

**Forum de dialogue mondial sur les difficultés
et les avantages du télétravail pour les travailleurs
et les employeurs dans les secteurs des TIC
et des services financiers**

Genève
24-26 octobre 2016

Points de consensus du forum ¹

Avantages et difficultés du télétravail dans les secteurs des TIC et des services financiers, et répercussions éventuelles sur l'avenir du travail dans ces secteurs

1. Le télétravail est une forme d'organisation de travail de plus en plus répandue, rendue possible par les technologies de l'information et de la communication (TIC) et dont les avantages potentiels sont de plus en plus reconnus et encouragés aussi bien par les gouvernements que par les employeurs et les travailleurs. Aux fins des présents points de consensus, le télétravail s'entend généralement de toute tâche effectuée régulièrement par un travailleur dans le cadre d'une relation de travail, hors de l'établissement reconnu de l'employeur. Il convient également d'examiner le télétravail dans le contexte d'autres tendances observées dans le monde du travail, à savoir l'évolution de la relation de travail, le travail transfrontalier, le travail à distance effectué au moyen des TIC, et le travail effectué par un travailleur à des moments différents du cycle de sa vie professionnelle.
2. Le télétravail peut offrir de nombreux avantages en matière de travail et de prestations sociales. Parmi les avantages pour les travailleurs, on relève une diminution des trajets domicile-travail, une réduction des dépenses personnelles liées au travail, et un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée, notamment une meilleure capacité de concilier responsabilités professionnelles et familiales et davantage de possibilités d'emploi. Les employeurs, pour leur part, bénéficient d'une productivité accrue, d'une baisse des frais généraux et d'un accès à un plus vaste réservoir d'une main-d'œuvre plus diversifiée, plus motivée et mieux qualifiée. En ce qui concerne les gouvernements, le télétravail peut être une stratégie pour lutter contre les problèmes de congestion et de pollution urbaines et pour promouvoir des possibilités d'emploi pour tous.
3. Le télétravail dans les secteurs des TIC et des services financiers peut aussi poser un certain nombre de problèmes au niveau sectoriel et en termes de travail décent, notamment en ce qui concerne la cybersécurité, le respect de la vie privée ou la divulgation d'informations confidentielles. En l'absence de modalités de travail appropriées, les travailleurs peuvent

¹ Ces points de consensus ont été adoptés lors du forum de dialogue mondial, le 26 octobre 2016. Conformément à la procédure en vigueur, ils seront soumis au Conseil d'administration du BIT pour examen à sa 329^e session, en mars 2017.

être confrontés à des problèmes psychosociaux liés à l'isolement et à la difficulté d'établir une limite entre travail et vie privée. Ils peuvent avoir moins facilement accès à la formation et déplorer l'absence de perspectives de carrière. Les conditions de sécurité et de santé au travail sont plus difficiles à surveiller et à contrôler dans les modalités de télétravail, notamment lorsque le domicile est également le lieu de travail. Faute d'accord contraire conclu avec le travailleur, l'employeur doit assumer les coûts du matériel informatique et des logiciels. Les employeurs doivent aussi gérer les problèmes liés à l'intégrité des données et à la protection de la vie privée, et faire en sorte que les superviseurs aient les compétences requises pour exercer une surveillance efficace du télétravail. Les systèmes éducatifs doivent permettre d'acquérir les compétences nécessaires à un télétravail efficace.

4. Les télétravailleurs ont les mêmes obligations et jouissent des mêmes droits fondamentaux que leurs homologues engagés dans une relation de travail classique au sein des locaux de l'employeur. Toute législation applicable à ces modalités de travail traditionnelles s'applique également aux télétravailleurs, à l'exception de la réglementation qui porte exclusivement sur les modalités de travail traditionnelles. Le télétravail doit être un arrangement volontaire, il ne s'agit pas d'un processus irréversible, et il doit permettre aux travailleurs de rencontrer régulièrement leurs superviseurs et leurs collègues en personne. Le télétravail n'étant pas approprié à toutes les fonctions et à tous les types de travailleurs, le dialogue social peut se révéler un mécanisme utile et efficace dans ce domaine. Lorsque le télétravail est approprié, les possibilités d'y recourir doivent être proposées sans discrimination.

Politiques et pratiques susceptibles de répondre aux enjeux en matière de travail décent et de tirer le meilleur parti du télétravail dans les secteurs des TIC et des services financiers

5. Le télétravail doit répondre aux besoins légitimes tant des travailleurs que des employeurs, sans porter atteinte aux droits des travailleurs et au travail décent, notamment en ce qui concerne la liberté syndicale et le droit à la négociation collective, à l'égalité et à la non-discrimination, et à la sécurité de l'emploi. Il doit être volontaire et il ne s'agit pas d'un processus irréversible. C'est uniquement grâce à des cadres juridiques et réglementaires appropriés, au respect et à l'application de la loi ainsi qu'à un dialogue social efficace que l'on pourra garantir une protection adéquate des travailleurs.
6. Différents pays se sont employés à résoudre les problèmes liés au travail que pose le télétravail en adoptant diverses mesures, en particulier la réglementation, et l'élaboration de politiques et pratiques de travail appropriées, en fonction du niveau de télétravail et du champ d'application de la législation existante. La réglementation peut, le cas échéant, être associée à des investissements publics dans l'éducation et la formation ainsi que dans les infrastructures requises, notamment les TIC en tant que moyen de promouvoir et de favoriser la croissance du télétravail. La réglementation peut aussi servir à déterminer si les accidents ou les maladies dont sont victimes les télétravailleurs sont liés au travail ou non; à établir les droits et responsabilités de chacun en cas d'accident ou de maladie; et à surveiller et contrôler le télétravail transfrontalier ainsi que l'intégrité des données et le respect de la vie privée.
7. Les télétravailleurs bénéficient effectivement du même traitement que leurs homologues engagés dans une relation de travail classique, que ce soit en termes d'accès à la sécurité sociale, de conditions de travail, de formation et de perspectives de carrière, de sécurité et de santé au travail, d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, de liberté syndicale et de négociation collective, ou lorsqu'il s'agit de lutter contre les éventuels risques d'effets psychosociaux. De nombreux pays offrent des exemples de bonnes pratiques. Le dialogue

social est un élément indispensable à l'élaboration de mesures appropriées pour garantir un travail décent aux télétravailleurs.

8. Les institutions et les organismes publics ont un rôle important à jouer pour promouvoir le télétravail ainsi que le travail décent dans les secteurs des TIC et des services financiers et mettre en place les infrastructures requises; pour promouvoir des programmes visant à aider les entreprises et les travailleurs à acquérir les capacités et les compétences nécessaires pour adopter le télétravail et y avoir davantage recours; pour suivre les tendances et fournir des statistiques sur le télétravail; pour encourager la mise au point de bonnes pratiques dans ce domaine, et collecter et diffuser des exemples de ces bonnes pratiques; et pour faire intervenir les partenaires sociaux et dialoguer avec ces derniers.

Recommandations sur l'action future de l'Organisation internationale du Travail et de ses Membres

9. Au vu des débats qui se sont tenus lors du Forum de dialogue mondial sur les difficultés et les avantages du télétravail pour les travailleurs et les employeurs dans les secteurs des TIC et des services financiers, les actions futures suivantes ont été recommandées.

10. Les mandants tripartites devraient:

- a) prendre part à un dialogue social efficace en vue de promouvoir le travail décent et l'emploi productif, et garantir l'égalité de traitement pour tous les travailleurs, quelles que soient les modalités qui les régissent;
- b) veiller à ce que les modalités de travail, y compris le télétravail et d'autres formes d'organisation du travail émergentes résultant des applications des technologies de l'information et de la communication, s'inscrivent pleinement dans les principes du travail décent, en particulier les principes et droits fondamentaux au travail, ainsi que dans la législation et la pratique nationales;
- c) élaborer et mettre en œuvre, par le biais du dialogue social, des mesures appropriées pour garantir la cybersécurité et préserver la confidentialité des données concernant les entreprises, tout en garantissant le respect de la vie privée des travailleurs dans les modalités de télétravail.

11. Les employeurs devraient:

- a) fournir aux télétravailleurs, sauf accord stipulant le contraire, l'équipement approprié et la formation nécessaire – y compris en matière de sécurité et de santé au travail – pour leur permettre d'accomplir efficacement leur travail;
- b) veiller à ce que les télétravailleurs bénéficient des mêmes droits que tous les autres employés de l'entreprise ayant la même charge de travail, le même salaire, le même rendement et la même évaluation;
- c) prendre, par le biais du dialogue social, des dispositions appropriées concernant les lieux où s'exerce le télétravail;
- d) prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la cybersécurité dans leurs propres entreprises.

12. Les gouvernements devraient:

- a)* compte dûment tenu du travail décent, promouvoir le télétravail et veiller à garantir la mise en place des infrastructures requises ainsi que la sécurité et l'intégrité des réseaux et le développement des compétences nécessaires pour favoriser son expansion;
- b)* associer les partenaires sociaux aux travaux visant à définir les conditions et les critères du télétravail et à élaborer des législations, politiques et directives du travail pertinentes ou réviser celles qui existent;
- c)* veiller à ce que les systèmes de protection sociale et du travail soient applicables au télétravail;
- d)* surveiller et s'employer à améliorer les conditions de télétravail dans les secteurs des TIC et des services financiers en veillant à ce que des mécanismes d'application effective de la législation soient en place, quel que soit le lieu où le travail est effectué;
- e)* envisager de mettre sur pied un organe chargé de favoriser la planification, la coordination et la mise en œuvre des politiques relatives au télétravail.

13. Le Bureau devrait:

- a)* continuer à promouvoir la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail (1998) dans les secteurs des TIC et des services financiers sur la question du télétravail;
- b)* promouvoir le dialogue social dans les secteurs des TIC et des services financiers et renforcer la capacité des mandants tripartites de prendre activement part au dialogue social;
- c)* étudier les mécanismes de dialogue social novateurs qui pourraient s'appliquer au télétravail dans les secteurs des TIC et des services financiers;
- d)* collaborer avec les Etats Membres en vue d'améliorer les systèmes nationaux de collecte et de diffusion régulières des données objectives sur le télétravail, le nombre de travailleurs concernés, les barèmes de salaires et de rémunération, la répartition par sexe et par âge, la structure démographique, les heures de travail, les relations de travail, les dispositions contractuelles et d'autres données pertinentes, sur la base des résolutions adoptées par la Conférence internationale des statisticiens du travail;
- e)* mener des travaux de recherche et des analyses comparatives – et les diffuser – en vue d'une éventuelle action future, y compris une réunion tripartite, sur ce sujet; suivre, évaluer et recenser les bonnes pratiques et échanger des connaissances sur les tendances et l'évolution du télétravail dans les secteurs des TIC et des services financiers; les moteurs du changement et l'incidence du télétravail, le potentiel de création d'emplois, la diversification des relations de travail, et les répercussions du télétravail transfrontalier.