des accords collectifs concernant le télétravail ne fournit qu'une vision très partielle de l'étendue et de la diversité du phénomène.
- 4 Il n'est pas étonnant dans ces conditions que le télétravail suscite autant d'interrogations tant de la part des employeurs que des salariés. Partant de l'expérience acquise par des entreprises « pionnières », engagées dans un processus d'encadrement concerté du télétravail, on a cherché précisément à savoir dans quelle mesure la concertation sociale permettait de dissiper une part de l'incertitude qui accompagne le développement du télétravail. La vingtaine d'entreprises qui ont fait l'objet de l'étude ne constituent pas un échantillon représentatif. Leur sélection résulte d'un choix raisonné, où l'existence d'un cadre pour le télétravail a constitué un critère déterminant. Elles se situent dans des domaines d'activité diversifiés : banque, télécommunications, informatique, distribution d'énergie, chimie, construction automobile, socio-culturel, consultance. Les études de cas ont été réalisées à partir d'entretiens avec les acteurs sociaux de l'entreprise (en général la direction des ressources humaines et des représentants des travailleurs) et de l'examen de la documentation interne disponible (accords collectifs, contrats de travail individuels, évaluations internes). Les caractéristiques des arrangements collectifs ou individuels singuliers observés dans ces entreprises sont présentées dans un premier temps.
- 5 Certaines de ces entreprises ayant fait le choix de formaliser l'introduction du télétravail ont ainsi anticipé la mise en œuvre, fin 2005, d'un cadre conventionnel interprofessionnel contraignant qui devra s'appliquer à la négociation sectorielle et d'entreprise. Nous examinerons dans un deuxième temps les clauses de cet accord collectif, qui transpose dans la législation belge, un accord-cadre européen datant de 2002.

## La concertation sociale d'entreprise : expériences pionnières

- 6 À l'examen des pratiques d'une vingtaine d'entreprises, une typologie indicative des différentes modalités de régulation du télétravail semble se dégager, au croisement de deux variables : d'une part, la nature des relations de travail dans lesquelles s'inscrit le télétravail, soit comme une pratique individuelle, soit comme une pratique collective ; d'autre part, le degré de formalisation de l'exercice du télétravail.

### Synthèse des modalités de régulation du télétravail

		Degré de formalisation	
		+	-
Nature des rapports de travail	Collectifs	A Le télétravail est reconnu par l'employeur comme une modalité normale et collective d'organisation du travail et ses modalités sont réglées à travers la concertation sociale et par la mise en œuvre d'un cadre formel (convention collective de travail, avenant au contrat de travail individuel).	B Le télétravail est reconnu par l'employeur comme une modalité normale et collective d'organisation du travail. Cependant, il n'est pas réglé par un accord collectif formel, ni par une modification du contrat de travail. Deux cas de figure se présentent : - Soit la nécessité de formaliser les pratiques existantes est jugée prématurée, compte tenu du caractère expérimental de celles-ci. - Soit le système des relations collectives de travail est peu développé (PME, non marchand).
	Individuels	C Le télétravail n'est pas reconnu comme un mode normal de travail dans l'entreprise. Il est cependant permis ou même impulsé dans le cadre d'arrangements individuels. Dans ce cas, le contrat spécifique de travail à domicile est parfois utilisé.	D Le télétravail n'est pas reconnu en tant que tel, bien qu'il puisse être facilité par la mise à disposition d'équipements et la prise en charge de frais (cas du télétravail des cadres, des représentants commerciaux ou des délégués médicaux). Il ne donne lieu à aucune formalisation spécifique.

- 7 Le classement ainsi défini se rapporte davantage à des catégories de salariés qu'aux entreprises elles-mêmes. Il peut arriver en effet qu'un accord collectif circoncrive le champ couvert à certaines formes de télétravail et/ou à certaines composantes du personnel, laissant hors champ d'autres pratiques de télétravail.
- 8 Quoi qu'ayant annoncé notre intérêt pour les formes concertées de télétravail, nous n'avons pas écarté d'emblée de notre enquête le cas de figure du télétravail informel (case D). Dans ce cas, on ne décèle aucune concertation, ou très peu, à propos du télétravail entre les interlocuteurs sociaux. Il s'agit surtout de pratiques individuelles, renvoyant

principalement au travail supplémentaire effectué par des cadres à leur domicile ou en déplacement. Certains cadres peuvent ainsi disposer d'équipements et d'autres facilités, considérés par l'employeur comme des avantages extra-légaux associés au statut, sans que l'obligation de télétravailler ne soit explicitement formulée. Il peut s'agir aussi d'une latitude laissée ponctuellement à certains employés ou encore de situations de travail où l'exercice du télétravail s'est ajoutée à une activité réglée par ailleurs, comme dans le cas de délégués commerciaux ou médicaux qui à présent effectuent certaines tâches de planification, d'administration ou de rédaction à leur domicile plutôt que dans les locaux de l'entreprise.

- 9 Le télétravail peut également être effectué sur une base collective, sans pour autant donner lieu à formalisation (case B). Dans ce cas, l'exercice du télétravail est reconnu dans l'entreprise comme un mode collectif et normal d'organisation du travail. L'absence de concertation et de formalisation s'explique par le caractère expérimental, instable et réversible de la pratique du télétravail ou du fait d'une culture de la négociation collective peu développée. C'est le cas notamment dans des petites entreprises, dans le secteur de la consultance ou dans certaines activités de l'économie sociale.
- 10 Lorsque le télétravail est formalisé dans le cadre de rapports individuels de travail (case C), le contrat de travail à domicile est parfois appliqué<sup>3</sup>. Ce contrat spécifique institué en 1996 prévoit notamment les modalités de prise en charge, par l'employeur, des frais générés par le télétravail, mais il convient de rappeler qu'il déroge aux dispositions générales de la réglementation sur les contrats et le temps de travail.
- 11 Enfin, les situations qui ont prioritairement retenu notre attention sont celles où l'exercice du télétravail est encadré par la négociation collective dans la perspective d'un développement maîtrisé de cette forme d'organisation (case A). Cependant, le fait que l'introduction du télétravail soit concertée ne permet pas en tant que tel de préjuger des résultats de la concertation. Ceux-ci apparaissent en effet très diversifiés.
- 12 L'étude révèle que la concertation d'entreprise en matière de télétravail est confrontée à certains problèmes centraux, traités également par l'accord-cadre européen sur le télétravail (voir point 3). Mais par-delà l'énoncé de principes, celle-ci conduit à des solutions concrètes et singulières, traduisant ainsi les particularités de l'organisation et du profil socio-professionnel des travailleurs. On retiendra sept questions pertinentes.

## Formes de télétravail

- 13 La décision de principe d'introduire le télétravail et la détermination des modalités applicables dans l'entreprise ne constituent pas un préalable à la concertation mais bien son objet principal. Comme on le verra plus avant, l'accord-cadre européen vise principalement le télétravail à domicile. Les études de cas permettent de distinguer plus largement quatre formes de télétravail.
- 14 Le télétravail alternant à domicile semble être la forme la plus répandue, surtout dans le cadre de conventions collectives de travail. L'exercice du télétravail est donc autorisé le plus souvent à temps partiel, selon les cas, entre un jour et au maximum quatre jours par semaine. Cette formule suppose une utilisation plutôt régulière des journées de télétravail à domicile mais il arrive que l'accord prévoit une proportion de la durée hebdomadaire de travail. La pratique permanente du télétravail à domicile est rare et réservée à des situations personnelles particulières. Cette option très affirmée pour

l'alternance provient de la conjonction de préoccupations patronales et syndicales, liées à la nécessité de préserver le travail collectif et d'éviter le risque d'isolement social des travailleurs.

- 15 Le télétravail occasionnel à domicile est une formule qui ne prévoit aucune régularité. Dans de nombreux cas, cette forme de télétravail correspond au travail supplémentaire réalisé par des cadres disposant a priori d'une certaine autonomie dans la gestion de leurs tâches et de leur temps de travail. En règle générale, l'exercice occasionnel du télétravail n'est pas réglé par les accords collectifs mais quelques entreprises de notre échantillon se distinguent par la mise en place de procédures ou de guides visant à encadrer les pratiques irrégulières.
- 16 Le télétravail décentralisé s'effectue dans des unités de l'entreprise proches du domicile des salariés. Cette modalité de télétravail est organisée – en général sur un mode alternant – dans les entreprises qui disposent de succursales ou de sièges régionaux, comme dans le secteur bancaire ou dans les grandes entreprises du secteur des télécommunications. Apparemment, cette formule ne recueille pas toujours le succès attendu.
- 17 Le télétravail mobile, parfois désigné sous le terme de travail « nomade » ou « pendulaire » se réfère au travail effectué dans le cadre de déplacements professionnels chez les clients ou au sein du réseau de l'entreprise. Cette modalité de travail est assez fréquente, mais reste relativement peu formalisée dans le cadre spécifique du télétravail. Elle concerne des travailleurs tels que des représentants de commerce, des délégués médicaux, des cadres appelés à se déplacer régulièrement. Ceux-ci ne sont pas considérés naturellement comme des « télétravailleurs » parce qu'une partie du travail est normalement effectuée à l'extérieur des locaux de l'entreprise, comme c'est le cas pour des réparateurs ou des installateurs. Mais l'utilisation croissante des technologies de l'information entraîne une augmentation des tâches réalisées à l'extérieur de l'entreprise. C'est probablement pour cette raison que le télétravail mobile est parfois intégré dans une convention d'entreprise.

## Formaliser le télétravail

- 18 Certaines entreprises ont cherché à formaliser la pratique régulière du télétravail au travers d'un accord collectif qui prend en compte les particularités de cette forme d'organisation du travail. Dans ce cas, le contrat de travail individuel est modifié par l'ajout d'un avenant, notifiant à tout le moins l'accord du salarié et parfois d'autres dispositions spécifiques concernant par exemple les journées de télétravail. Ce couplage d'un accord collectif, pouvant prendre la forme d'une convention collective de travail, et d'une modification du contrat individuel confirme le statut de salarié ordinaire du télétravailleur. Malgré certaines clauses particulières, le télétravailleur reste donc dans le même cadre contractuel que les autres salariés de l'entreprise.
- 19 Lorsque l'exercice du télétravail ressortit d'arrangements individuels, il arrive que l'on recourt au contrat de travail à domicile prévu dans la loi de 6 décembre 1996. Cette solution n'est jamais retenue dans le cas d'accords collectifs.

## Profil socio-professionnel

- 20 Les accords d'entreprise affirment en général le caractère volontaire et réversible du télétravail. Cependant, cette clause n'ouvre pas un droit au télétravail. L'accès individuel aux possibilités du télétravail reste subordonné explicitement à l'accord de la hiérarchie et de la direction des ressources humaines. Par conséquent, au-delà de l'énoncé des principes, la définition des critères d'admissibilité peut constituer un objet de négociation. Il arrive en effet que l'accord collectif précise les activités, les services ou les groupes professionnels concernés par l'option du télétravail ou fixe des quotas de manière à ce que les besoins du service puissent être couverts. Quoiqu'il en soit, l'employeur se réserve en général le dernier mot en ce qui concerne l'accès individuel au télétravail dans la mesure où celui-ci est subordonné à l'appréciation unilatérale des aptitudes individuelles à travailler de façon autonome.
- 21 Si d'autre part, le principe de réversibilité est généralement formulé dans les accords d'entreprise, celui-ci manifeste surtout la prérogative qu'a l'employeur de mettre fin à l'exercice individuel du télétravail, voire à l'expérience collective, si celle-ci n'apparaît pas concluante.
- 22 Les études de cas permettent d'ébaucher le portrait socio-professionnel des télétravailleurs. L'exercice du télétravail est très inégalement répandu dans les entreprises. Dans quelques grandes entreprises du secteur de l'information et des télécommunications, le télétravail est quasiment devenu une forme normale d'organisation, pour les informaticiens et les ingénieurs qui constituent d'ailleurs la composante dominante de l'emploi. De manière plus générale, il semble que les possibilités de télétravailler aient d'abord été envisagées pour des salariés disposant au départ d'une certaine autonomie dans leur travail et insérés dans une relation de confiance. Deux figures de cadres ou de professions intermédiaires se dégagent, celle du *manager* dont la position hiérarchique confère une autonomie relative et celle du *professional*, dont l'expertise est reconnue par l'employeur et dont les tâches peuvent être réalisées avec assez d'indépendance (par exemple : ingénieurs-informaticiens, fiscalistes, juristes, rédacteurs-journalistes, graphistes, formateurs, chargé d'études). A l'inverse, les fonctions impliquant des contacts réguliers avec le public paraissent incompatibles avec l'exercice du télétravail à domicile. Aussi, les personnels des agences bancaires ou de services ouverts au public sont-ils exclus, sauf circonstances particulières, de l'application des conventions.
- 23 Dans la plupart des entreprises, cependant, la plus grande composante de l'emploi est constituée d'employés d'exécution dont le travail est traditionnellement réglé en fonction du temps presté. Deux catégories de ces employés sont quelquefois pris en considération dans le cadre de l'application du télétravail : les gestionnaires de dossiers et les fonctions administratives. Au fond, la charge de travail est assez facilement définissable pour les premiers. En situation de télétravail, ils se voient attribuer un nombre défini de dossiers à traiter au cours des journées de travail à domicile. En ce qui concerne les fonctions administratives et de secrétariat, l'exercice du télétravail constitue dans bien des cas une réponse à des demandes individuelles motivées par des considérations personnelles. Il arrive cependant que la question soit plus formellement posée : les fonctions de secrétariat ont en effet évolué et consistent davantage aujourd'hui en des tâches d'organisation et de planification qui peuvent pour une part être réalisées à distance.

- 24 En résumé, ce sont manifestement les figures du cadre hiérarchique et de l'expert qui se dégagent. L'évaluation par l'employeur de la compatibilité de la fonction exercée, et du degré d'autonomie ou de confiance qui la caractérisent, constitue de toute évidence un critère déterminant pour l'accès au télétravail. Du point de vue de ces salariés, comme leur travail est évalué prioritairement en fonction des résultats et non en fonction du temps passé dans l'entreprise, ceux-ci ne voient pas pourquoi ils devraient s'astreindre à des déplacements quotidiens qui compliquent la gestion des temps de la vie quotidienne. Mais d'autre part, l'organisation plus explicite et plus concertée du télétravail conduit généralement à étendre les possibilités à des catégories de salariés dont le profil de fonction paraît a priori moins adapté aux formes de télétravail. Le télétravail se diffuse ainsi de proche en proche.
- 25 Les caractéristiques personnelles des salariés, l'âge et le sexe, ne semblent intervenir que de façon marginale en tant que critères d'admissibilité au télétravail. Le critère de l'âge, couplé à celui de l'ancienneté dans l'entreprise, n'est évoqué que dans le secteur bancaire où, au fil des restructurations, divers services régionaux ont été centralisés. Dans ce cas de figure, l'instauration du télétravail, dans des bureaux décentralisés ou au domicile, constitue potentiellement l'alternative à une mobilité géographique non souhaitée. Mais dans les faits, cette possibilité est assez peu exploitée.
- 26 Le thème de l'égalité des chances, entre hommes et femmes, face aux possibilités du télétravail renvoie plus directement à la problématique de la division sexuée du travail. Si les femmes constituent une part croissante de l'emploi dans les professions intermédiaires et intellectuelles, elles restent largement minoritaires dans les professions des TIC et dans les fonctions supérieures qui sont les premières à bénéficier des avantages (et des inconvénients) du télétravail. Elles sont par contre surreprésentées dans les fonctions d'employé(e)s d'exécution qui échappent tout de même largement aux possibilités de télétravailler. Dans le contexte de pratiques informelles, les facilités accordées aux cadres sous la forme d'une mise à disposition d'équipement et de la prise en charge de connexions constituent des compensations symboliques et matérielles à leur sur-investissement dans le travail. Ces facilités permettent, certes, et singulièrement aux femmes, de poursuivre le travail à domicile au lieu de consacrer de longues journées de travail au bureau, mais peut-on considérer pour autant que celles-ci contribuent à un meilleur équilibre entre les temps professionnels et les temps privés ? Toujours est-il que dans le contexte d'accords collectifs, l'argument de la conciliation entre l'emploi et la famille est en général réfuté, de manière explicite. Du point de vue des acteurs sociaux de l'entreprise cependant, le télétravail effectué au domicile autorise une plus grande souplesse dans la gestion des temps privés ne fut-ce qu'en raison de l'économie des temps de déplacement domicile-travail et, plus encore, lorsque les plages fixes de disponibilité sont strictement délimitées à l'intérieur de la journée de travail.

## Gestion du temps de travail

- 27 La gestion du temps de travail, en situation de télétravail, présente quelques difficultés, tant pour l'employeur que pour le salarié. D'une part, du côté de l'employeur, on s'interroge sur la manière d'exercer un contrôle sur les prestations du télétravailleur, dans le contexte du salariat où le temps reste un instrument privilégié de mesure du travail. D'autre part, l'organisation du temps de travail est un élément déterminant pour assurer les conditions d'un travail collectif coordonné avec les collègues et la hiérarchie



directe. Pour le salarié, la préoccupation est double. D'une part, il s'agit d'éviter le risque d'un empiètement croissant des temps professionnels sur les temps privés et, d'autre part, de parvenir, par l'autodiscipline, à réaliser de manière efficiente les tâches qui lui sont prescrites. Le salarié doit donc mobiliser des compétences temporelles qui ne sont pas nécessairement acquises a priori, comme le souligne M. Haicault (1998).

- 28 S'il ne paraît pas indiqué d'exiger du télétravailleur le respect strict des horaires collectifs appliqués à l'intérieur de l'entreprise, le fait de conserver des horaires normaux de travail, à tout le moins comme cadre de référence, a toutefois un effet régulateur et normatif intéressant. C'est dans cette perspective que s'inscrit la concertation d'entreprise sur les modalités d'exercice du télétravail.
- 29 Il est donc intéressant d'examiner les solutions préconisées dans les accords collectifs. Celles-ci s'articulent, de manière plus ou moins explicite, autour de trois notions temporelles principales.
- 30 Une durée de travail forfaitaire : La journée de travail à domicile est réputée correspondre à un nombre d'heures fixe, selon le régime de travail (durée moyenne de travail journalier). Cette notion de durée forfaitaire exclut, sauf circonstances particulières, non pas la prestation mais bien la reconnaissance salariale d'heures supplémentaires. Ce faisant, la formule du télétravail apparaît comme la concrétisation d'une tendance observée plus généralement en matière de temps de travail, par laquelle les dépassements horaires sont moins reconnus et compensés qu'auparavant au plan salarial.
- 31 La fixation de limites absolues : Le travail doit être effectué à l'intérieur des limites externes de l'horaire flottant appliqué dans l'entreprise. Le télétravail s'observe en effet dans les entreprises qui ont déjà adopté pour l'ensemble du personnel une certaine souplesse dans l'organisation des horaires de travail. Pour théoriques qu'elles soient, en l'absence d'un enregistrement formel des heures de début et de fin du travail, ces limites constituent néanmoins des balises importantes, permettant à tout le moins de circonscrire les périodes pendant lesquelles le télétravailleur peut être sollicité par l'employeur, les collègues ou la hiérarchie.
- 32 La fixation de plages fixes de disponibilité : Cette période pendant laquelle le télétravailleur doit nécessairement être joignable à son poste de travail correspond généralement aux limites internes de l'horaire flottant appliqué dans l'entreprise, c'est-à-dire aux périodes où l'ensemble du personnel est au travail.

## Bien-être au travail

- 33 La notion de bien-être au travail renvoie aux mesures de prévention en matière de protection de la santé du (télé)travailleur, en ce compris la charge psycho-sociale, d'ergonomie et de sécurité du poste et du lieu de travail. Dans ce domaine, les accords d'entreprise sont peu explicites, bien que la responsabilité de l'employeur soit clairement engagée.
- 34 En général, le traitement du thème de la santé et de la sécurité sur le lieu de travail, en l'occurrence le domicile du travailleur, se limite à prévoir, soit dans une convention collective de travail, soit dans un avenant au contrat de travail, les procédures à suivre en cas de maladie et d'accident de travail. Bien souvent, les employés sont en outre invités à consulter, et à observer, la réglementation en matière de bien-être au travail sur

l'intranet de l'entreprise. La question des accidents de travail paraît pouvoir se régler aisément, que ce soit au travers d'une couverture complète des risques (24 heures sur 24) ou par des accords avec les assureurs prévoyant le retournement de la charge de la preuve. Autrement dit, un accident survenu au domicile pendant les périodes de télétravail est considéré a priori comme un accident de travail à moins que l'assureur fasse la démonstration du contraire.

- 35 Le rôle des services de prévention et de la médecine du travail est parfois précisé dans les accords collectifs. D'une part, ceux-ci peuvent mentionner la possibilité laissée au télétravailleur de solliciter l'intervention du service de prévention. D'autre part, des contrôles au domicile du télétravailleur peuvent être prévus, moyennant l'accord préalable du télétravailleur.
- 36 Enfin, le risque d'isolement social des télétravailleurs paraît partiellement contourné, dans la plupart des cas examinés, par la préférence accordée à des formules de télétravail alternant, principalement entre le domicile et l'entreprise. Cette limitation répond à la fois à des préoccupations patronales liées au contrôle et à l'évaluation du travail, à la préservation d'une culture d'entreprise et à l'organisation collective du travail et à la préoccupation syndicale d'éviter le délitement des relations sociales dans l'entreprise. D'autre part, le risque d'isolement est également atténué par la mise en œuvre de systèmes informationnels adaptés.

### Prise en charge des frais occasionnés par le télétravail

- 37 Si le télétravail est susceptible d'entraîner des coûts supplémentaires pour l'entreprise, il permet également de réaliser des économies d'espaces de bureau et en matière de frais de déplacement. Dans les entreprises où le télétravail est promu à grande échelle, cette forme d'organisation est généralement associée aux politiques de mobilité et/ou à une gestion des espaces de travail en bureaux partagés (*desk sharing*).
- 38 Dans certains cas, aucune compensation financière n'est accordée aux télétravailleurs et aucun matériel n'est mis à disposition par l'employeur. Le télétravail est présenté alors comme un avantage concédé à l'employé, ne devant entraîner aucun frais supplémentaire pour l'entreprise. C'est le cas de figure le plus fréquent en l'absence d'un accord collectif. Il arrive, à l'opposé, que tous les frais générés par le télétravail soient pris en charge par l'entreprise, y compris l'installation d'un bureau à domicile. Entre ces options extrêmes, la plupart des accords collectifs ou individuels examinés prévoient des solutions intermédiaires. Trois catégories principales de coûts sont susceptibles d'être pris en charge par l'employeur : l'équipement informatique, y compris l'entretien et la réparation ; les frais d'installation de connexions et de communication ; les frais liés à l'utilisation de l'habitation à des fins professionnelle. Dans ce domaine, les situations sont très variables.

### Formation

- 39 La question de la formation est généralement envisagée dans l'optique de la non-discrimination des télétravailleurs. Ces derniers devraient avoir accès aux mêmes possibilités de formation que les autres salariés, de manière à leur assurer les mêmes perspectives de promotion et de développement personnel au sein de l'entreprise. Cependant, la pratique du télétravail requiert du salarié la mobilisation de compétences

spécifiques, des qualités d'auto-discipline dans la gestion des tâches et du temps de travail, une maîtrise de l'environnement technologique de travail et des conditions de sécurité et de santé au travail.

- 40 Dans l'ensemble, en dehors de la mise à disposition d'informations et de conseils sur le site intranet de l'entreprise ou dans un guide et de l'organisation d'un soutien technique, peu d'initiatives de formation sont prises dans le cadre de l'introduction du télétravail. Dans quelques entreprises, qui font figure d'exception, des formations spécifiques sont organisées à l'intention des télétravailleurs en matière de santé et de sécurité et en matière d'organisation du travail (*self management* du temps de travail, organisation d'un bureau virtuel, pilotage de réunions à distance, etc.).
- 41 Il convient de rappeler que les pratiques de télétravail observées se trouvent, en général, dans une phase expérimentale, même lorsqu'elles sont encadrées par des accords collectifs. Elles s'inscrivent le plus souvent explicitement dans le cadre de projets-pilotes, font l'objet d'évaluations et donnent lieu à des enquêtes auprès des salariés à l'initiative de l'employeur ou des organisations syndicales. Si bien que les dispositions prises à ce jour, dans tous les domaines abordés par la négociation collective, sont appelées à évoluer.

## L'encadrement conventionnel du télétravail au niveau interprofessionnel

- 42 Dans une étude comparative de la réglementation du télétravail en Europe, H.-J. Weissbach (2000) mettait en exergue la diversité des formes conventionnelles et légales, attribuée en particulier à la variété des définitions du télétravail et des modes nationaux de régulation de l'emploi. Deux constats principaux se dégagent de cette comparaison. D'un côté, l'absence généralisée de cadres réglementaires formels : la pratique du télétravail fait surtout l'objet d'arrangements internes aux entreprises, souvent peu formalisés<sup>4</sup>. Le fait que le télétravail se développe dans des branches où les syndicats sont peu présents n'est certainement pas étranger à ce constat (conseil en informatique, communication, services aux entreprises, nouveaux intermédiaires du commerce et des finances). Cependant, d'un autre côté, malgré la diversité des cadres réglementaires, on note des similitudes dans le contenu des accords. Les thèmes les plus importants sont ceux relatifs aux horaires de travail, aux modalités d'évaluation du travail, aux conditions de santé et de sécurité, à la responsabilité et aux devoirs respectifs des employeurs et des télétravailleurs. Mais les lacunes sont également récurrentes : la qualification et la formation, l'intégration dans le collectif de travail, les perspectives de carrière, la réversibilité des choix individuels, l'égalité des chances sont des thèmes peu présents dans les accords collectifs (Valenduc et Vendramin, 2000-2001).
- 43 Dans ce contexte, la conclusion d'un accord-cadre européen sur le télétravail constitue un événement social de première importance. L'accord a été signé le 16 juillet 2002 par la Confédération européenne des syndicats (CES) pour le compte des travailleurs et les associations représentatives des entreprises privées et publiques, l'UNICE, le CEEP et l'UEAPME<sup>5</sup>. Le Conseil européen de Lisbonne en 2000 avait fait du télétravail un élément de la stratégie européenne pour l'emploi dans la société de l'information. Les interlocuteurs sociaux étaient ainsi invités à engager des négociations en vue de moderniser l'organisation du travail, incluant des arrangements de travail flexibles,

notamment dans le domaine du télétravail, dans le but d'améliorer la productivité et la compétitivité des entreprises et de réaliser l'équilibre nécessaire entre la flexibilité et la sécurité.

- 44 Contrairement aux accords précédents, relevant du dialogue social européen, sur le travail à temps partiel, le congé parental ou le travail à durée déterminée, la méthode retenue pour la mise en œuvre, au niveau national, de l'accord-cadre sur le télétravail privilégie la voie conventionnelle plutôt que l'adoption d'une directive européenne. Dans cette perspective, les pays du nord de l'Europe (comme la Suède, la Finlande, le Royaume-Uni, les Pays-Bas et l'Allemagne) ont opté pour une recommandation ou un guide ne revêtant pas un caractère contraignant alors que les pays du sud ont choisi la voie contraignante principalement par le biais d'un accord collectif (Espagne, Italie, France, Belgique) (Robert, 2005).
- 45 C'est, en Belgique, au travers d'une convention collective de travail, conclue le 9 novembre 2005 au Conseil national du travail – c'est-à-dire au niveau interprofessionnel et national de la concertation sociale – qu'a été transposé l'accord-cadre européen<sup>6</sup>. Cet accord interprofessionnel fixe les principes essentiels devant régir l'exercice du télétravail dans le secteur privé belge.
- 46 Aux termes de cette convention, le télétravail est défini comme *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 lequel un travail, qui aurait également pu être réalisé dans les locaux de l'employeur, est effectué hors de ces locaux de façon régulière et non occasionnelle*. Cette formulation exclut explicitement du champ d'application les télétravailleurs mobiles, au motif que les déplacements font partie intégrante de leur travail, ainsi que les travailleurs localisés dans un bureau décentralisé de l'entreprise ou dans un télécentre géré par une entreprise tierce. Par conséquent, la convention s'adresse uniquement au télétravail à domicile (ou dans un autre lieu choisi par le télétravailleur).
- 47 La convention collective de travail, comme l'accord-cadre européen, est fondée pour l'essentiel sur un principe de non-discrimination. Les télétravailleurs doivent être traités comme des salariés à part entière et doivent par conséquent bénéficier des mêmes droits et des mêmes possibilités de formation et de carrière que les autres salariés comparables. La convention énonce, plus précisément, les principes suivants :
- 48 Caractère volontaire et réversible du télétravail tant pour le travailleur que pour l'employeur, à moins que le télétravail ne fasse partie du descriptif initial du poste de travail (article 5).
- 49 Nécessité d'une convention écrite, pouvant prendre la forme d'un avenant au contrat de travail (article 6). Cette disposition revient à exclure les télétravailleurs à domicile du champ d'application de la loi du 6 décembre 1996 sur le travail à domicile qui prévoit un contrat de travail spécifique.
- 50 Bénéfice des mêmes droits en matière de conditions de travail que les travailleurs comparables occupés dans les locaux de l'employeur (article 7).
- 51 En matière d'organisation du travail, reconnaissance d'une autonomie de gestion du travail, mais dans le cadre de la durée de travail applicable dans l'entreprise ; équivalence en ce qui concerne la charge de travail ; nécessité de prévenir l'isolement du télétravailleur (article 8).

- 52 Prise en charge par l'employeur des frais d'équipement et de communication liés au télétravail, organisation d'un appui technique et engagements réciproques en ce qui concerne l'utilisation des moyens techniques (articles 9 à 13).
- 53 Dispositions et engagements réciproques en matière de protection des données (article 14).
- 54 Responsabilités de l'employeur (information et consignes) et du télétravailleur (respect des mesures) en matière de santé et de sécurité. Accès des services de prévention au local où s'effectue le travail, dans le respect de la protection de la vie privée, autrement dit moyennant l'accord du télétravailleur (article 15).
- 55 Égalité de traitement en ce qui concerne les droits à la formation et aux possibilités de carrière et formation appropriée ciblée sur les caractéristiques du télétravail (article 16).
- 56 Égalité de traitement en ce qui concerne les droits collectifs, notamment syndicaux, et obligation pour l'employeur d'informer et de consulter les représentants des travailleurs sur l'introduction du télétravail (article 17).
- 57 Au plan juridique, il semble que la mise en œuvre de cette convention nécessite encore l'adaptation de plusieurs réglementations existantes, notamment en matière de temps de travail et de bien-être au travail. Quoiqu'il en soit il est probable que ce cadre conventionnel interprofessionnel va donner une nouvelle impulsion à la négociation collective que ce soit au niveau décentralisé de l'entreprise ou au niveau centralisé des commissions paritaires sectorielles.

## Conclusions

- 58 S'il fallait mesurer la pratique du télétravail en Belgique à partir d'accords collectifs sectoriels ou même d'entreprise, les résultats seraient fort maigres. Le télétravail s'est, en effet, plutôt développé de manière informelle et occasionnelle, en dehors du cadre de la concertation sociale. Dans le contexte belge d'une forte institutionnalisation des relations collectives de travail, les conséquences sociales des transformations de l'organisation du travail, résultant en particulier de l'application de nouvelles technologies, constituent cependant un thème central de la négociation collective. Et de ce point de vue, il paraît indiqué d'inclure les conditions d'introduction et d'exercice du télétravail dans le champ de la négociation collective. C'est d'ailleurs sur ce point que ce sont accordés les interlocuteurs sociaux au plan européen et national. L'examen des accords d'entreprise accrédite également le point de vue selon lequel le télétravail salarié ne nécessite pas un statut juridique spécifique et dérogatoire mais relève du droit social commun, pour autant que des dispositions appropriés soient fixées dans une convention collective de travail ou dans le contrat de travail individuel. De toute évidence, partant des cas examinés, il semble que la concertation sociale permette d'accroître la sécurité organisationnelle et juridique du télétravail, tout en limitant les possibilités qu'ont les employeurs de décider unilatéralement en la matière.
- 59 En fin de compte, on sait peu de choses des conditions concrètes de réalisation du télétravail et de la manière dont cette forme d'organisation du travail transforme le modèle de la relation salariale, les rapports sociaux au sein de l'entreprise et le terrain de la négociation collective.

- 60 Souvent, en effet, l'introduction du télétravail s'est faite en dehors des organes paritaires de concertation, voire d'un cadre juridique ad hoc. Le télétravail n'entre dans le champ de la négociation collective que de façon marginale. Dans ce cas, les organisations syndicales peuvent participer à l'élaboration d'accords visant à conserver aux télétravailleurs les avantages et protections dont disposent les travailleurs demeurant au siège et le cas échéant à compenser le coût généré par cette forme de travail. Mais même si les syndicats ont marqué leur accord ou ont participé à une négociation, ils veulent aussi faire savoir qu'ils restent réticents à l'extension de formes d'organisation qui les affaiblissent en éloignant une partie du collectif de travail ou en entérinant des situations qui résultent d'arrangements entre salariés individuels et leur hiérarchie. Cependant, même si l'objectif n'est plus l'intérêt du collectif des salariés mais la satisfaction d'intérêts individuels additionnés, les syndicats ne peuvent plus manifester une opposition de principe à l'introduction du télétravail qui resterait incomprise par les salariés.
- 61 Sous un autre angle, on peut voir que le télétravail concerne pour une part des catégories de salariés qui, dans les faits, échappent partiellement à la régulation collective du travail, qu'il s'agisse de fonctions externalisées grâce à l'utilisation des technologies de l'information, comme la traduction ou la comptabilité, où la relation salariale tend à s'effacer devant la relation commerciale ou de personnels associés au modèle du cadre dirigeant et à celui de l'expert indépendant.
- 62 Au fond, la diffusion du télétravail paraît compatible avec le développement de catégories de salariés que l'on peut désigner sous l'appellation d'un « salariat intermédiaire » (Bouffartigue 2004 : 113) au sein duquel il convient de distinguer des cadres supérieurs dont la « suractivité » intervient en tant qu'attribut du statut (Metzger et Cléach, 2004) et des experts dont les relations de travail renvoient par moments à la figure des professions libérales (Saez Soro, 2004).
- 63 De ce point de vue, le télétravail peut apparaître comme un champ d'expérimentation dans le système des relations collectives de travail et un vecteur de fragilisation du rapport salarial.

---

## BIBLIOGRAPHIE

Bouffartigue, Paul (2004). Le salariat intermédiaire sous tensions. Dans Paul Bouffartigue (2004, sous la direction de). *Le retour des classes sociales. Inégalités, dominations, conflits*. Paris : La Dispute, pp. 111-124.

Haicault, Monique (1998). *Travail à distance et/ou travail à domicile : le télétravail*, Rapport LEST.

Metzger, Jean-Luc et Cléach, Olivier (2004). Le télétravail des cadres : entre suractivité et apprentissage de nouvelles temporalités, *Sociologie du travail*, n° 46, pp. 433-450.

Robert, Frédéric (2005). *Le travail à domicile*, Bruxelles : Larcier, 240 p.

Saez Soro, Emilio (2004). Transformaciones en la figura del profesional a través del teletrabajo, *Sociología del trabajo*, n° 51, pp. 61-82.

- Taskin, Laurent et Vendramin, Patricia (2004). *Le télétravail, une vague silencieuse*, Louvain-la-Neuve : Presses Universitaires de Louvain, 114 p.
- Tremblay, Diane-Gabrielle (2003). *Le télétravail : ses impacts sur l'organisation du travail des femmes et la conciliation emploi-famille*, Note de recherche 2003-10, Télé-université, Université du Québec, 28 p.
- Valenduc, Christian et Vendramin, Patricia (2000 – 2001), Numéro spécial télétravail, *La Lettre Emerit*, n° 27.
- Vandenbrande, Tom, Pauwels, Fernando, Ramioul, Monique, Maenen, Seth, Van Hootegem, Geert, Valayer, Clémentine et Van Binst, Paul (2003). *Uitgevoed op afstand. Onderzoek naar de verspreiding, voorwaarden en implicaties van telewerk*, Rapport de recherche, KULeuven – ULB, Bruxelles : POD Wetenschapsbeleid, 194 p.
- Vilrocx, Jacques and Van Leemput, Jim (1998). Belgium : The Great Transformation. In A. Ferner and R. Hyman (Eds), *Changing Industrial Relations in Europe*. Oxford : Basil Blackwell, pp. 315-347.
- Weissbach Hans-Jürgen (2000). *Telework regulation and social dialogue*, thematic report, n° 1, Brussels : Euro-Telework.

## NOTES

1. La recherche sur laquelle est fondé cet article a été réalisée en 2004 et 2005 à la demande du Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale, dans le cadre d'un programme financé par le Fonds social européen. Le rapport intégral de cette recherche est accessible notamment à l'adresse suivante : [http://www.ulb.ac.be/socio/tef/page\\_tef.htm](http://www.ulb.ac.be/socio/tef/page_tef.htm).
2. Cf. Convention collective de travail n° 39 du 13 décembre 1983 conclue au Conseil national du Travail concernant l'information et la concertation sur les conséquences sociales de l'introduction de nouvelles technologies au sein des entreprises comptant au moins 50 travailleurs.
3. Le contrat d'occupation de travailleur à domicile, instauré par la loi du 6 décembre 1996, se distingue des contrats de travail classiques par deux éléments : 1) le travail est effectué par le travailleur à son domicile ou en tout autre endroit choisi par lui ; 2) le travail est effectué hors de la surveillance ou du contrôle direct de l'employeur. Ce contrat de travail permet de déroger à certaines dispositions de la réglementation générale du travail, notamment en ce qui concerne le temps de travail. Il doit prévoir une disposition relative au remboursement par l'employeur des frais liés à l'occupation du logement pour les besoins de l'activité professionnelle (de l'ordre de 10 % de la rémunération brute). Il est intéressant de relever que la création de ce contrat spécifique a été motivée par la perspective d'une croissance du travail à domicile dans le cadre du télétravail.
4. Avec cependant des exceptions dans les pays du Nord de l'Europe. Ainsi au Danemark, où existent des conventions collectives de travail sectorielles sur le télétravail.
5. CES : Confédération européenne des syndicats ; UNICE : Union des industries de la Communauté européenne, représentant les associations d'employeurs du secteur privé ; CEEP : Centre européen des entreprises à participation publique et des entreprises d'intérêt général ; UEAPME : Union européenne de l'artisanat et des petites et moyennes entreprises.
6. Le texte intégral de la convention collective de travail n° 85 est consultable sur le site du Conseil national du Travail (<http://www.cnt-nar.be>).

---

## RÉSUMÉS

Dans le contexte belge, le télétravail se diffuse surtout de manière informelle pour des catégories de salariés disposant d'une certaine autonomie dans l'organisation de leur travail. La question de la régulation collective du télétravail se pose toutefois aux différents niveaux de la concertation sociale. Au niveau local, quelques entreprises pionnières se sont engagées dans la voie d'un encadrement concerté du télétravail. Les arrangements collectifs ou individuels qui s'en dégagent rendent alors compte des spécificités de l'organisation et du personnel. L'impulsion vient à présent du niveau national où une convention collective de travail a été conclue, en application de l'accord-cadre européen sur le télétravail de 2002. Cet article s'intéresse donc aux modalités de la négociation d'entreprise et au nouveau cadre interprofessionnel.

Within a Belgian context, telework has been primarily developed in an informal way. Most importantly, it has involved workers who have autonomy in their organization of work. Introducing telework on a larger scale, however, requires consultation and negotiation on the various levels of collective industrial relations. Some Belgian pioneering enterprises have formalized telework. This has led to collective and individual arrangements that take into account the specificity of the organization and its personnel. At present, there is an impulse coming from a new Belgian collective agreement, which applies the 2002 European framework agreement on telework. This article thus focuses on the negotiation of telework with reference to enterprise agreements and the new collective agreement.

## INDEX

**Mots-clés** : télétravail, relations professionnelles, organisation du travail, TIC, enquête empirique

**Keywords** : telework, industrial relations, work organization, ICT, research survey

## AUTEURS

### JAN DE SCHAMPHELEIRE

Chargé de recherches au *Vakgroep Sociaal Onderzoek (SOCO/TESA)* de la *Vrije Universiteit Brussel* (VUB). Pleinlaan 2 ; B -1050 Brussel. Tel (32)26292245 ; jan.de.schampheleire@vub.ac.be.

### ESTEBAN MARTINEZ

Chargé de recherches au *Centre de Sociologie du Travail, de l'Emploi et de la Formation (TEF)* de l'*Université Libre de Bruxelles (ULB)*. Avenue Jeanne 44 (CP 124) ; B - 1050 Bruxelles. Tel (32)26503433 ; emartin@ulb.ac.be.