

Manon VAN THORRE (Collaboratrice au Service entreprise de la CSC) et Gaëlle DENEZ (Responsable des Femmes CSC) ◆

Le confinement comme révélateur des enjeux syndicaux en matière de télétravail

Les périodes de confinement vécues en 2020 resteront dans les mémoires. Jamais nos habitudes n'avaient été à ce point chamboulées, y compris au niveau professionnel. Durant la crise, le télétravail, même s'il ne concerne pas tout le monde, est devenu la norme pour de nombreux. Les travailleuses ; il a permis d'assurer la pérennité du fonctionnement de beaucoup d'entreprises, organisations et administrations durant le confinement et de surmonter les réticences et préjugés à propos du travail à distance.

Cette forme d'organisation du travail a des conséquences multiples en termes de gestion du temps, d'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, de frais professionnels et de mobilité notamment. Le télétravail pourrait bien se systématiser au-delà de ces périodes de crise. Selon une étude menée par le BDO auprès de travailleuses, neuf employées sur dix veulent continuer à télétravailler entre un à trois jours par semaine, après l'assouplissement des mesures contre le coronavirus¹.

Toutefois, de nombreuses entreprises ne disposent toujours pas de politique de télétravail. Il faut se pencher sur la manière dont on peut prévoir cette possibilité dans chaque entreprise... en passant systématiquement par la concertation sociale.

Législation entourant le télétravail

Le télétravail structurel est défini par la CCT n°85 (pour le secteur privé) comme étant du « *télétravail effectué sur une base régulière de manière non occasionnelle* ». L'introduction du télétravail structurel implique qu'une convention soit rédigée par écrit pour chaque travailleuse. Un avenant au contrat de travail doit également être établi, mentionnant notamment la fréquence et le lieu où s'effectue le télétravail, les périodes pendant lesquelles la travailleuse doit être joignable et les modalités de prise en charge par l'employeur des frais et des coûts liés au télétravail. Les horaires de travail pratiqués ne doivent par contre pas y figurer. La CCT mentionne de plus une série de composantes liées au télétravail que l'employeur doit respecter ou mettre en œuvre, allant des équipements nécessaires à la santé et la sécurité au travail et aux droits syndicaux. Par contre, il n'est pas obligatoire d'établir une CCT d'entreprise ou de modifier le règlement de travail.

Le télétravail occasionnel, prévu par la loi sur le travail faisable et maniable du 5 mars 2017, est plus informel : pour des raisons qui lui sont propres, une travailleuse qui souhaite télétravailler de manière ponctuelle peut en faire la demande à son employeur, qui peut l'accepter ou la refuser. Il ne s'agit donc pas d'un droit de télétravailler, mais bien d'un droit de demander à effectuer du télétravail. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une obligation, l'employeur et les représentant.e.s des travailleuses

peuvent, via une convention collective de travail ou le règlement de travail, fixer un cadre dans lequel le télétravail occasionnel peut être demandé.

Les syndicats souhaitent revoir la législation actuelle sur le télétravail pour aboutir à un meilleur cadre réglementaire. Le Conseil National du Travail a dernièrement été saisi d'une demande d'avis sur le télétravail et le droit à la déconnexion. D'ici quelques mois, il est donc possible que le cadre législatif soit appelé à évoluer.

Le télétravail à l'ère du confinement

En principe, le télétravail, structurel comme occasionnel, n'est ni un droit ni une obligation, mais dépend du caractère volontaire tant de la travailleuse que de l'employeur. Lors des périodes de confinement, les circonstances sont différentes. L'exception devient la règle et le télétravail est appliqué partout où cela est possible. Il faut voir, au cas par cas, quelles fonctions peuvent s'effectuer à domicile et lesquelles ne le permettent pas et doivent continuer à être effectuées dans l'entreprise, moyennant le respect des recommandations en matière de santé et sécurité et l'application de mesures, telles que la distanciation physique. Avec ce second confinement, il est nécessaire de faire le point sur cette nouvelle manière de travailler à laquelle tant de travailleuses ont dû s'habituer dans l'urgence dès mars dernier... et se remettent à présent (pour celles qui ont repris le travail en présentiel dans l'intervalle).

Prévoir l'« après » et établir un cadre pour le télétravail dans toutes les entreprises

Établir une politique d'entreprise en matière de télétravail via une CCT d'entreprise ou intégrer cette possibilité dans le règlement de travail évite que le télétravail soit accepté « à la tête du client ». Dans ces accords collectifs, on peut prévoir la possibilité pour toutes les travailleuses dont la fonction ou certaines missions entrent en ligne de compte, d'adhérer à des régimes de télétravail.

Un accord collectif permet aussi de trancher la possibilité de faire des heures supplémentaires, et d'établir la manière dont les heures de travail sont enregistrées. C'est important pour que, après leur journée de travail, les travailleuses ne soient plus contactées par leur employeur et que leur vie privée ne soit pas impactée.

Enquête de la CSC auprès de travailleuses

La CSC a réalisé une enquête auprès de ses affiliées afin de tirer quelques enseignements de ce recours massif au télétravail. Sur base de ces témoignages, les lacunes de la législation actuelle



ont pu être constatées et de nouvelles revendications en vue de l'améliorer ont été établies.

Environ 27% des répondant.e.s ont ainsi estimé que le télétravail n'était pas possible pour eux.elles avant la crise. Or, il.elle.s ont télétravaillé pendant cette période; ce qui montre bien que le télétravail est effectivement faisable pour eux.elles, malgré les réticences que leur employeur.euse avait pu avoir.

À la question « *Quelles adaptations seraient nécessaires pour continuer à télétravailler régulièrement ?* », les réponses les plus courantes étaient « *l'intervention dans les frais de chauffage, électricité, frais d'impression, ainsi que la fourniture d'un siège ergonomique* » ou le souhait « *que le télétravail soit un réel droit régi par une convention, et pas résulter d'une demande individuelle* ». Dans le même ordre d'idée, certain.e.s répondant.e.s demandaient que les conditions de télétravail soient mises par écrit. D'autres évoquaient le fait de faire davantage confiance aux travailleur.euse.s et de les contrôler de manière moins systématique, ou encore exigeaient que l'on définisse plus clairement les tâches, les modalités d'évaluation du travail, ainsi que l'horaire et le temps de travail. Enfin, une demande portait sur le nombre de jours de télétravail à effectuer dans l'entreprise, mais aussi sur la nécessité d'une présence régulière sur le lieu de travail.

Les Femmes CSC ont également recueilli énormément de témoignages sur le télétravail en période de confinement. Le constat majoritaire est que télétravailler avec ses enfants, comme cela a été le cas lors du premier confinement, est nuisible à la santé physique et mentale des travailleur.euse.s, et en particulier du parent à la tête de familles monoparentales (80% de femmes). Les cas de burn-out parental ont augmenté de manière fulgurante. Les travailleur.euse.s se sont mis une pression inouïe pour tout mener de front : garder leur « rentabilité » au travail (notamment dans les entreprises où les systèmes d'évaluation mettent une pression forte sur les travailleur.euse.s), tout en assumant les tâches domestiques qui ont augmenté pendant le confinement (puisque tout le monde restait à la maison 24h/24) et les devoirs des enfants, le tout en gérant parfois la maladie d'un proche et le stress continu provoqué par ces périodes de confinement. Si ces dernières peuvent donc nous apprendre certaines choses sur le télétravail, notamment le fait que celui-ci est faisable pour des fonctions pour lesquelles il n'était pas organisé auparavant, il ne

faudrait pas évaluer cette organisation du travail en fonction des périodes de confinement dont les modalités sont, par nature (on l'espère), exceptionnelles.

Le télétravail : à traiter avec un regard genré (gendermainstreaming)

Les dangers du télétravail pour l'autonomie économique et financière des femmes sont présents sous au moins quatre formes. Premièrement, plus isolées, les travailleuses pourraient encore moins facilement construire le réseau social qui permet d'évoluer dans l'entreprise et qui est, déjà, un élément constructeur du plafond de verre. Les femmes risquent donc d'être encore plus invisibilisées qu'elles ne le sont actuellement. Par ailleurs, une étude de *Vie Féminine* de 2018² a montré à quel point l'espace public exclut les femmes et est violent envers elles. Le télétravail pourrait renforcer ce constat comme le premier confinement l'a montré : l'espace public, déserté, est devenu encore plus dangereux pour les femmes. Troisièmement, un avantage pointé du télétravail est de permettre de « mieux combiner » les tâches domestiques et familiales avec leur travail. Si le gain en temps de déplacement est indéniable, cela ne doit pas faire encore plus peser les tâches domestiques et familiales sur les femmes. Comme l'a bien montré l'étude de Sile O'Dorchai et Rebecca Cardelli en 2017, le déséquilibre de répartition des tâches domestiques et familiales est très grand entre femmes et hommes et ne s'améliore pas depuis 14 ans³. L'expérience du premier confinement a mis en évidence

Témoignage

C'est bien le télétravail pour l'employé.e car il.elle a le droit de travailler depuis n'importe où ! ... À quelques exceptions près.... (M.)

Lorsque la direction a communiqué l'obligation pour mon équipe de transférer toutes ses activités en télétravail, je me suis réjoui: non parce que j'aime m'isoler de mes collègues, perdre la dynamique du groupe ou passer tout mon temps devant un écran avec le risque d'allonger mes heures de travail, ou encore utiliser mon infrastructure privée à mes frais, bref, pour tous les inconvénients que nous connaissons du télétravail. Non, je me suis réjoui parce que je pensais pouvoir profiter de l'un de ses principaux avantages : celui de pouvoir déterminer son lieu de travail. Après tout, il suffit d'avoir une bonne connexion. Je vis seule en Belgique dans un petit appartement et je pensais rejoindre ma famille en Italie et travailler à partir de là, avec la sérénité d'être proche de mes parents âgés en cas de besoin et de ne pas revivre la situation angoissante du printemps où la fermeture des frontières avait rendu les voyages impossibles.

Malheureusement, je n'avais pas considéré l'administration et un cadre juridique qui n'a pas été adapté aux conditions extraordinaires actuelles : engagée sous contrat ACS, je suis obligée de rester sur le territoire belge.

La peur de l'isolement étant plus forte, j'ai décidé d'interrompre mon travail pour pouvoir partir en Italie. Le cadre juridique qui, dans une situation normale, me protège, s'est retourné contre moi dans cette situation particulière du télétravail. Et je me demande : quelle est la logique ?

que, lorsque la répartition des tâches domestiques et familiales entre membres du couple n'étaient pas un sujet de discussion avant le confinement, celui-ci n'a fait qu'exacerber encore les déséquilibres. Le télétravail devrait donc être envisagé comme une possibilité pour les hommes de compenser ce retard, or il est rarement présenté de cette manière. Quatrièmement, en situation de confinement et de télétravail rendu obligatoire, les violences conjugales se produisent à l'abri des regards dans un contexte d'isolement encore plus grand. En Europe, en avril 2020 (soit au début du confinement), les appels d'urgence faits par des femmes menacées ou frappées ont augmenté de 60% par rapport à 2019 à la même date : l'ONU parle de 30% d'augmentation de la violence conjugale dans plusieurs pays. L'utilité du milieu du travail pour protéger les victimes de violence conjugale reste méconnu et sous-estimé : en quittant la maison, l'exposition au risque diminue. Le travail est une bouffée d'air pour les femmes victimes de violence conjugale ainsi qu'un lieu sécurisé. Elles peuvent y travailler de manière correcte et conserver ainsi leur autonomie financière, essentielle pour pouvoir quitter leur conjoint au moment où cela sera possible. Il est indispensable que tant les collègues que les équipes syndicales et les employeur.euse.s se saisissent de cette question et soient attentif.ve.s, surtout en période de télétravail, aux signes de détresse des travailleuses⁴.

L'impératif de préserver le sens du collectif, un enjeu de société

Si le télétravail offre une série d'avantages pour les travailleur.euse.s tels que le gain de temps et plus d'autonomie, il comporte également des risques, dont leur isolement social, ainsi que celui de perte du sens du collectif. Une évaluation davantage centrée sur la tâche et le résultat peut engendrer des comportements individualistes, au détriment des collaborations et de la solidarité entre collègues.

Par ailleurs, certain.e.s travailleur.euse.s peuvent avoir des difficultés à se poser des limites. Lorsque l'on travaille à domicile, la frontière entre vie professionnelle et vie privée est parfois floue. Les travailleur.euse.s peuvent avoir le sentiment de devoir en faire plus, de devoir être plus disponibles. Cette « hyper-connexion » engendre du stress. Les règles du contrat de travail doivent continuer à être respectées. Des mesures peuvent être prises pour s'en assurer, afin de protéger le.la travailleur.euse de lui-même et/ou freiner un management abusif.



© Anne Collard

Revendications en vue d'une modernisation de la législation

Sur base de ces constats, la législation doit être améliorée et une série de revendications doit aboutir. Au niveau de l'entreprise, le principe est que tout le monde doit pouvoir télétravailler et conserver son droit à être présent.e dans l'entreprise. Il faut déterminer régulièrement, par exemple chaque année, pour quelles fonctions ce n'est pas possible. Nous demandons une indemnité pour l'aménagement ergonomique du lieu de travail à domicile et pour les autres coûts liés au télétravail (par exemple les frais de chauffage). Le télétravail ne doit évidemment pas affecter les salaires et les conditions de travail.

L'introduction et le suivi du télétravail dans les entreprises doivent passer par la concertation sociale. Des conventions collectives de travail doivent être conclues au niveau de l'entreprise à ce sujet. Une charte en matière de télétravail ne suffit pas. De plus, le maintien des droits collectifs doit être effectif : en cas de grève, il n'est pas possible de télétravailler. Les représentant.e.s des travailleur.euse.s doivent avoir accès et pouvoir utiliser l'infrastructure numérique de l'entreprise afin de communiquer avec tou.te.s les travailleur.euse.s et vice versa.

Nous demandons qu'une attention particulière soit portée aux risques psycho-sociaux liés au télétravail. Une entreprise doit effectuer une analyse de la charge de travail des télétravailleur.euse.s. L'employeur.euse doit prévoir une formation pour les managers afin d'encadrer les travailleur.euse.s travaillant à distance de manière professionnelle et pour tou.te.s les travailleur.euse.s afin de se mettre à niveau par rapport aux technologies utilisées.

D'une manière globale, comme la charte du *Gendermainstreaming* des syndicats nous l'impose depuis 2004⁵, le télétravail doit être analysé avec un regard genré afin que les femmes puissent pleinement bénéficier des avancées que celui-ci semble esquisser pour le monde du travail. ●

1. « Une grande majorité de Belges veut poursuivre le télétravail après la crise », *Le Soir*, 22 avril 2020 (en ligne) <https://plus.lesoir.be/296058/article/2020-04-22/une-grande-majorite-de-belges-veut-poursuivre-le-teletravail-apres-la-crise>
2. *Le sexisme dans l'espace public. C'est partout, tout le temps et sous toutes les formes. Analyse des résultats obtenus dans le cadre de l'appel à témoignages sur le sexisme vécu dans l'espace public*, Bruxelles, Vie Féminine, 2016 (en ligne) <http://engrenageinfernale.be/wp-content/uploads/2016/10/Etude-Sexisme-web.pdf>
3. Sile O'DORCAI et Rebecca CARDELLI, *Le genre et l'emploi du temps en Wallonie*, Namur, Iweps, 2017 (en ligne) www.iweps.be/wp-content/uploads/2017/10/HF2017-Cahier2_DEF.pdf
4. Pour les délégué.e.s syndicaux.ales, voir la brochure *Ma collègue subit des violences sexistes ou sexuelles : quel est mon rôle en tant que délégué.e ?*, Bruxelles, CSC, 2018 (en ligne) www.lacsc.be/docs/default-source/acv-csc-docsitemap/5000-over-het-acv-a-propos-de-la-csc/5230-publicaties-publications/5240-folders-en-brochures-brochures/5335-gender-equality-egalite-hommes-femmes/violence-femmes-new-tcm187-443575.pdf?sfvrsn=45a8f736_2 (en version papier) via femmescsc@acv-csc.be. Pour les victimes, auteurs et témoins, une ligne téléphonique gratuite : 0800/30.030.
5. *Égalité des femmes et hommes dans les syndicats. Charte des syndicats belges représentatifs ABVV-ACV-ACV-CGSLB-CSC-FGTB*, Bruxelles, 23 Septembre 2004 (en ligne) www.lacsc.be/docs/default-source/acv-csc-docsitemap/5000-over-het-acv-a-propos-de-la-csc/5140-themas-en-doelgroepen-que-faisons-nous/5195-vrouwen-femmes/gender_charte.pdf?sfvrsn=c37087dc_4