

Télétravail : leur employeur refuse de le renforcer, ces salariés et fonctionnaires racontent

TÉLÉTRAVAIL

SUIVRE CE SUJET



Drobot Dean/Adobe Stock

Depuis début décembre, face à la cinquième vague de l'épidémie, le gouvernement appelle les employeurs à renforcer leur recours au télétravail, pour atteindre une cible de deux ou trois jours par semaine. Mais dans le privé comme dans le public, certains employeurs semblent ignorer cette requête. Témoignages de salariés et d'agents publics frustrés et craignant pour leur santé.



Par **Sarah Asali**

Journaliste emploi et formation professionnelle

Publié le 16/12/2021 à 12h32 & mis à jour le 17/12/2021 à 9h57

Malgré les multiples appels du gouvernement à renforcer le télétravail, rien n'y fait. Certains employeurs continuent d'ignorer les consignes de l'exécutif, à en croire les dizaines de retours reçus suite à notre [appel à témoignages lancé début décembre](#). Pour rappel, depuis le 8 décembre, le [protocole sanitaire en entreprise](#) appelle les employeurs privés à viser une "cible" de "deux à trois jours de télétravail par semaine", lorsque cela est possible. Une cible qui doit

être fixée “dans le cadre du dialogue social de proximité”, avec les représentants du personnel s’il y en a, voire directement avec les salariés.

Pour l’heure, il ne s’agit “que” d’une recommandation appuyée de la part du gouvernement. Mais il pourrait durcir le ton très rapidement si les employeurs ne suivent pas ce nouvel appel. “Mon objectif, c’est vraiment que ce renforcement du télétravail puisse se mettre en œuvre dans le dialogue social au sein de chaque entreprise et qu’on n’ait pas besoin de revenir à des obligations”, a déclaré Élisabeth Borne sur LCI, le 7 décembre. La ministre du Travail reçoit d’ailleurs les partenaires sociaux, ce jeudi 16 décembre, pour faire le point sur le recours au télétravail, notamment. Elle attend également des remontées des préfets sur le sujet, pour les entreprises de leurs territoires. “À partir de toutes les remontées qu’on aura, on fera le point lors du [conseil de défense sanitaire](#) ce vendredi”, a-t-elle annoncé sur [CNews](#).

Mais si, globalement, le télétravail semble avoir été adopté par les entreprises (au moins quelques jours par semaine ou par mois), ce n’est pas le cas partout, selon les témoignages que nous avons recueillis. C’est très souvent dans les plus petites structures que la situation est problématique. Fatou*, assistante import/export dans une entreprise d’une vingtaine de salariés, en est le parfait exemple. Alors que “les clients se trouvent à l’étranger et que tout se fait à distance”, leur entreprise n’a remis en place qu’un jour de [télétravail](#) par semaine depuis le 13 décembre, et ce jusqu’au 14 janvier. D’après le mail envoyé par la direction des ressources humaines, ce jour de télétravail est quasi-imposé : les salariés n’ont le choix qu’entre le mardi ou le jeudi pour travailler à distance. “Il n’y a pas eu de dialogue social en septembre. Le télétravail a tout simplement été supprimé. Officiellement, c’est parce que nous travaillons mieux ensemble. Officieusement, il se dit dans les couloirs que chez nous, ce seraient les vacances”, déplore notre salariée.

Des gestes barrière absents, en plus d’un télétravail a minima

Si la situation de Fatou* est à regretter, les conditions de travail sont encore plus dramatiques dans d’autres petites entreprises, où les gestes barrière pour assurer la sécurité des salariés sur site ne sont même pas assurés. C’est le cas de Nathalie*, salariée au sein d’une agence de communication parisienne employant une trentaine de personnes. Depuis septembre, les collaborateurs n’ont plus le droit qu’à un jour de télétravail par semaine (contre trois, voire quatre jours auparavant). Surtout, “depuis mars 2021, il y a eu trois cas de Covid sérieux au sein de notre agence, qui ont à chaque fois causé d’autres contaminations sur le lieu de travail”. Malgré cela, “malgré notre grande proximité dans des open spaces restreints en taille, malgré l’absence d’une vraie salle de repas (nous déjeunons sur une grande table au milieu de l’open space), le directeur s’obstine à ne pas accorder davantage de télétravail”, dénonce Nathalie, selon qui “une partie des salariés (parmi les plus jeunes) ne respectent jamais les consignes quant à la limitation des rassemblements conviviaux sur le lieu de travail. Plusieurs afterworks ont lieu chaque semaine, au sein même des bureaux”.

Dans les plus grandes entreprises aussi, la politique adoptée en matière de télétravail, mais aussi plus globalement pour assurer la sécurité des salariés, a du mal à passer auprès de ces derniers. Jordan*, employé de Perial Asset Management, une société de gestion de SCPI qui emploie 180 collaborateurs, regrette ainsi de n’avoir le droit qu’à un seul jour de télétravail par semaine désormais. Un rythme qui a été mis en place avant la flambée de l’épidémie, et qui n’a pas été modifié depuis l’appel du gouvernement à renforcer le télétravail. “Notre activité dans l’immobilier nécessite du présentiel, d’autant plus en période de fin d’année. Les clôtures

annuelles impliquent un travail en équipes renforcé, et nos nouveaux locaux nous permettent de les rassembler dans de bonnes conditions”, se défend Chris Hutin, secrétaire générale du groupe Perial, avant d’ajouter que “nous avons réuni notre comité de direction et nous avons consulté le comité social et économique vendredi dernier, qui a validé notre politique avec un jour de télétravail par semaine. Une nouvelle réunion est prévue avec le CSE en janvier, nous verrons à ce moment s’il faut de nouveau adapter notre politique”. Pourtant, de son côté, Jordan* nous affirme que “le CSE réclame régulièrement des jours de télétravail en plus, mais ceux-ci sont toujours refusés”.

Au-delà du télétravail, ce salarié de Perial AM dénonce l’organisation en flex office dans les bureaux, en pleine pandémie, à laquelle s’ajoute “un non-respect du port du masque. Rien n’est fait pour obliger les collaborateurs : on nous envoie des mails de rappel, mais aucune sanction n’est prise”. Pourtant, du côté de la direction, on assure que “tous les gestes barrière sont en place : on met du gel à disposition, on offre des masques à nos collaborateurs, on avait jusqu’à récemment un thermomètre à l’entrée pour prendre la température des collaborateurs”. Concernant le flex office, il est en place “depuis septembre 2020, date à laquelle nous avons emménagé dans nos nouveaux locaux. Nous avons toutefois prévu de maintenir un poste fixe pour chaque collaborateur. Surtout, en raison de la crise sanitaire, nous autorisons les collaborateurs à ne pas changer de place pour le moment, et donc à garder le même poste depuis notre déménagement”, explique Chris Hutin.

Le cas particulier des salariés dont le métier n’est traditionnellement pas considéré comme télétravaillable

Pour les salariés occupant un poste qui, avant la crise, n’était pas considéré comme télétravaillable, la situation est encore plus délicate. C’est le cas de Djibril*, employé de la Maison Thiriet, enseigne de surgelés, et dont le métier consiste à faire de la livraison à domicile ainsi que de la vente par téléphone. “J’appelle mes clients pendant deux jours et je les livre les deux jours suivants. Mes appels peuvent très bien se faire en télétravail, comme cela a été fait de novembre 2020 jusqu’à septembre 2021. Les résultats ont été très satisfaisants et les employés très heureux de télétravailler. Or, dès la fin de l’obligation gouvernementale (au 1er septembre, ndlr), l’entreprise Thiriet a obligé tous les salariés concernés à revenir faire leurs appels au bureau afin, selon leurs dires, d’avoir l’émulation d’une salle de vente et donc de faire plus de chiffre. Depuis les récentes recommandations du gouvernement (début décembre, ndlr), Thiriet refuse catégoriquement de nous remettre en télétravail tant que le gouvernement ne l’y obligera pas”, dénonce-t-il.

Sans expliquer pourquoi il n’a pas décidé de remettre en place quelques jours de télétravail en place pour les vendeurs-livreurs qui le souhaitent, le groupe nous indique que vu que “la Maison Thiriet intervient dans le domaine de l’alimentaire, et notamment de la distribution alimentaire (livraison à domicile et magasins), le télétravail n’est pas adapté à ces métiers, qui n’ont pas été concernés par le télétravail ou le confinement. Pour autant, des possibilités ont été données aux vendeurs-livreurs de télétravailler en 2020 au niveau de leurs sessions de vente (seuls 25% des vendeurs livreurs ont choisi cette option, compte tenu de leurs activités de livraison)”.

Pour Djibril*, la situation est d’autant plus problématique que dans son dépôt, “nous avons actuellement deux cas de Covid, nos locaux sont mal aérés et vétustes et pour couronner le tout sont humides (eau qui coule le long des murs à l’intérieur même des bureaux et

moisissures)”. Du côté du groupe, on assure pourtant que “la Maison Thiriet applique un respect strict du protocole sanitaire dans tous les établissements. Il y a eu un nombre extrêmement limité de cas de Covid au sein de l'entreprise depuis le début de la crise, et ce, en raison de cette gestion de crise extrêmement stricte”. La direction admet toutefois la situation problématique propre au dépôt de Djibril. “Un seul établissement a rencontré une problématique d’infiltration d’eau suite à un orage violent qui a généré des dégâts importants. Il s’agit d’un centre à Lyon. Les équipes techniques interviennent suite à la déchirure de la membrane PVC. Il s’agit d’un incident ponctuel dans un centre isolé qui génère des travaux conséquents et notamment le changement de la membrane”, nous indique-t-on.

Autres profils d’employés pour qui il est particulièrement compliqué (voire impossible) d’obtenir du télétravail désormais : les conseillers bancaires. La preuve avec deux témoignages concordants, de deux conseillers en agence chez LCL. “Nous disposons de PC portables, de VPN pour travailler à domicile, d’un téléphone fixe sur l’ordinateur, et de tous les process pour travailler à distance. Pourtant, mon employeur refuse de remettre du télétravail, nous en avons eu lors des premiers confinements, contraints et forcés. Mais le service RH argue de la politique mise en place par le groupe (masque, distanciation sociale, annulation des évènements...)”, dénonce Karim*, conseiller chez LCL banque privée.

Dans l’immédiat, le groupe LCL n’envisage donc pas de recourir au télétravail pour les conseillers en agence. “Actuellement, des négociations concernant le télétravail sont en cours entre la direction et les syndicats. Et ce, pour l’ensemble de l’entreprise. Ces négociations, dans la continuité d’un accord existant, ont commencé avant les dernières annonces du gouvernement. Dans l’attente de la finalisation des négociations, l’organisation actuelle du travail à distance est celle-ci : pour les fonctions support, le back-office et les centres LCL Mon Contact, deux jours de travail à distance par semaine, avec respect d’un protocole sanitaire rigoureux dans les locaux ; et 100% en présentiel pour le réseau avec également application d’un protocole sanitaire rigoureux (gestes barrière, masques à disposition...)”, nous explique le groupe. De quoi crisper et provoquer l’incompréhension des conseillers en agence. “Nous avons reçu un mail de notre DRH nous indiquant que cette fois-ci, seules les fonctions support et back-office seront concernées par le télétravail. Alors qu’en agence, nous avons télétravaillé pendant les premiers confinements tout en faisant correctement notre travail, avec des rendez-vous à distance, en visio notamment”, déplore Pierre*, conseiller clientèle privée.

Les employeurs publics sont loin d’être de bons élèves

Censés être exemplaires en la matière, certains employeurs publics sont également pointés du doigt. Pourtant, dans un [document de questions/réponses](#) dédié aux employeurs et mis à jour le 8 décembre, le ministère de la Transformation et de la Fonction publiques est clair : “Dans le contexte de reprise épidémique, la cible est de trois jours dans la fonction publique d’État.” Une consigne qui n’est, là encore, pas suivie par tous les employeurs publics. Sandra*, adjointe administrative au sein du ministère de l’Éducation nationale et donc fonctionnaire d’État, n’a le droit à aucun jour de télétravail, alors que ses tâches administratives s’y prêteraient pourtant. “Nos supérieurs hiérarchiques font l’autruche, ils n’abordent pas le sujet et sont même contre le télétravail”, dénonce-t-elle.

« Si même un organisme d’État va à l’encontre de la directive du gouvernement, comment espérer que le privé suive »

Alban*, lui, témoigne pour sa femme, qui est une fonctionnaire d'État au sein de l'une des Directions des services départementaux de l'Éducation nationale (DSDEN) rattachées à l'académie de Normandie, et qui pourrait télétravailler trois à quatre jours par semaine. Elle n'a réussi à obtenir qu'un jour de télétravail (hors mesure sanitaire) et "sa direction (secrétaire générale) vient de lui refuser un second jour de télétravail sanitaire dans le cadre des mesures sanitaires en cours (refus à tout le service, ce n'est pas une mesure personnelle)". Mais entre le ministère de l'Éducation nationale et l'académie de Normandie, on se renvoie la balle. Contactée, l'académie de Normandie nous oriente ainsi vers le ministère de l'Éducation nationale, car c'est à son niveau que les consignes sont données. De son côté, le ministère nous demande de voir avec "les services directement, au plus près des agents", et refuse de réagir à des situations personnelles et particulières.

Au Centre national d'études spatiales (Cnes), organisme public qui emploie des personnes ayant le statut de salarié et non de fonctionnaire, certains employés pouvaient encore télétravailler trois jours (voire plus) par semaine jusqu'au début du mois de décembre, tandis que d'autres ne le faisaient que deux jours. Mais depuis, ce rythme a été revu, avec deux jours de télétravail par semaine pour tous. À l'heure où le gouvernement appelle à renforcer le télétravail, cette décision passe mal auprès des salariés qui pouvaient télétravailler davantage, même si elle reste dans la cible de l'exécutif. "Nous devons donc venir sur site alors que l'activité est télétravaillable à 100% pour la plupart d'entre nous et nous ne faisons rien de plus sur site. Cela génère des situations à risque sur le plan sanitaire, mais également sur le plan nerveux et psychologique. Si même un organisme d'État va à l'encontre du bon sens et de la directive d'augmenter le télétravail, comment espérer que le privé suive", alerte Jamil*.

Du côté de la direction du Cnes, Pierre Ulrich, directeur des ressources humaines, admet qu'il y a eu, en effet, "un mauvais timing" dans la mise en œuvre de cette nouvelle politique. Remettons d'abord dans le contexte. Pendant tout l'été 2021, un régime transitoire avec trois jours de télétravail par semaine, voire plus selon les situations, a été mis en place pour les salariés qui le pouvaient. D'autres en revanche ne télétravaillaient "que" deux jours par semaine. À cette période, "nous avons décidé de renégocier avec les organisations syndicales notre accord de télétravail 'classique', hors période de crise sanitaire. Nous avons constaté que certains collaborateurs pouvaient télétravailler trois jours par semaine, tandis que d'autres ne pouvaient le faire que deux jours. Les organisations syndicales ont donc préféré mettre en place un régime de croisière avec un droit uniforme, avec deux jours de télétravail par semaine pour tous", détaille Pierre Ulrich. En septembre, une nouvelle réunion a été organisée avec les partenaires sociaux pour décider de la date à partir de laquelle ce régime de croisière allait entrer en vigueur. "À ce moment, la situation sanitaire était plus calme qu'actuellement et nous avons décidé de l'appliquer à partir de début décembre", indique le DRH du Cnes.

La mise en place de ce nouvel accord, qui réduit de trois (voire plus) à deux jours par semaine le rythme de télétravail pour certains salariés, est donc intervenue au moment même où le gouvernement a appelé à renforcer le télétravail. "Mais nous restons complètement en ligne avec ce qu'il demande, à savoir une cible de deux ou trois jours de télétravail", se défend Pierre Ulrich, avant d'ajouter que "nous avons une nouvelle fois réuni les organisations syndicales, pour savoir s'il fallait suspendre l'application du nouvel accord. Nous avons tous admis qu'il était difficile de revoir notre organisation, d'autant que dans moins d'une semaine, nous allons fermer nos deux centres, de Paris et de Toulouse, pour les fêtes de fin d'année. Si la situation sanitaire s'aggrave, nous aurons tout le temps de prendre de nouvelles mesures en janvier".

Aucun texte de loi pour imposer le télétravail

Mais comment peut-on expliquer qu'autant d'employeurs, publics comme privés, à la tête de petites ou de plus grosses structures, ne suivent pas à la lettre les consignes du gouvernement en matière de télétravail ? L'argument qui revient régulièrement du côté des employeurs qui refusent catégoriquement de renforcer le travail à distance (voir de le remettre en place), c'est qu'ils n'ont en réalité aucune obligation de le faire. C'est le cas dans l'entreprise de Roland*, chef de projet dans l'informatique à Nantes, qui pourrait télétravailler à 100%. "Avec les dernières recommandations du gouvernement, le discours (de la direction, ndlr) c'est 'pas d'obligation, pas de télétravail supplémentaire'", regrette-t-il.

De même pour Sophie*, contrôleuse de gestion au sein d'une PME dans le secteur industriel : "Mon poste pourrait facilement être en télétravail quatre jours par semaine. Je suis d'ailleurs restée en télétravail pendant toutes les phases de confinement en 2020. Seulement aujourd'hui, mon employeur se retranche derrière le 'pas d'obligation pour l'employeur'", déplore notre salariée, pourtant asthmatique, une pathologie qui fait d'elle une personne plus à risque. Ou encore Vincent*, salarié d'une PME spécialisée dans la maintenance nucléaire : "Un tiers du personnel réalise un 'travail de bureau' (administration, services support)" et pourrait donc télétravailler, au moins partiellement. Jusqu'ici, l'entreprise suivait "plus ou moins" les recommandations gouvernementales, "en rechignant", témoigne-t-il. "Mais aujourd'hui, le discours est le suivant : 'les recommandations du gouvernement ne sont que des recommandations, et n'ont aucune valeur juridique.'"

« Le protocole sanitaire en entreprise n'a qu'une valeur de recommandation, et non d'obligation »

Et en effet, sur ce point, leur employeur n'a (malheureusement) pas tort. "Le protocole sanitaire en entreprise n'a qu'une valeur de recommandation, et non d'obligation", signale Anne Leleu-Été, fondatrice et associée du cabinet Axel Avocats. Pour pouvoir réellement imposer le télétravail, le gouvernement devrait, comme le demandent certaines organisations syndicales et les inspecteurs du travail, passer par la loi ou par un décret. Ce qui n'a jamais été fait. Lorsqu'il parle "d'obligation" à recourir au travail à distance, le gouvernement se base en fait sur son interprétation du code du travail. Ce dernier "oblige l'employeur à protéger la santé de ses salariés. La traduction concrète, ce sont les règles qui sont dans le protocole sanitaire en entreprise", expliquait Elisabeth Borne, le 30 mars dernier, [au micro d'Europe 1](#).

Comment agir face à cette situation

Une interprétation de l'exécutif qui n'est donc pas vraiment partagée par tous les employeurs. Si vous êtes agent de la fonction publique et si votre employeur refuse d'instaurer un minimum de jours de télétravail et/ou s'il ne prend pas de mesures concrètes pour assurer votre sécurité (contrôle du respect du port du masque, mise à disposition de gel, horaires décalés, respect de la distanciation physique, etc.), vous pouvez alerter les syndicats sur votre situation, voire saisir une instance de dialogue sociale (la commission administrative paritaire ou la commission consultative paritaire) pour tenter d'obtenir davantage de jours de télétravail.

Dans le privé, vous pouvez alerter les représentants du personnel de votre entreprise (s'il y en a), qui sont "les premiers interlocuteurs des salariés", signale Anne Leleu-Été. Ils pourront alors tenter de faire pression sur votre employeur, ou bien aller directement signaler la situation à

l'inspection du travail. S'il n'y a pas de représentants du personnel dans votre entreprise ou s'ils ne sont pas assez réactifs, vous avez toujours la possibilité de [contacter vous-même \(et anonymement\) l'inspection du travail](#). Le 7 décembre dernier, Elisabeth Borne a d'ailleurs annoncé [le renforcement de l'action des inspecteurs du travail](#) dès ce mois-ci, pour contrôler le respect des gestes barrière et la remobilisation des entreprises sur le télétravail. Au mois d'octobre, moins de 1.000 contrôles ont été opérés, selon la ministre du Travail. L'objectif est d'atteindre désormais un rythme de 5.000 contrôles par mois. Depuis cette annonce il y a moins de dix jours, déjà "3.500 contrôles" ont été réalisés par l'inspection du travail, a tenu à signaler Elisabeth Borne, ce jeudi 16 décembre, sur CNews.

"L'inspection du travail a le pouvoir d'injonction (en procédant à une lettre d'observation, ndlr), de mise en demeure, voire de sanctions dans les cas les plus extrêmes", explique Anne Leleu-Été. Les inspecteurs du travail peuvent en effet aller jusqu'à saisir le juge judiciaire en référé pour faire cesser le risque, voire dresser un procès-verbal d'infraction, qui sera adressé au procureur de la République. Mais l'inspection du travail se retrouve face à deux problèmes : un manque d'effectifs d'abord, avec seulement 1.800 agents affectés aux contrôles, d'après un récent [rapport](#) de la Cour des comptes, et un cadre juridique flou ensuite, puisque le protocole sanitaire n'a pas valeur de loi. La preuve avec [la Macif](#) en début d'année. L'inspection du travail ne s'était pas contentée d'une mise en demeure et, en mars dernier - période à laquelle le gouvernement appelait encore à recourir au télétravail à 100% lorsque cela était possible -, elle avait assigné la mutuelle d'assurance en justice pour l'obliger à recourir davantage au télétravail en agence. Mais dans une décision rendue courant avril, le tribunal judiciaire de Chalon-sur-Saône a finalement donné raison à la Macif quant à sa politique en matière de télétravail.

À noter que dans le pire des cas, s'il y a un réel relâchement au niveau du respect des gestes barrière dans votre entreprise (pas de commande de gel ou de masque depuis plusieurs mois, aucun télétravail mis en place, pas d'horaires décalés, etc.), vous pouvez aller jusqu'au [droit de retrait](#), que vous soyez salarié ou agent de la fonction publique. Dans ce cadre, si vous estimez que votre situation au travail vous expose à un danger grave et imminent pour votre santé, vous pouvez quitter votre poste. Il faut alors en informer votre employeur. Si le droit de retrait est justifié et si le risque est reconnu, vous pourrez continuer de percevoir votre rémunération normalement et votre employeur devra mettre en place les actions nécessaires pour mettre fin aux risques auxquels vous étiez exposé. Une reprise d'activité en télétravail peut éventuellement vous être proposée, si votre métier le permet.

** Les prénoms ont été modifiés.*

>> Retrouvez notre série de podcasts sur le télétravail, ses bons et ses mauvais côtés

© CAPITAL

[Conditions générales d'utilisation](#) | [Charte pour la protection des données](#) | [Paramétrer vos cookies](#) | [Mentions légales](#) | [Tous vos magazines](#) | [Abonnement magazine](#) | [Publicité](#) | [Contacts](#) | [Équipe éditoriale](#)

© 2021 Prisma Media - Tous droits réservés

