



SÉMINAIRE - REMICH - 20 NOVEMBRE 2018

LE TÉLÉTRAVAIL EN BELGIQUE

Patricia de Fays, Premier attaché, Conseil national du Travail

I. RÉTROACTES ET CADRE LÉGAL - DU TRAVAIL À DOMICILE VERS LE TÉLÉTRAVAIL

A. Dans le secteur privé

1. Le télétravail régulier ou structurel

- a. La loi du 6 décembre 1996 introduit un nouveau Titre VI dans la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail portant sur le travail à domicile. Ce Titre « *règle l'occupation des travailleurs à domicile qui, sous l'autorité de l'employeur, fournissent un travail contre rémunération, à leur domicile ou à tout autre endroit choisi par eux, sans qu'ils soient sous la surveillance ou le contrôle direct de cet employeur* ».

Cette disposition avait donc, à l'origine, vocation à couvrir toutes les formes de travail à domicile : travail manuel mais aussi intellectuel, à l'aide ou non de technologies de communication.

- b. Le 16 juillet 2002, un accord européen sur le télétravail a été conclu par les partenaires sociaux européens. Cet accord cadre a pour objet d'établir un cadre général au niveau européen relatif au télétravail, à mettre en œuvre par les organisations membres des parties signataires conformément aux procédures et aux pratiques nationales spécifiques aux partenaires sociaux.

En Belgique, les interlocuteurs sociaux réunis au sein du Conseil national du Travail ont décidé de mettre en œuvre cet accord européen par le biais d'une convention collective de travail (CCT).¹

Il s'agit de la convention collective de travail n° 85 du 9 novembre 2005 concernant le télétravail. Celle-ci s'impose à l'ensemble des entreprises belges du secteur privé.

¹ Une convention collective de travail (CCT) est un accord conclu entre une ou plusieurs organisations syndicales et une ou plusieurs organisations patronales ou un ou plusieurs employeurs, fixant les relations individuelles et collectives de travail entre employeurs et travailleurs d'entreprises ou d'une branche d'activité et réglant les droits et devoirs des parties contractantes.

La CCT constitue une source de droit extrêmement importante dans le droit du travail belge. Elle a obtenu un statut juridique plein et entier grâce à la loi du 5 décembre 1968 relative aux conventions collectives de travail et aux commissions paritaires.

Cet instrument règle l'ensemble des modalités propres au télétravail régulier/structurel. Les interlocuteurs sociaux belges ont par conséquent souhaité que le télétravail ne soit pas considéré comme une forme de travail à domicile tel que ce dernier est réglé par le Titre VI précité de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail (avis n° 1.528 du 9 novembre 2005). Des dispositions légales ont donc dû être adoptées pour donner suite à cet avis (loi du 20 juillet 2006 portant des dispositions diverses qui est entrée en vigueur le 28 juillet 2006). Le télétravail reste néanmoins régi par les dispositions générales de la loi du 3 juillet 1978.

2. Le télétravail occasionnel

La loi du 5 mars 2017 concernant le travail faisable et maniable (articles 22 et suivants) règle le télétravail occasionnel. Il s'agit de répondre à des cas de force majeure ou à des raisons personnelles, qui empêchent le travailleur d'effectuer sa prestation de travail dans les locaux de l'entreprise de l'employeur, pour autant que sa fonction ou son activité soit compatible avec ce télétravail occasionnel.

3. Droit de déconnexion ?

- a. Il n'existe pas comme tel un « droit de déconnexion » en Belgique, c'est-à-dire qu'aucun cadre légal unique et contraignant n'a été adopté à ce jour. Cependant, un certain nombre de dispositions légales et conventionnelles portent *de facto* sur la question de la déconnexion.
- b. Ainsi, les articles 15 et suivants de la loi du 26 mars 2018 relative au renforcement de la croissance économique et de la cohésion sociale prévoient une concertation au sein du Comité pour la prévention et la protection au travail (CPPT)² à des intervalles réguliers et à chaque fois que les représentants des travailleurs au sein de celui-ci le demandent, au sujet de la déconnexion du travail et de l'utilisation des moyens de communication digitaux.

² Un comité de prévention et de protection au travail doit être institué dans toutes les entreprises qui occupent habituellement en moyenne au moins 50 travailleurs. Il a pour mission de rechercher et de proposer tous les moyens et de contribuer activement à tout ce qui est entrepris pour favoriser le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail. Les Comités se composent du chef de l'entreprise ou d'un ou plusieurs délégués effectifs et suppléants, désignés par lui et d'un certain nombre de délégués effectifs et suppléants du personnel.

Il s'agit donc d'une forme d'appel à la concertation sur cette thématique au sein des CPPT.

- c. En outre, la loi du 16 mars 1971 sur le travail pose des limites à la durée du travail (quotidienne et hebdomadaire) et interdit le travail au-delà de ces limites et des horaires applicables.
- d. La CCT n° 9 du 9 mars 1972 relative aux conseils d'entreprise (article 10) prévoit que le conseil d'entreprise (CE) est informé des projets et mesures susceptibles de modifier les circonstances et les conditions dans lesquelles s'exécute le travail dans l'entreprise ou dans une de ses divisions.
- e. Par ailleurs, la convention collective de travail n° 39 du 13 décembre 1983 concernant l'information et la concertation sur les conséquences sociales de l'introduction des nouvelles technologies organise une procédure d'information et de concertation sur les conséquences sociales de l'introduction des nouvelles technologies au sein des entreprises comptant au moins 50 travailleurs, lorsque l'employeur a décidé d'un investissement dans une nouvelle technologie et lorsque celui-ci a des conséquences collectives importantes en ce qui concerne l'emploi, l'organisation du travail ou les conditions de travail. Cette information est donnée au conseil d'entreprise ou à défaut de celui-ci, à la délégation syndicale.
- f. Enfin, la CCT n° 85 du 9 novembre 2005 concernant le télétravail fixe les mentions obligatoires de la convention écrite ou de l'avenant écrit devant être conclu avant le début du télétravail et notamment les moments ou périodes pendant lesquelles le télétravailleur doit être joignable. En outre, cette CCT établit que le télétravailleur gère l'organisation de son travail dans le cadre de la durée du travail applicable dans l'entreprise.

B. Dans le secteur public

1. Au niveau fédéral

L'arrêté royal du 22 novembre 2006 relatif au télétravail et au travail en bureau satellite dans la fonction publique fédérale administrative règle donc deux situations distinctes : le télétravail et, depuis 2017, le travail en bureau satellite.

2. Au niveau des entités fédérées (Régions/Communautés)

Les Régions et Communautés ont également développé leur propre système de télétravail, pour la fonction publique de ces entités fédérées. Ceux-ci ne seront pas développés dans le cadre du présent exposé.

II. QUELQUES DONNÉES STATISTIQUES

- A. Selon l'Enquête sur les forces du travail 2017, 23,7% de la population occupée travaille parfois ou régulièrement de la maison et si l'on prend uniquement les salariés en considération, le pourcentage atteint 17,1 (10,1% en 2000). Les femmes salariées travaillent presque autant de la maison (17,8%) que les travailleurs masculins (16,5%).
- B. Le Service public fédéral (SPF) Mobilité a publié une étude en mars 2018. Il s'agit d'une enquête spécifique pour analyser le télétravail en Belgique et en mesurer l'impact sur la mobilité. Un questionnaire a ainsi été remis à 2.000 travailleurs belges. 16, 9 % d'entre eux déclarent faire du télétravail dont 12 % en moyenne un jour par semaine et 3,6% deux jours par semaine. Il apparaît que le télétravail est plus répandu auprès des travailleurs résidant 50 Km et plus de leur travail. La proportion de télétravailleurs occupés à Bruxelles est d'environ 1 sur 3.

Cette enquête démontre que 16, 3 % des hommes télétravaillent contre 17,6 % des femmes. Le plus grand nombre de télétravailleurs ont entre 35 et 49 ans et le plus grand nombre des télétravailleurs ont un diplôme de l'enseignement supérieur. Les cadres moyens et supérieurs (27,7 %), les fonctionnaires (25, 7 %) ainsi que les indépendants (21, 3 %) représentent la majorité des télétravailleurs.

Au plus les entreprises sont grandes, au plus le télétravail est présent. Ainsi, dans les plus grandes entreprises (plus de 250 travailleurs) le télétravail est de 19, 4% et dans les entreprises moyennes (entre 51 et 250 travailleurs), il est de 16 %. Dans 13, 7 % des petites entreprises (11 à 50 travailleurs), le télétravail est organisé. 12 % des plus petites entreprises prévoient du télétravail.

III. LE TÉLÉTRAVAIL DANS LE SECTEUR PRIVÉ

A. Le télétravail structurel (CCT n° 85)

1. Définition du télétravail

La CCT n° 85 définit le télétravail 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 laquelle un travail, qui aurait pu être réalisé dans les locaux de l'employeur, est effectué hors de ces locaux, de façon régulière et non occasionnelle ».

Les interlocuteurs sociaux belges ont voulu que cette définition soit suffisamment large pour couvrir les évolutions technologiques.

Est exclusivement visé le télétravail structurel et régulier (un ou plusieurs jours par semaine, pendant une certaine période).

Les télétravailleurs mobiles (représentants de commerce, techniciens intervenant auprès de clients, infirmiers à domicile...) sont exclus du champ d'application de la CCT, car la mobilité fait partie intégrante des modalités d'exécution du contrat de travail, ainsi que le travail en bureau satellite. En effet, lorsque le travailleur est occupé dans un local décentralisé de l'employeur ou mis à la disposition du travailleur par l'employeur, les interlocuteurs sociaux belges ont estimé que ce dernier exerce son autorité sur les travailleurs concernés comme s'ils étaient occupés dans le bureau central ou les propres locaux de l'employeur.

2. Conditions générales

- a. Le télétravail a un caractère volontaire tant pour le télétravailleur que pour l'employeur.
- b. Le télétravail peut faire partie de descriptif du poste initial ou être convenu en cours de contrat de travail. Cette décision de passer à du télétravail est réversible. La CCT ne détermine pas de volume maximum de télétravail : il peut donc être convenu jusqu'à un temps plein.

- c. La CCT n° 85 prévoit une obligation d'établir une convention écrite (ou avenant écrit pour le contrat de travail déjà en cours).
- Les mentions obligatoires de cette convention ou de cet avenant sont :
 - * la fréquence du télétravail ;
 - * les moments ou périodes pendant lesquelles le télétravailleur doit être joignable ;
 - * le moment où il peut être fait appel à un service technique ;
 - * les modalités de prise en charge par l'employeur des frais et coûts des équipements nécessaires au télétravail ;
 - * les modalités de retour au travail dans les locaux de l'employeur ;
 - * le ou les lieux où le télétravailleur a choisi d'exécuter son travail (ajouté par la CCT n° 85 bis du 27 février 2008 pour permettre l'application de la loi du 10 avril 1971 sur les accidents du travail).
 - La CCT n° 85 prévoit également une mention facultative, c'est-à-dire la période convenue comme période pendant laquelle le télétravail peut s'effectuer (ajouté par la CCT n° 85 bis susvisée pour permettre l'application de la loi du 10 avril 1971 sur les accidents du travail).

3. Conditions de travail

Le télétravailleur bénéficie de l'égalité des droits et obligations avec les travailleurs comparables occupés dans les locaux de l'employeur. Ceci concerne notamment la charge de travail et les critères de résultat, l'accès aux formations, les possibilités de carrière et les droits collectif.

Le télétravailleur doit être informé des conditions de travail spécifiques au télétravail. Il s'agit notamment :

- de la description du travail à réaliser dans le cadre du télétravail ;
- de l'indication du département de l'entreprise auquel il est rattaché et de l'identification du supérieur immédiat ou des personnes auxquelles peuvent être posé des questions d'ordre professionnel ou personnel ;
- des modalités pour faire rapport.

4. Organisation du travail

Le télétravailleur gère l'organisation de son travail dans le cadre de la durée du travail applicable dans l'entreprise

L'employeur doit s'assurer que des mesures sont prises pour prévenir l'isolement du télétravailleur, notamment par la possibilité de rencontrer régulièrement ses collègues et par l'accès aux informations de l'entreprise. Dans cette optique, l'employeur peut également rappeler ponctuellement le télétravailleur dans l'entreprise.

5. Equipement et pannes - Traitement fiscal et social de la mise à disposition d'équipements et des indemnités forfaitaires

a. Prise en charge des frais liés au télétravail

- 1) Les frais liés au télétravail incombent à l'employeur.
- 2) En principe, l'employeur fournit au télétravailleur les équipements nécessaires au télétravail, les installe et les entretient. L'employeur doit également fournir un appui technique.

En outre, l'employeur prend en charge les coûts de connexions et de communications liés au télétravail.

- 3) Si le télétravailleur utilise ses propres équipements, les frais d'installation des programmes informatiques, les frais de fonctionnement et d'entretien, les frais d'amortissement de l'équipement liés au télétravail incombent à l'employeur, qui doit également fournir un appui technique.
- b. En ce qui concerne le calcul des frais, il doit intervenir avant le début du télétravail, au prorata des prestations de télétravail ou selon une clef de répartition fixée entre les parties.

c. Traitement fiscal

1) Pour le travailleur

En cas de mise à disposition d'équipements par l'employeur et si ces équipements peuvent être utilisés à des fins personnelles, il est considéré qu'il y a un avantage de toute nature taxé forfaitairement annuellement à 180 euros pour le PC/laptop/tablette et à 60 euros pour la connexion/abonnement internet. Ces montants sont proratisés si le télétravail n'a lieu qu'une partie de l'année.

L'indemnité forfaitaire versée par l'employeur si le travailleur utilise ses propres équipements est considérée comme un remboursement non imposable. Ce montant est toutefois plafonné à 20 euros par mois pour le PC/laptop/tablette et à 20 euros par mois pour la connexion/abonnement internet.

L'indemnité complémentaire perçue par le télétravailleur pour les frais supplémentaires engendrés par le télétravail (électricité, chauffage...) bénéficie d'une exonération d'impôt mensuelle de 121, 01 euros.

2) Pour l'employeur

Les indemnités versées par l'employeur au télétravailleur sont considérées comme des frais déductibles.

d. Traitement social

L'indemnité forfaitaire versée par l'employeur si le travailleur utilise ses propres équipements est considérée comme un remboursement non assujetti aux cotisations sociales. Ce montant est plafonné à 20 euros par mois pour le PC/laptop/tablette et à 20 euros par mois pour la connexion/abonnement internet.

Des frais de bureau, qui représentent 10 % de la rémunération brute limitée à la partie du salaire relatif aux prestations à domicile, ne sont également pas assujettis aux cotisations sociales.

e. En cas de panne d'un équipement utilisé par le télétravailleur ou de force majeure empêchant d'effectuer le travail la CCT n° 85 prévoit :

- une obligation pour le travailleur d'informer immédiatement l'employeur ;
- une obligation pour l'employeur de payer la rémunération convenue ;
- la possibilité de prévoir des modalités spécifiques comme des travaux de remplacement ou un retour temporaire dans les locaux de l'employeur.

6. Protection des données - RGPD

- a. La CCT n° 85 prévoit que l'employeur doit prendre les mesures, notamment en matière de logiciel, assurant la protection des données utilisées et traitées par le télétravailleur à des fins professionnelles.

En outre, l'employeur doit informer le télétravailleur des législations et des règles de l'entreprise applicables pour la protection des données, en particulier quant aux restrictions mises à l'usage des équipements mis à sa disposition et des sanctions en cas de non-respect de celles-ci. Le télétravailleur doit s'y conformer.

La CCT n° 81 du 26 avril 2002 relative à la protection de la vie privée des travailleurs à l'égard du contrôle des données de communication électronique en réseau s'applique mutatis mutandis.

- b. Par ailleurs l'article 5.1.f du RGPD prévoit que les données à caractère personnel doivent être traitées de façon à garantir une sécurité appropriée des données à caractère personnel, y compris la protection contre le traitement non autorisé ou illicite et contre la perte, la destruction ou les dégâts d'origine accidentelle, à l'aide de mesures techniques ou organisationnelles appropriées (intégrité et confidentialité).

Suivant une première analyse, les dispositions susvisées de la CCT n° 85 ne semblent pas devoir être remises en cause par l'adoption du RGPD qui s'appliquera pleinement lorsque cela est justifié.

7. Santé et sécurité - Bien-être au travail - Accidents du travail (CCT n° 85 bis et avis n° 1.631)

- a. La CCT n° 85 dispose que l'employeur informe le télétravailleur de la politique de l'entreprise en matière de santé et de sécurité au travail, que le télétravailleur doit appliquer.

Les services internes de prévention compétents ont accès au lieu de télétravail pour vérifier l'application correcte des législations applicables en matière de santé et de sécurité. Le télétravailleur peut demander une telle visite. Si le télétravail s'effectue dans un lieu habité, la visite nécessite une notification préalable et accord du télétravailleur.

- b. En vue d'une application de la loi du 10 avril 1971 sur les accidents du travail, il a été nécessaire d'adapter la CCT n° 85. Cette loi s'applique en effet lorsque l'accident survient dans le cours de l'exécution du contrat de travail et par le fait de cette exécution. La loi présume cependant que l'accident survenu dans le cours de l'exécution du contrat de travail est, jusqu'à preuve du contraire, survenu par le fait de cette exécution.

Quant aux télétravailleurs, il est néanmoins difficile de distinguer les situations de travail et de la vie privée, en particulier lorsque le télétravail est effectué au domicile du télétravailleur ou dans un local habité. Il a donc été nécessaire de dégager des solutions quant à l'apport de la preuve de l'exécution du contrat de travail au moment de l'accident. Il est donc apparu indispensable d'inscrire dans la loi du 10 avril 1971 sur les accidents du travail, à propos de la preuve, une présomption d'exécution du contrat de travail, délimitée dans l'espace et dans le temps.

Pour permettre cette adaptation législative, la CCT n° 85 du 9 novembre 2005 concernant le télétravail a dû au préalable être adaptée quant à ces deux aspects.

A cette fin, quant à la délimitation spatiale, la convention écrite (ou l'avenant écrit) doit déterminer "le ou les lieux où le télétravailleur a choisi d'exécuter son travail". Les lieux choisis par le travailleur dans le cadre du télétravail seront considérés comme les locaux normalement utilisés par lui lors de l'exécution de son contrat de travail. Quant au critère temporel, la CCT n° 85 prévoit que le télétravailleur gère l'organisation de son travail dans le cadre de la durée du travail applicable dans l'entreprise. Toutefois, pour permettre l'application de la présomption légale, la convention écrite peut mentionner la période convenue comme période pendant laquelle le télétravail peut s'effectuer. A défaut d'une telle mention dans la convention écrite, la présomption s'applique pendant les heures de travail que le télétravailleur devrait prêter s'il était occupé dans les locaux de l'employeur.

B. Le télétravail occasionnel

1. Définition du télétravail occasionnel

« Une forme d'organisation et/ou de réalisation du travail dans le cadre d'un contrat de travail, utilisant les technologies de l'information, dans laquelle les activités, qui pourraient également être réalisées dans les locaux de l'employeur, sont effectués en dehors de ces locaux de façon occasionnelle et non-régulière ».

2. Conditions

Le recours au télétravail occasionnel est prévu en cas de force majeure ou pour des raisons personnelles qui empêchent le travailleur d'effectuer sa prestation de travail dans les locaux de l'employeur pour autant que la fonction ou l'activité soit compatible avec le télétravail occasionnel.

* *La procédure d'alerte « télétravail »*

En mars 2018, le ministre de l'Emploi a annoncé un dispositif en cas de risque élevé de verglas ou de circonstances atmosphériques hivernales. Ainsi, lorsque le système d'avertissement de l'Institut Royal Météorologique active le code orange ou rouge, une alerte « travail à domicile » est automatiquement enclenchée. Les employeurs peuvent alors accéder aux demandes de télétravail occasionnel de leurs travailleurs ou élaborer au préalable une procédure. Ce mécanisme trouve donc son ancrage dans la loi du 5 mars 2017 concernant le travail faisable et maniable.

Le télétravailleur demande le télétravail occasionnel préalablement dans un délai raisonnable en indiquant le motif. L'employeur qui ne peut accéder à la demande informe de ses raisons le travailleur par écrit le plus rapidement possible.

3. Modalités

Le télétravail occasionnel peut être réalisé au domicile du télétravailleur ou en tout autre lieu choisi par lui.

L'employeur et le travailleur s'accordent sur les modalités du télétravail occasionnel et notamment sur :

- la mise à disposition par l'employeur de l'équipement nécessaire et le support technique ;
- l'accessibilité du travailleur pendant les heures de télétravail occasionnel ;
- la prise en charge éventuelle par l'employeur des frais relatifs au télétravail occasionnel.

4. Conditions et organisation du travail

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

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

5. Cadre dans lequel le télétravail occasionnel peut être demandé

Une CCT (du secteur ou d'entreprise) ou le règlement de travail peut fixer au moins :

- les fonctions et/ou activités dans l'entreprise compatibles avec le télétravail occasionnel ;

- la procédure pour demander et accorder le télétravail occasionnel ;
- la mise à disposition éventuelle par l'employeur de l'équipement nécessaire et le support technique ;
- l'éventuelle accessibilité du télétravailleur occasionnel ;
- la prise en charge éventuelle par l'employeur des frais relatifs au télétravail occasionnel.

C. Télétravail (occasionnel) informel

Des formes de télétravail informel structurel ne doivent plus exister dans le secteur privé puisque la CCT n° 85, étant rendue obligatoire par arrêté royal, s'impose à toutes les entreprises belges. Cependant, des systèmes de télétravail occasionnel informels sont susceptibles de subsister, la loi introduisant ce dernier étant récente.

Ceux-ci peuvent être prévus par le biais :

- du règlement de travail ;
- d'accord individuel entre l'employeur et le travailleur.

IV. TÉLÉTRAVAIL DANS LE SECTEUR PUBLIC - AU NIVEAU FÉDÉRAL

L'arrêté royal instaurant le télétravail dans la fonction publique fédérale s'est largement basé sur la CCT n° 85.

En comparaison avec le télétravail dans le secteur privé, le dispositif régissant le télétravail dans le secteur public fédéral :

- concerne le télétravail régulier et occasionnel (déjà depuis 2011) ;
- concerne le télétravail en bureau satellite (depuis 2017).

En outre, le télétravail ne peut représenter, sur une période d'un an, plus de 3/5^{ème} du régime de travail applicable au télétravailleur. Le télétravail et le travail en bureau satellite ne peuvent présenter, ensemble, la totalité du régime de travail applicable au membre du personnel.

Enfin, une indemnité de maximum 20 euros par mois pour frais de télétravail couvre les coûts de connexions et de communications.

V. PERSPECTIVES

La question du télétravail reste au cœur de l'actualité, notamment dans le cadre des questions de mobilité. En outre, le télétravail est un composant d'autres dossiers que le Conseil national du Travail suit avec attention, comme celui de l'avenir du travail (OIT) et la digitalisation de l'économie (en exécution de l'accord interprofessionnel du 2 février 2017 pour la période 2017-2018)³ ou dans lequel il joue un rôle prépondérant comme la mise en place de projets-pilotes « organisation du travail » au sein d'entreprises et secteurs (encore à sélectionner).

³ Un accord interprofessionnel est un accord-cadre conclu tous les deux ans par les instances dirigeantes des organisations représentatives des employeurs et des travailleurs (Groupe des Dix). Les accords interprofessionnels sont ensuite mis en œuvre au niveau du Conseil national du Travail (par voie de CCT, avis, rapports ...), du Conseil central de l'Economie (avis, rapports ...) ou par voie légale ou réglementaire.