



FONDATION  
EUROPÉENNE  
pour l'amélioration  
des conditions  
de vie et de travail



# LES IMPLICATIONS SOCIALES DU TÉLÉTRAVAIL

Le télétravail comporte plusieurs aspects. Il comprend des types très différents de travail divisés en six grandes catégories : l'emploi sur des sites éloignés contrôlés par l'employeur, les télécottages et les télécentres, et le développement de liens de télécommunication entre des organisations. Il ne faut pas oublier le télétravail uniquement à domicile, le télétravail alternant où le travail fait à la maison se combine avec des horaires passés dans les locaux de l'employeur et enfin, le travail mobile ou travail "d'espace flexible" en des lieux différents par des groupes tels que les agents d'assurance où le calcul des coûts, la collecte des données et les transmissions sont facilités par les télécommunications.

L'importance socio-économique des diverses formes de télétravail varie beaucoup. Certains télétravailleurs sont salariés, d'autres indépendants. Quelques travailleurs indépendants sont attachés à une seule entreprise, d'autres travaillent pour plusieurs entreprises, certains travaillent surtout comme télétravailleurs et d'autres de manière temporaire ou occasionnelle. Les seuls éléments communs sont le recours aux ordinateurs ou aux télécommunications qui envoient un texte ou des données écrites à un bureau central, ce qui réduit le besoin de se rendre à son travail. En outre, les progrès de la technologie facilitent le télétravail qui améliore la flexibilité des modes de travail pour employeurs et employés. Le télétravail fait maintenant partie des changements fondamentaux qui caractérisent les marchés du travail dans les sociétés développées postindustrielles.

La Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, en collaboration avec la Commission européenne, a cherché à définir comment le droit du travail, la sécurité sociale, la santé et la sécurité affectent le télétravail dans les 15 pays de l'Union européenne. Trois rapports renforcent les résultats de ces études. Ils donnent une vue d'ensemble du "cadre réglementaire social" - par la législation ou les conventions collectives - en ce qui concerne la protection sociale des télétravailleurs. Ils définissent également les domaines dans lesquels il faut réexaminer la protection sociale des télétravailleurs afin de pallier les insuffisances ou d'éliminer les obstacles à une application plus généralisée.

Le télétravail n'est pas un concept juridique. Comme c'est un phénomène très récent, il n'existe pas encore de jurisprudence en la matière. Aux fins de ce rapport et à partir des considérations de ces rapports nationaux, on a conçu une définition fonctionnelle du télétravail (Blanpain 1995) :

*Travail exécuté par une personne (salarié, travailleur indépendant, travailleur à domicile) principalement ou dans une large mesure dans un lieu autre que le lieu de travail traditionnel, pour un employeur ou un client, et qui recourt à des technologies de pointe.*

**La situation juridique et contractuelle des télétravailleurs :** *ce rapport examine si le droit du travail qui divise généralement le monde du travail en salariés et indépendants est suffisant pour traiter les évolutions actuelles du télétravail.*

**La position en matière de sécurité sociale des télétravailleurs :** *ce rapport analyse les questions de sécurité sociale liées au télétravail pour voir comment elles sont traitées à l'heure actuelle et quelles orientations sont envisagées pour l'avenir.*

**La santé et la sécurité au télétravail :** *ce rapport définit s'il existe des problèmes particuliers de santé et de sécurité au lieu de travail, des situations que le télétravail pourrait aggraver, et quelles sont les réponses possibles aux problèmes concernés.*

**ON PEUT SE PROCURER GRATUITEMENT LES RAPPORTS NATIONAUX A LA  
FONDATION**

## LA SITUATION JURIDIQUE ET CONTRACTUELLE DES TÉLÉTRAVAILLEURS DANS L'UNION EUROPÉENNE

*Ce rapport examine si le droit du travail qui divise généralement le monde du travail en salariés et en indépendants est suffisant pour traiter les évolutions actuelles du télétravail.*

### ÉLÉMENTS ESSENTIELS :

#### Statut juridique du télétravailleur

#### Conditions de travail

#### Fusion/chevauchement du domicile et du lieu de travail

#### Égalité de traitement/droits collectifs

#### Problèmes transfrontaliers

#### ■ Une nouvelle catégorie de travailleurs?

Les télétravailleurs doivent-ils être traités comme une catégorie juridique particulière en ce qui concerne les normes et la protection? Les instruments mis au point pour les salariés qui travaillent sur le marché du travail industriel dans le secteur manufacturier sont-ils suffisants pour maîtriser les rapports des télétravailleurs avec leurs employeurs, souvent dans le tertiaire? Le statut des travailleurs à domicile (traditionnels) ou des indépendants est-il encore approprié? Plusieurs États membres ont créé des task forces pour examiner les conséquences possibles et le suivi nécessaire.

#### ■ Efficacité économique et sociale

Le droit du travail et des contrats est-il suffisant pour assurer le suivi du télétravail et exploiter son plein potentiel, surtout dans le domaine de la création d'emploi? En même temps, il faut déterminer et maintenir un équilibre adéquat entre efficacité économique et ce qui est souhaitable du point de vue social.

#### ■ Pas de législation particulière

Dans la plupart des États membres, il n'existe pas de réglementation particulière pour

étudier le télétravail. Lorsque l'on veut déterminer le statut juridique des télétravailleurs, on doit se rabattre sur des catégories juridiques existantes et classiques ainsi que l'arsenal des règles et de leur application. Les télétravailleurs sont salariés ou indépendants, et quelquefois un mélange des deux.

#### ■ Définition du télétravailleur

Dans certains États membres, il y a une catégorie intermédiaire, autre que celle de salarié ou d'indépendant, qui est juridiquement reconnue comme le travailleur à domicile. En tant que travailleur à domicile, le télétravailleur peut être salarié, d'un genre particulier, ou être classé comme indépendant, selon la législation de l'État membre dans lequel le travail est exécuté.

Si le travail est exécuté en "rapport de subordination", c'est-à-dire sous l'autorité et la direction d'un contractant, le télétravailleur est un salarié, sinon il est indépendant. C'est une distinction essentielle. En cas de subordination, le droit du travail s'applique, en même temps que des normes minimales, une protection sociale et une sécurité sociale de type particulier. Dans le cas du travailleur indépendant, la protection est limitée à un accord écrit ou informel.

Néanmoins, on utilise souvent la catégorie de travailleur indépendant pour déterminer le statut juridique des télétravailleurs. La raison en est simple : un travailleur indépendant est moins coûteux du point de vue de la sécurité sociale, et beaucoup plus flexible, puisqu'il n'y a pas de normes pour protéger la force de travail et la liberté contractuelle est totale, ce qui peut être à l'avantage économique des deux parties, selon leurs positions respectives sur le marché.

#### ■ Situation contractuelle

En général, les études faites sur les télétravailleurs donnent l'image d'un travailleur qui télétravaille de manière volontaire, qui a le droit de revenir au siège social et qui est finalement traité comme un autre employé. De plus en plus d'entreprises ont signé des accords cadres avec les syndicats et les instances représentant les employés (comités d'entreprise) qui incarnent ces principes.

#### ■ Le droit à la vie privée

Beaucoup de télétravailleurs exécutent tout ou partie de leur travail à domicile, il peut donc y avoir fusion et chevauchement du travail et de la vie privée, du temps de travail et du temps de loisir, du lieu de travail et du domicile. Le droit du respect à la vie privée est en jeu.

Le droit à la vie privée est un droit fondamental reconnu en toutes lettres dans presque tous les États membres. Il est contenu dans l'article 8 de la Convention européenne sur la protection des droits humains qui a été ratifiée par presque tous les États membres. Ce droit s'applique tout à fait aux télétravailleurs. Ceci veut dire qu'une supervision dans le cas du contrôle du télétravail à l'aide d'un ordinateur peut être pertinente et justifiée, par exemple nécessaire pour une performance adéquate du travail ou pour la protection des droits des tiers. Le télétravailleur doit être informé et approuver cette surveillance.

Il y a également la question de l'inviolabilité du domicile. L'employeur n'a pas le droit unilatéralement de se rendre au domicile du télétravailleur, à moins qu'il n'y ait eu accord.

### ■ Égalité de traitement

Lorsque les télétravailleurs sont traités comme des salariés, ils devraient bénéficier de l'égalité de traitement avec d'autres travailleurs comparables dans les locaux de l'entreprise. Il en va de même des travailleurs à domicile s'ils sont considérés comme salariés. Dans ce contexte, il faut également noter que le BIT, dans sa proposition de convention sur le travail à domicile, veut que les salariés qui travaillent à domicile bénéficient d'une égalité de traitement avec d'autres employés (bureaux, entreprises).

### ■ Problèmes transfrontaliers

Dans le cas du télétravail transfrontalier, la Convention européenne sur la loi applicable aux obligations contractuelles (1980) s'applique. Elle a été ratifiée par presque tous les États membres, ce qui veut dire que la liberté de choix de la loi applicable est la règle générale.

Le télétravail sous-traité à l'étranger introduit une nouvelle dimension dans la division internationale du travail, et certains pays industriels en tirent profit. Quelques expériences récentes démontrent la possibilité du travail à distance. La naissance de cette nouvelle organisation du travail pose un certain nombre de problèmes juridiques au niveau européen et international en ce qui concerne l'économie clandestine, le dumping social, etc. L'Organisation mondiale du commerce a commencé à débattre ces problèmes.

### ■ Aspects collectifs

Les télétravailleurs/salariés doivent bénéficier de tous les droits collectifs, comme la liberté d'association, la liberté de conclure des conventions collectives et le droit de grève. En fait, très peu de conventions collectives portent sur le télétravail, ce qui n'est pas surprenant, puisque c'est un excellent exemple de décentralisation des rapports hiérarchiques.

### ■ Évolutions possibles

#### *Travail à domicile : égalité de traitement*

Pour l'heure, on se dirige peu à peu vers une réorganisation et une réglementation du travail à domicile, comme le montrent la Belgique et la convention du BIT sur le travail à domicile. La convention du BIT est importante pour plusieurs raisons. D'abord, une grande partie du télétravail est accomplie à domicile. Deuxièmement, la définition de travail à domicile est vaste : elle couvre un travail accompli n'importe où, que ce soit à la maison ou dans des locaux autres que le lieu de travail de l'employeur. Troisièmement, les propositions ne concernent que les travailleurs à domicile qui peuvent être considérés comme salariés, si bien que les travailleurs indépendants ne relèvent plus du droit du travail

ou de toute autre protection sociale particulière. Quatrièmement, l'idéal à atteindre est celui de l'égalité de traitement entre travailleurs à domicile et autres salariés.

### *Le marché du travail et le travail indépendant*

Le statut juridique du travail indépendant dans le télétravail prend de l'importance. Cette évolution a été notamment encouragée par une législation récente (1994) en France, où un télétravailleur, s'il est inscrit au registre du commerce comme artisan ou commerçant, est considéré de jure comme indépendant sauf preuve du contraire.

En Grèce, une nouvelle loi (1990) prévoit que les conventions collectives s'appliquent également aux travailleurs indépendants, lorsqu'il est clair qu'ils sont économiquement et socialement dépendants. Des accords intersectoriels pourraient en fin de compte garantir de bonnes conditions pour les télétravailleurs dépendants.

### *Inspection du travail*

Des besoins particuliers peuvent porter sur le contenu des contrats, l'adéquation du lieu de travail, la charge de travail, le repos minimal, le droit à la vie privée, la garantie d'un revenu etc. Néanmoins, fixer des règles est une chose et les faire respecter en est une autre. Il sera peut-être pratiquement impossible d'organiser des inspections de travail si le domicile devient de plus en plus fréquemment un lieu de travail.

## LA POSITION EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ SOCIALE DES TÉLÉTRAVAILLEURS DE L'UNION EUROPÉENNE

*Ce rapport analyse les questions de sécurité sociale liées au télétravail pour voir comment elles sont traitées à l'heure actuelle et quelles orientations sont envisagées pour l'avenir.*

### CONSIDÉRATIONS ESSENTIELLES :

#### Cadre de contrôle existant

#### Seuils d'inscription à la sécurité sociale

#### Versements des prestations de sécurité sociale

#### Égalité de traitement

#### Problèmes transfrontaliers

#### Dumping social

#### ■ Cadre de contrôle existant

Les régimes de sécurité sociale définissent l'affiliation selon la catégorie du salarié ou de l'indépendant ou selon la résidence. Dans quelques pays, les deux types existent côte à côte.

Le régime qui impose au demandeur d'être résident n'a pas besoin d'être expliqué. Néanmoins, pour les régimes qui protègent les salariés, définir le statut du travailleur est plus compliqué pour les raisons suivantes : (1.) Les critères définis par le droit et la jurisprudence pour définir si une personne est salariée (subordination, soumission à un horaire, etc.) sont quelquefois difficiles à préciser. (2.) Certaines personnes paraissent être salariées parce qu'elles sont dans une situation de dépendance : elles reçoivent leur travail de quelqu'un, apparemment d'un employeur. Dans ce cas, le statut juridique du télétravailleur dépend quelquefois du statut du donneur d'ordre. (3.) Comme beaucoup de télétravailleurs travaillent à domicile, ils peuvent être régis par la réglementation sur les travailleurs à domicile, qui peut être appropriée ou non aux aspects particuliers du télétravail.

Dans certains pays, on n'a pas encore défini avec certitude le statut juridique d'un salarié qui commence à télétravailler dans la même entreprise où il a déjà travaillé.

#### ■ Conditions d'affiliation à la sécurité sociale

L'admission à la sécurité sociale exige un certain revenu ou un nombre minimal d'heures de travail. Même si ce problème ne concerne pas uniquement les télétravailleurs, il s'avère que dans plusieurs cas certaines personnes bénéficient d'un faible revenu et ne sont pas couvertes par la sécurité sociale. Pour cette raison, il peut être nécessaire d'imposer un chiffre minimum.

#### ■ Conditions d'affiliation à la sécurité sociale

##### *Prestations de maladie, de maternité et d'invalidité*

Les télétravailleurs ont des problèmes d'assurance maladie s'ils n'ont pas d'emploi stable. Dans ce cas, ils n'ont pas droit à ces prestations pour les jours non ouvrés. Il semble que ce problème ne puisse être résolu que par le biais du droit du travail. En ce qui concerne la maternité, les problèmes portent surtout sur la précarité de l'emploi. En outre, que les demandeurs soient autorisés à télétravailler (ou y soient tenus) pendant qu'ils reçoivent des prestations est important.

Presque tous les régimes d'invalidité protègent les travailleurs indépendants comme les salariés. Dans certains régimes, les conditions d'éligibilité sont relativement strictes, ce qui pose un problème aux travailleurs

dans un emploi précaire. En outre, si le télétravail permet l'emploi aux personnes handicapées, une réglementation spéciale peut être nécessaire.

##### *Prestations de vieillesse*

La pension de vieillesse est prévue dans la plupart des régimes pour le salarié ou l'indépendant. Néanmoins, il existe des seuils si bien que les personnes qui ont un emploi faiblement rémunéré reçoivent une pension plus basse. D'autre part, les personnes qui bénéficient de régimes de pension supplémentaire reçoivent des prestations plus élevées, et il s'agit d'habitude d'employés qui travaillent depuis longtemps pour un employeur particulier. Les syndicats et les télétravailleurs devraient être encouragés à créer des fonds de pension supplémentaires dont la forme dépendra de la situation locale.

##### *Accidents du travail*

Les accidents du travail et les maladies professionnelles posent des problèmes particuliers pour les télétravailleurs. En général, ils sont identiques à ceux des travailleurs à domicile. Quand un accident, qu'il ait lieu au domicile ou dans le voisinage du domicile du travailleur, est-il un accident du travail? Dans ce cas, il peut être nécessaire d'actualiser la définition des termes "accident du travail" et "maladie professionnelle", et il pourrait être utile de déplacer la charge de la preuve sur le donneur d'ordre.

### **Allocations de chômage**

Les télétravailleurs peuvent être au chômage, puisque leur travail se distingue par ses horaires atypiques et son statut en astreinte. Ceci veut dire que de nombreux travailleurs qui ont un emploi précaire peuvent rarement bénéficier des prestations. Ils ne peuvent pas non plus dans bien des cas bénéficier de l'assistance sociale.

Les régimes d'allocation chômage sont limités, et ils n'existent dans certains cas que pour les indépendants. Dans d'autres pays, il est possible de recevoir une allocation partielle de chômage et de télétravailler en même temps.

### **Assistance sociale**

Elle est souvent illusoire pour les télétravailleurs qui ont un emploi précaire puisqu'on considère qu'ils sont toujours en activité, et pour bénéficier de l'assistance sociale, ils devraient mettre un terme à leur activité.

### **Égalité de traitement**

On évoque quelquefois des accusations de discrimination indirecte, puisque la majorité des télétravailleurs travaillant à domicile sont des femmes, et celles-ci ont plus de mal à répondre aux conditions d'affiliation à la sécurité sociale que les hommes. En cas d'emploi précaire, elles perdent les prestations réservées aux employés travaillant au lieu de travail principal, et elles ne peuvent pas non plus bénéficier de possibilités de formation.

Il existe plusieurs manières de s'attaquer aux discriminations indirectes dont souffrent les femmes peu rémunérées et qui travaillent à temps partiel :

- (1.) Abaisser les conditions de manière que les personnes peu rémunérées bénéficient d'un meilleur accès aux prestations.
- (2.) Législation précisant que le lieu de travail ne constitue pas de différence matérielle et que les personnes travaillant à l'extérieur devraient bénéficier des mêmes conditions que celles travaillant sur place.
- (3.) Multiplication des

crèches pour que les femmes puissent choisir quand elles veulent travailler et selon quelles modalités.

### **Problèmes transfrontaliers**

#### **Dans l'UE**

Dans le cas de travail transfrontalier à l'intérieur de l'Union européenne, le règlement 1408 s'applique. Si un télétravailleur a signé un contrat de travail, comme travailleur assimilé ou comme indépendant, le règlement 1408 lui est applicable, et les prestations décrites ci-dessus (sauf pour l'assistance sociale et les prestations de maladie professionnelle) relèvent du règlement qui définit la législation applicable comme celle de l'État membre d'emploi. Par conséquent :

- (1.) L'employeur est responsable des cotisations des employeurs au nom des travailleurs tels que les télétravailleurs travaillant dans un autre pays, et il doit également payer les cotisations aux institutions de sécurité sociale de son propre État membre.
- (2.) Les employés relèvent du système de l'État membre où réside l'employeur, ce qui n'est pas très pratique pour le travailleur et devrait donc faire l'objet de débats.

Néanmoins, lorsqu'un télétravailleur accepte du travail de plusieurs employeurs dans un ou plusieurs pays, le système de sécurité sociale du pays où la personne travaille s'applique. Par conséquent, les employeurs doivent payer des cotisations au régime de sécurité sociale du pays du télétravailleur. Cette règle n'est pas très pratique quand le télétravailleur doit obtenir des prestations directement de l'employeur, c'est-à-dire des allocations de maladie. De telles démarches sont difficiles et coûteuses.

En ce qui concerne les droits à pension, il peut y avoir un problème : la somme de tous les droits à pension acquis dans les différents emplois pour plusieurs employeurs ne débouche pas sur un revenu

significatif, et les réglementations nationales interdisent quelquefois le cumul de droits. Autre problème : dans le cas de pensions complémentaires, il n'y a pas encore de règles de coordination, et des individus qui ont travaillé peu de temps peuvent perdre leurs droits. Pour toutes ces raisons, les compagnies d'assurances devraient être encouragées à mettre au point de nouveaux types de police pour couvrir le télétravail s'il y a plus d'un employeur ou si les clients résident dans un ou plusieurs pays.

#### **En dehors de l'UE**

Si un travail est transféré à des travailleurs en dehors de l'UE, le règlement 1408 ne s'applique pas, l'UE et ses États membres ne sont pas responsables de la protection sociale de ces personnes. Il faudrait décider si une telle sous-traitance devrait être réglementée. Néanmoins, il est important que, dans le cadre d'une politique générale, les clients et les travailleurs soient obligés de s'inscrire et de garder des traces de leur travail, afin que l'économie souterraine ne subisse pas une augmentation telle que des effets négatifs pourraient apparaître.

La sous-traitance de la force de travail vers les pays en dehors de l'UE complique encore le problème des prestations de sécurité sociale, puisque les employeurs et les employés ne cotiseront pas au système national. On pourrait ici imposer le versement d'une taxe fixe par travailleur sous-traité par l'employeur. Même si le principe est fondé, des problèmes pourront se poser quand on contrôlera un tel système.

### **Le problème du dumping social**

Les télécommunications veulent dire que les distances ne jouent plus et qu'il est très facile d'accepter du travail par-delà les frontières. Il est également possible de travailler pour plus d'un employeur à la fois, ou de travailler en cas de maladie, de handicap, de vieillesse et de maternité. Nous avons vu dans les

sections précédentes qu'il pourra y avoir ici des problèmes. Problème plus important : il sera en général très difficile de vérifier quand une personne travaille et pour qui.

En outre, le règlement 1408 peut insister que s'applique la législation du pays d'emploi, mais les employeurs qui offrent du travail de manière irrégulière aux télétravailleurs n'informeront pas

souvent l'administration chargée des prestations dans l'État membre intéressé, et le travailleur ne se présentera pas non plus. La réglementation actuelle peut également encourager les employeurs à chercher des travailleurs à bon marché.

Le droit communautaire peut être ici une aide. L'Union européenne devrait vérifier s'il serait plus approprié que les employeurs

versent les cotisations de sécurité sociale de l'institution du pays dans lequel ils opèrent. Après tout, les télétravailleurs sont déjà couverts par les institutions du pays dans lequel ils travaillent. A part le problème qui se posera de vérifier si le télétravail est exécuté, pour qu'il y ait recouvrement des cotisations, cette règle pourrait empêcher le dumping social.

## LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DANS LE TÉLÉTRAVAIL

*Le rapport définit ici s'il existe des problèmes particuliers de santé et de sécurité au lieu de télétravail ou des situations que le télétravail pourrait aggraver, et quelles sont les réponses possibles aux problèmes cernés.*

### ÉLÉMENTS ESSENTIELS

#### Manque de recherche sur l'impact du télétravail du point de vue de la santé

**Difficultés pour les employeurs et les instances de contrôle de vérifier le respect des normes de santé et de sécurité dans le cas du télétravail à domicile en raison du droit à la protection de la vie privée**

#### Risques de lieux de travail inadéquats dans le cas de logement exigü

**Problèmes relatifs à la définition d'accident du travail quand l'accident s'est produit à domicile  
Risques liés au travail isolé (heures supplémentaires, stress, manque de formation, de consultation etc.)**

#### Nécessité de créer de nouveaux mécanismes de contrôle adaptés à une force de travail dispersée

Le grand problème est de savoir si le télétravail est une nouvelle forme de travail et si le télétravailleur constitue une nouvelle catégorie de travailleur. Dans ce cas, le télétravail devrait être couvert par des réglementations spécifiques. Le problème se pose également de savoir si c'est une nouvelle forme d'organisation du travail, et dans ce cas elle pourrait être couverte par les réglementations existantes, notamment celles portant sur la protection, la santé et la sécurité au travail.

#### ■ Manque de recherche

Les données sont très limitées et dans de nombreux pays elles n'existent pas du tout en ce qui concerne les problèmes de santé et

de sécurité au travail dans le télétravail, surtout quand il s'agit de travailleurs indépendants et de personnel mobile. Les études à long terme manquent, notamment sur les conséquences du travail isolé. On sait peu de choses sur d'autres formes de télétravail, à part le télétravail à domicile.

#### ■ Pas de réglementation spécifique sur le télétravail

Il n'existe pas de réglementation spécifique sur le télétravail. Les situations de télétravail, au moins pour les employés, sont couvertes par deux catégories de règlements :

- Ceux sur le télétravail ;

- Ceux sur les écrans de visualisation.

#### ■ Accessibilité des lieux de travail

C'est un problème important, surtout dans le cas du télétravail à domicile. Dans presque tous les pays, le citoyen jouit du droit à la protection de la vie privée. Deux problèmes se posent par conséquent :

- Dans le cas des salariés, comment les employeurs peuvent-ils être responsables de faire respecter la réglementation santé sécurité s'ils n'ont pas accès au lieu de travail ; comment peuvent-ils respecter leurs obligations en matière d'évaluation?

- Il en va de même des instances de contrôle si elles ne peuvent pas entrer au domicile des salariés, même s'il y a des exceptions. Aux Pays-Bas, les inspecteurs du travail sont autorisés à entrer au domicile du salarié.

### ■ Les travailleurs indépendants

Le problème de la santé et de la sécurité au travail pour les télétravailleurs indépendants est difficile à traiter. En fait, ils sont à l'heure actuelle libres d'organiser leur travail et de créer leur poste de travail comme ils l'entendent. A l'exception de l'Irlande, ils ne sont pas couverts par les lois sur l'environnement de travail.

### ■ Conséquences du télétravail pour la santé

Les conséquences pour la santé sont difficiles à évaluer si les tâches exécutées sont peu ou très qualifiées, si les travailleurs peuvent maîtriser leur travail et les cadences ou non. Un cadre de haut niveau maîtrisera sans doute plus facilement son travail qu'une personne attelée à la tâche pour traiter des données informatiques. Les travaux répétitifs, surtout sur écran, peuvent causer des microtraumatismes répétés.

### ■ Le lieu de travail

De nombreux règlements régissent la conception du lieu de travail et les normes ergonomiques. Il faut assurer que les lieux de télétravail, notamment à domicile, sont adéquats du point de vue de l'espace, de la ventilation, de l'éclairage, du bruit, des équipements, etc.

Dans certains pays, la crise du logement pourrait être un facteur important qui bloque le développement du télétravail à domicile ou a des conséquences pour la santé des travailleurs.

### ■ Statut social et familial

Même si le télétravail est une source de potentiel important pour

les personnes qui ne pouvaient pas travailler auparavant, à cause d'un handicap ou pour des raisons familiales, il crée des problèmes particuliers, notamment les liens entre d'une part le travail et d'autre part les problèmes sociaux et familiaux. Le télétravailleur peut être soumis à de nombreuses pressions s'il ne dispose pas d'un environnement tranquille. Les facteurs sociaux et familiaux ainsi que le cadre physique peuvent jouer un rôle important du point de vue de la qualité de la vie de travail. La dimension du genre est également importante puisque les travailleuses doivent souvent s'occuper des enfants.

### ■ Temps de travail et cadences de travail

La durée du travail, surtout lorsque les employeurs sont soumis à des contraintes juridiques, est difficile à vérifier. De longs horaires peuvent avoir des conséquences sur la santé surtout dans un lieu de travail mal conçu ou si les tâches sont répétitives.

La combinaison télétravail et horaires pose également le problème de la définition d'accident du travail et de maladie professionnelle : se sont-ils produits au travail? Se sont-ils produits en raison du travail? Il y a là des problèmes importants à résoudre.

Les cadences de travail peuvent causer des troubles musculo-squelettiques, surtout en cas de tâches répétitives (mauvaise conception des lieux de travail) ou de stress (si l'intéressé ne peut maîtriser son travail). Ces phénomènes s'aggravent en cas d'horaires surchargés.

### ■ Travail et isolement

L'isolement (physique et social) constitue certainement un des plus gros problèmes du télétravail. L'isolement physique du télétravailleur peut conduire à la marginalisation. Les rapports collectifs de travail pourraient être remplacés par des rapports individuels de travail et placer les télétravailleurs dans une situation plus difficile pour

négoier, être informé et consulté. C'est un risque d'autant plus grave que "travailler en équipe" est le mot qui compte. Il est très difficile d'avoir le soutien de l'organisation et des collègues. Enfin, l'information est un problème qu'il faut traiter sérieusement.

### ■ Nouveaux mécanismes de contrôle

Comme on l'a dit précédemment, le contrôle est difficile en raison de l'inviolabilité du domicile. Mais même si l'accès était possible, le contrôle serait encore un problème pour des raisons pratiques. Tous les postes de travail ne peuvent pas être contrôlés et inspectés directement sur tous les lieux de télétravail. C'est la raison pour laquelle il faudrait mettre au point de nouveaux mécanismes de contrôle :

- En Scandinavie, surtout en Suède et en Norvège, on a mis au point des mécanismes de "contrôle des systèmes". Ils ont pour objectif de s'assurer que les procédures correctes de management sont suivies et que les problèmes dans les conditions de travail et la santé sont correctement réglés, et ceci dès le départ.
- Les expériences de télétravail montrent que dans bien des cas le télétravail se développe petit à petit par une accumulation de cas individuels. Il y'a pas de politique ou d'accords officiels sur ce thème, on ne discute pas de manière ouverte et on ne négocie pas les implications du télétravail sur l'organisation du travail ainsi que ses conséquences pour la santé et les conditions de travail, alors que très souvent il faudrait ou on pourrait consulter des structures telles que les comités d'entreprise. Les accords de télétravail (comme l'accord IBM) constituent l'exception.

Il serait bon que l'introduction ou l'extension du télétravail soit débattue de manière ouverte et officielle dans les entreprises qui y ont recours, surtout lorsque des instances de consultation, comme les comités d'entreprise, ont été créés.

## NOUVEAUX RAPPORTS et DOCUMENTS DE TRAVAIL SUR LE TÉLÉTRAVAIL

*publiés par la Fondation entre 1985 et 1995*

**Le télétravail : impact sur les conditions de vie et de travail** (WP/85/01/EN et FR)

**Telework: Women and Environments** (WP/88//14/EN)

**Telework: The Views and Standpoints of the Social Partners and the Workforce and the Potential for Decentralised Electronic Working in the European Office** - (WP/88/15/EN et DE)

**The Electronic Home: Social Impact of Telemedicine at Home** - (WP/93/12/EN)

**The Electronic Home - Social and Spatial Aspects - A Scoping Report** - (WP/93/22/EN)

**Telematics in Medicine: Reconnecting Health (The role of Telehealth and Telemedicine in the Electronic Home)** (EF/94/14/EN)

**Telematics for Health - The Role of Telehealth and Telemedicine in Homes and Communities**

(Publication disponible auprès de l'Office des publications officielles des Communautés européennes - ISBN 1-85775-023-3)

**L'impact de la domotique sur les fonctions urbaines** (EF/93/24/FR)

**Telelifestyles and the Flexicity** (EF/93/24/EN)

**Telework: A Practical Guide** (EF/94/32/EN)

**Flexispace/Mobility of Work** (WP/95/29/DE et EN)

**Fallstudie Teleheimarbeit: Empirische Untersuchung der Bedingungen und Auswirkungen von**

**Teleheimarbeit or Telehomework Case Study:**

**Empirical Study on the Conditions and Effects of Telehomework** (WP/95/58/DE et EN)

**Eberhard Köhler**, coordonnateur du groupe thématique organisation du travail/relations industrielles, est le chargé de recherche responsable des projets sur le télétravail ainsi que **Pascal Paoli et Timo Kauppinen**.

Pour toute information supplémentaire veuillez contacter :

**Camilla Galli da Bino**, chargée de liaison de l'information, organisation du travail/relations industrielles, ou **Dimitrios Politis**, chargé de liaison de l'information, santé et bien-être.

**Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail**

Wyattville Road, Loughlinstown, Co. Dublin, Irlande

**Tél.** : int+353 1 204 3100 **Télécopieur** : int+353 1 282 6456/282 4209 **E-mail** : camilla.gallidabino@eurofound.ie - dimitrios.politis@eurofound.ie

**The Health and Safety Issues for Teleworkers in the European Union** – *Rapport de synthèse de Pekka Huuhtanen, Helsinki, Finlande* (WP/97/29/EN)

### Rapports nationaux :

**Autriche** : P. Kolm, I. Reifinger, C. Kral-Bast. **Belgique** : H. D'Hertefeldt, C. Hoedemakers, N. Van Landegem.

**Danemark** : H. Burr. **Finlande** : Pekka Huuhtanen.

**France** : M. Neboit, M. F. Kouloumdjian, L. Armellino, V. Montandrea. **Allemagne** : P. Ullsperger, M. Ertel. **Grèce** :

S. Papadopoulos. **Irlande** : P. Claffey. **Italie** : G. Ludovisi, R. Bisegna, C. Grandi. **Luxembourg** : C. Bollendorf.

**Portugal** : A. M. Vasconcelos, A. Durão, R. Monteiro.

**Pays-Bas** : H. de Vries. **Espagne** : J. P. Bilbao. **Suède** : K. Baneryd. **Royaume-Uni** : T. Cox, A. J. Griffiths, M. J. Barker.

**The Social Security Position of Teleworkers in the European Union** – *Rapport de synthèse de Frans Pennings, Tilburg, Pays-Bas* (WP/97/27/EN)

### Rapports nationaux :

**Autriche** : Brigitta Mlinek. **Belgique** : Anke Gieselink.

**Danemark** : Bent Greve. **Finlande** : Asko Heikkilä. **France** : Jean-Jacques Dupeyroux. **Allemagne** : Peter Wedde. **Grèce** : Ioannis Koukiadis. **Irlande** : Nuala Butler. **Italie** : Tiziano Treu, Luciano Pero. **Luxembourg** : Marc Feiereisen. **Portugal** : António Nunes de Carvalho. **Espagne** : Fermin Rodriguez-Sañudo. **Suède** : Niklas Bruun, Märeta Johnson. **Pays-Bas** : Frans Pennings, Trudy Dijkman. **Royaume-Uni** : Sarah Podro.

**The Legal and Contractual Situation of Teleworkers in the European Union** – *Rapport de synthèse de Roger Blanpain, Louvain, Belgique* (WP/97/28/EN)

### Rapports nationaux :

**Autriche** : Brigitta Mlinek. **Belgique** : Roger Blanpain.

**Danemark** : Ruth Nielsen. **Finlande** : Asko Heikkilä.

**France** : J. E. Ray. **Allemagne** : W. Daübler, Peter Wedde.

**Grèce** : Ioannis Koukiadis. **Irlande** : Nuala Butler,

William K. Roche. **Italie** : Tiziano Treu, Luciano Pero.

**Luxembourg** : Marc Feiereisen. **Portugal** : Pedro Furtado

Martins. **Espagne** : Fermin Rodriguez-Sañudo. **Suède** :

Niklas Bruun, Märeta Johnson. **Pays-Bas** : A. Jacobs, A.

D. M. van Rijs. **Royaume-Uni** : Paul L. Davies.

Copyright: Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail. La reproduction est autorisée, sauf à des fins commerciales, à condition d'en indiquer la source et d'en envoyer un exemplaire à la Fondation.

**Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail,**

Wyattville Road, Loughlinstown, Co. Dublin, Irlande

**Tél.** : ++ 353 1 204 3100

**Télécopieur** : ++ 353 1 282 6456/282 4209;

**E-mail** : postmaster@eurofound.ie



OFFICE DES PUBLICATIONS OFFICIELLES  
DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

ISBN 92-828-2816-6



9 789282 828168

L- 2985 Luxembourg