

À Mesdames et Messieurs

- les membres des collèges communaux et provinciaux
- les Président(e)s des CPAS
- les Président(e)s d'intercommunales
- les Président(e)s des associations chapitre XII
- les Président(e)s des régies communales
- les Président(e)s des régies provinciales autonomes
- les Président(e)s des associations de projet
- les Gouverneurs,

Objet : Fonction publique locale – Adopter les nouvelles formes d'organisation du travail dans son administration : le télétravail régulier et /ou le télétravail occasionnel

Mesdames, Messieurs,

Dans le cadre de la convention sectorielle 2015-2020, le Gouvernement wallon s'est engagé à élaborer une circulaire relative à l'organisation du télétravail dans les pouvoirs locaux.

Les mesures d'urgence fédérales et régionales adoptées depuis le début de l'année 2020 pour limiter la propagation du coronavirus ont contraint les pouvoirs locaux à expérimenter, de manière impromptue, le télétravail à domicile.

Tant l'autorité que les membres du personnel ont pu évaluer les avantages et les inconvénients de cette nouvelle forme d'organisation du travail.

La présente circulaire vise à accompagner les autorités locales et provinciales qui, compte tenu de cette expérience, souhaitent implémenter le télétravail de manière structurelle au sein de leur administration.

Les recommandations qui suivent ne s'inscrivent donc pas dans le contexte particulier du télétravail obligatoire décrété depuis le début de la crise sanitaire mais dans celui de la démarche volontaire de l'employeur de permettre à son personnel de télétravailler de manière régulière et / ou occasionnelle.

Ces recommandations constituent les principes sur lesquels je souhaite insister dans la mise en place du télétravail structurel et s'inspirent des textes suivants applicables dans le secteur privé et dans le secteur public non local :

- l'accord-cadre européen du 16 juillet 2002 sur le télétravail ;
- la convention collective de travail n° 85 du 9 novembre 2005 concernant le télétravail ;
- l'arrêté du Gouvernement wallon du 5 décembre 2019 ;
- l'arrêté royal du 22 novembre 2006 ;
- la loi du 5 mars 2017 concernant le travail faisable et maniable ;
- la résolution du Parlement européen du 21 janvier 2021 contenant des recommandations à la Commission sur le droit à la déconnexion

1. Réflexions préalables : les moyens matériels

L'objet même du « télé » travail est d'utiliser les technologies de l'information et de la communication.

L'employeur a l'obligation générale de fournir le matériel nécessaire à son personnel pour effectuer ses tâches (cette obligation est explicitement prévue dans l'article 20, ° de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail)¹.

Ainsi, dans le cadre du télétravail, l'employeur assure à son personnel les équipements et l'assistance technique nécessaires au télétravail, telle la mise à disposition d'un ordinateur portable. Un bilan du parc informatique et du coût lié à son développement est primordial. A cet égard, il est rappelé que, dans le cadre du plan de relance post-covid « *Get up Wallonia !* », le Gouvernement wallon a décidé, en sa séance du 17 septembre 2020, d'octroyer une subvention de 10 000 000 euros aux communes et à leurs CPAS pour encourager les initiatives visant une plus grande digitalisation ou favorisant le télétravail dans une optique de continuité du service public.

¹ « L'employeur a l'obligation :

1° de faire travailler le travailleur dans les conditions, au temps et au lieu convenus, notamment en mettant à sa disposition, s'il y échet et sauf stipulation contraire, l'aide, les instruments et les matières nécessaires à l'accomplissement du travail ; »

Au-delà de la fourniture du matériel, il est vivement recommandé à l'employeur de consulter l'administration fiscale et l'ONSS quant à la notion d'avantage de toute nature que peut engendrer, dans le chef du personnel, l'utilisation de l'ordinateur portable professionnel.

Une intervention financière dans les frais de connexion est par ailleurs recommandée à l'instar du régime applicable aux agents fédéraux et wallons.

L'employeur devra consulter les prescriptions fiscales et sociales en matière de dispense de paiement de cotisations des indemnités pour éviter au travailleur le remboursement d'éventuelles sommes fiscales en fin d'année.

L'employeur doit par ailleurs veiller à la protection de ses données informatiques.

Enfin, en cas d'utilisation des propres équipements du télétravailleur, l'employeur assure la prise en charge financière des frais d'installation des programmes informatiques pertinents, des frais d'utilisation, de fonctionnement et d'entretien, et d'amortissement.

Compte tenu des capacités matérielles, techniques et budgétaires, l'autorité locale ou provinciale peut aussi modaliser l'implémentation du télétravail en prévoyant de recourir à un type de télétravail, ou d'y recourir progressivement,...Il importe de garantir *in fine* l'égalité de traitement entre tous les agents éligibles au télétravail.

2. L'adoption d'un règlement et ses formalités

Un règlement organisant le télétravail est nécessaire pour encadrer juridiquement les droits et devoirs entre l'autorité locale ou provinciale et son personnel – statutaire et contractuel –, tant pour le télétravail régulier que pour le télétravail occasionnel.

La politique de télétravail sera utilement indiquée dans les considérants de la délibération qui adopte le régime de télétravail.

A titre d'exemples, certaines décisions ont déjà évoqué les motifs suivants :

- o Le télétravail est un moyen pour les services publics de moderniser l'organisation du travail et d'encourager une méthode de travail de gestion des objectifs à distance,
- o Il permet aux membres du personnel de concilier vie privée et vie professionnelle, d'accomplir ses tâches avec une plus grande autonomie,
- o Il permet de concourir à l'impact environnemental,
- o Il contribue à l'attractivité de l'emploi ,
- o il contribue à la motivation du personnel en place,
- o il permet d'améliorer l'accès à l'emploi des personnes souffrant d'un handicap,
- o il permet d'améliorer les conditions de travail de personnes vulnérables (familles monoparentales ou situation familiale difficile, réintégration des personnes malades....),
- o il permet de réorganiser les espaces de travail dans les bâtiments et en réduire les coûts y liés,
- o il permet de contribuer à la diminution de l'occupation des bureaux, à une meilleure concentration dans l'exécution de son travail, à la réduction du temps dans les transports et du stress y afférent.

Les formalités légales habituelles entourant les dispositions générales en matière de personnel seront également d'application, à savoir :

- L'adoption d'une délibération par le conseil communal/de cpas/provincial ou par le conseil d'administration pour les intercommunales, les associations régies par le chapitre XII de la loi organique des CPAS et les régies communales ou provinciales ;
- Le cas échéant, une concertation préalable entre la commune et le cpas ;
- Le respect de la procédure de négociation syndicale ;
- Le cas échéant, la transmission du dossier au directeur financier (dans la mesure où il y a une incidence financière) ;
- L'approbation du règlement par l'autorité de tutelle ;

3. Contenu du règlement relatif au télétravail – les impératifs

3.1. Définitions et champ d'application

Il importe de définir dans le règlement le type de télétravail souhaité. Les définitions peuvent s'inspirer des réglementations existantes citées en introduction.

On distingue généralement le « télétravail régulier » et le « télétravail occasionnel ».

- Le télétravail régulier est défini comme étant une forme d'organisation et/ou de réalisation du travail utilisant les technologies de l'information, dans laquelle un travail, qui aurait également pu être réalisé dans les locaux de l'employeur, est effectué hors de ces locaux de façon régulière (définition inspirée de l'accord-cadre européen sur le télétravail).
- Le télétravail occasionnel est défini comme étant une forme d'organisation et/ou de réalisation du travail dans le cadre d'un travail utilisant les technologies de l'information, dans laquelle des activités, qui pourraient également être réalisées dans les locaux de l'employeur, sont effectuées en dehors de ces locaux de façon occasionnelle et non-régulière. Le télétravailleur peut prétendre à du télétravail occasionnel en cas de force majeure ou pour des raisons personnelles qui l'empêchent d'effectuer sa prestation de travail dans les locaux de l'employeur (définition inspirée des articles 23 et 26§1^{er} de la loi du 5 mars 2017).

Le type de lieu où s'effectue le télétravail doit être précisé dans le règlement. Il peut s'agir du domicile du télétravailleur ou d'une autre adresse renseignée par le télétravailleur. L'adresse où s'effectue le télétravail doit être indiqué dans l'autorisation du télétravail. Moyennant l'accord du supérieur hiérarchique, l'agent peut, de manière ponctuelle, effectuer son travail à une autre adresse que celle renseignée dans son autorisation.

Si l'on se réfère à l'esprit de la loi du 5 mars 2017 concernant le travail faisable et maniable applicable au secteur privé, le télétravail occasionnel permet au travailleur confronté à une situation difficile ou à un imprévu de demander de faire du télétravail occasionnel (voy. travaux parlementaires de la loi, DOC54 - n° 2257/001, session 2016-2017, page 4). Le télétravail occasionnel s'effectuant sur base volontaire, l'employeur ne peut l'imposer quelque soit le cas de force majeure (exemple : les jours de grève).

Enfin, quant au champ d'application, le télétravail s'applique tant au personnel statutaire que contractuel, ainsi qu'au personnel occupé à temps plein ou à temps partiel.

3.2. Conditions d'octroi, procédures et fin du télétravail

Le caractère volontaire du télétravail est le principe même du télétravail. Ce postulat de base doit apparaître dans le règlement (voyez pour exemple, l'article 5, § 1^{er} de l'arrêté royal du 22 novembre 2006).

Le règlement fixe les conditions d'octroi du télétravail de manière à objectiver les raisons pour lesquelles un membre du personnel peut y recourir.

Des exemples figurent notamment à l'article 4 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 5 décembre 2019 telle que la condition relative à la compatibilité du télétravail avec la fonction.

Sur ce point, le règlement fixe une liste des fonctions incompatibles avec le télétravail sur proposition du chef du personnel (le directeur général/fonction dirigeante locale) et son CODIR.

Citons aussi pour exemple l'exclusion explicite de la notion de télétravail mentionnée dans la réglementation de droit privé des télétravailleurs dit mobiles à savoir « *ceux dont la mobilité fait partie intégrante des modalités d'exécution du contrat de travail* » tels que les infirmières à domicile, les techniciens intervenant auprès de clients de l'employeur, (article 2 CCT n° 85, arrêté royal du 22 novembre 2006).

Le règlement peut également préciser si un nouveau membre du personnel accède ou non directement au télétravail dès son entrée en fonction ou encore si les fonctions d'encadrement ont accès ou non au télétravail (régulier/occasionnel).

En terme de procédure (demande, recours en cas de refus, résiliation), il est impératif d'y faire figurer le caractère volontaire du télétravail, principe clé prévu dans l'accord-cadre européen précité. En effet, le règlement doit prévoir explicitement la possibilité pour le membre du personnel d'avoir le choix de demander le télétravail et d'y mettre fin (moyennant préavis par exemple). A l'inverse, l'employeur a le droit de refuser la demande ou d'y mettre fin, moyennant motivation.

Il appartient au chef du personnel (directeur (trice) général (e)/ fonction dirigeante locale) de prendre la décision d'autoriser ou non le télétravail, éventuellement sur avis motivé du supérieur hiérarchique du demandeur.

3.3. Organisation des prestations et management

Une multitude de modalités des prestations sont possibles et diffèrent selon qu'il s'agisse de télétravail régulier ou de télétravail occasionnel.

Le télétravail régulier peut être prévu à raison d'un, deux ou trois jours maximum par semaine accordé invariablement ou non entre le personnel d'encadrement et les autres membres du personnel. Il est entendu qu'il s'agit d'un nombre de jours maximum que peut demander le télétravailleur selon sa situation personnelle et en accord avec son supérieur hiérarchique. Le nombre de jours fixé est mentionné dans l'autorisation de télétravail.

Les jours de télétravail peuvent être des jours fixes ou des jours variables d'un mois ou d'une semaine à l'autre.

Le télétravail occasionnel est prévu en cas de force majeure ou pour des raisons personnelles. Les balises et modalités du télétravail occasionnel sont fixés dans le règlement (par exemple, l'arrêté du gouvernement wallon fixe à 10 jours par an le nombre maximum de télétravail occasionnel). En tout état de cause, ces modalités ne peuvent être de nature à contourner le télétravail régulier.

Dans les deux cas, le télétravail peut être réalisé par jours entiers et/ou par demi-jours. Le travail à temps partiel ne peut être exclu du télétravail.

En terme d'organisation du service et de management, il peut être utile de prévoir que les jours de télétravail soient fixés de commun accord avec le supérieur hiérarchique et que ce dernier puisse fixer un jour de présence obligatoire par semaine pour tous les membres du service (pour le maintien de la cohésion d'équipe et le lien social, les réunions en présentiel, les échanges informels, ...).

3.4. Droits et obligations des parties

Conformément à l'esprit de l'accord-cadre européen précité, il importe de préciser les droits et devoirs du télétravailleur et de l'autorité employeur :

- Les obligations de l'employeur :

- Comme exposé plus haut, il doit fournir, installer et entretenir les équipements informatiques nécessaires ;
 - Fournir l'appui technique à distance et les coordonnées de l'équipe technique ressource en cas de soucis informatiques, prendre les mesures pour assurer la protection des données informatiques ;
 - Veiller à la protection de la santé et de la sécurité du télétravailleur dans le respect de la législation sur le bien-être au travail tant sur le plan de la sécurité du travailleur que sur le plan des risques psychosociaux, en ce compris le risque contre l'isolement des travailleurs ;
 - Assurer le respect des droits collectifs : les télétravailleurs ont les mêmes droits collectifs que les travailleurs dans les locaux de l'administration ; il ne peut être fait obstacle à la communication avec les organisations syndicales représentatives.
- Les droits et obligations du télétravailleur :
 - Les télétravailleurs bénéficient des mêmes droits que les travailleurs comparables dans les locaux de l'entreprise : en terme de formations, d'évolution de carrière, de promotion, de volume de travail, d'horaire de travail, de critère de résultats/d'évaluation des objectifs, de représentation et de participation syndicale ; la surveillance du travail des télétravailleurs ne peut être plus contraignante que celle applicable aux collègues exerçant leur travail dans les locaux de l'employeur ;
 - Le régime des congés et les dispositions applicables en matière d'accidents du travail (l'employeur doit vérifier la police d'assurance pour ses télétravailleurs) et de maladies professionnelles sont applicables aux télétravailleurs ;
 - Le télétravailleur est tenu d'être joignable par le public, les supérieurs hiérarchiques et les collègues ; à cet égard, le télétravailleur dispose du droit à la déconnexion des outils numériques. J'attire l'attention des pouvoirs locaux sur la nécessité de s'inspirer des recommandations du Parlement européen dans la résolution citée plus haut. Celle-ci indique notamment que « *les Etats membres veillent à ce que des modalités détaillées soient adoptées, après consultation des partenaires sociaux au niveau pertinent, pour permettre aux travailleurs d'exercer leur droit à la déconnexion et à ce que les employeurs mettent en œuvre ce droit d'une manière équitable et transparente* » (article 4). La

résolution décrit de manière détaillée les points d'attention quant aux risques liés à l'utilisation des outils numériques tels que l'allongement du temps de travail, l'augmentation de l'intensité du travail, le brouillage des frontières entre vie privée et vie professionnelle ainsi que les risques psychosociaux ;

- o L'obligation du télétravailleur de respecter le matériel mis à disposition et de suivre les règles pour éviter le vol et la sécurité informatique ;
- o L'accord du télétravailleur quant à l'accès au lieu où s'exerce le télétravail, si, à sa demande, il souhaite la visite du service interne de prévention et durant quelle tranche horaire ;
- o L'engagement du télétravailleur de respecter les règles de sécurité informatique et de suivre la formation y relative avant de commencer le télétravail ;
- o L'engagement du télétravailleur à restituer les équipements fournis par l'employeur lorsque l'autorisation de télétravailler prend fin ;

Ces droits et devoirs sont détaillés, pour exemple, notamment dans l'arrêté du gouvernement wallon du 5 décembre 2019 et dans l'arrêté royal du 22 novembre 2006.

Il importe que les télétravailleurs soient informés de ces droits et obligations et formés à la sécurité informatique et la protection des données et ce, avant de commencer le télétravail. Pour rappel, cette formation fait partie des dépenses éligibles pour la subvention exposée plus haut à l'attention des communes et des cpas.

Pour le personnel des CPAS, il peut être utile de rappeler le respect du secret professionnel.

3.5. L'indemnité

Comme précisé au point 1 de la circulaire, l'autorité locale doit fournir à son personnel les moyens matériels nécessaires pour exécuter le travail demandé. Au-delà de ce matériel, je recommande d'y associer une indemnité de télétravail.

Le type de frais couverts et le montant de l'indemnité doivent être précisés dans le règlement relatif au télétravail.

L'ONSS et l'administration fiscale prévoient des possibilités d'exonération de paiement de cotisations moyennant le respect des conditions prescrites dans leurs instructions administratives.

Notons, parmi ces conditions, que l'exonération de ces cotisations ne s'applique qu'en cas de travail à domicile exercé de manière structurelle et régulière.

L'ONSS et l'administration fiscale déterminent chacune ce qu'elles entendent par télétravail structurel et régulier (télétravail d'au moins 8 heures par semaine pour l'ONSS ; pour l'administration fiscale, le télétravail structurel et régulier signifie une journée de travail par semaine : soit une journée de travail complète par semaine, soit deux demi-journées de travail par semaine ou plusieurs jours comprenant quelques heures prestées pendant le temps normal de travail. Cette évaluation s'effectue sur une base mensuelle).

Les plafonds d'exonération de cotisations sociales et fiscales pour le télétravail régulier sont actuellement les suivants :

- L'indemnité de bureau (montant maximum de 129, 48 euros par mois augmenté à 144, 31 euros par mois pour les mois d'avril, mai et juin 2021)
- L'indemnité pour l'utilisation de son propre ordinateur (montant maximum de 20 euros par mois)
- L'indemnité pour l'utilisation de sa propre connexion internet (montant maximum de 20 euros par mois)

Ces instructions de l'administration fédérale fiscale émanent d'une circulaire du 26 février 2021 (2021/C/20). J'invite les pouvoirs locaux à se tenir informés des éventuelles modifications ultérieures de ces prescriptions.

4. L'obligation de formaliser l'accord

Dans le cadre du télétravail régulier, l'accord donné au télétravailleur doit être formalisé par un écrit, par exemple une autorisation de télétravail adressée à l'agent concerné. Cette autorisation mentionnera a minima :

- Le lieu ou les lieux où s'exerce le télétravail ;
- Le nombre de jours maximum de télétravail par mois (lorsque les jours de télétravail régulier sont flexibles) / les jours pendant lesquels le télétravail est effectué et les jours de présence dans les

Contacts

Le Service Public de Wallonie, Intérieur et Action sociale est à votre disposition :

- Département des politiques publiques locales
Direction des Ressources humaines des pouvoirs locaux
Avenue Gouverneur Bovesse, 100
5100 Jambes (Namur)
- Courriel : ressourceshumaines.interieur@spw.wallonie.be
- Tél. 081/32.32.44 ou 081/32.37.43

locaux de l'employeur, arrêtés de communs accord entre le supérieur hiérarchique et le télétravailleur (si le télétravail régulier est à jours fixes) ;

Pour le personnel statutaire, l'autorisation de télétravail sera signée par le directeur général (ou son délégué). Pour le personnel contractuel, l'autorisation de télétravail mentionnera qu'elle constitue un avenant au contrat de travail conclu entre l'employeur et l'agent et sera signé par les deux parties.

Le règlement de télétravail sera annexé à l'autorisation de télétravail de manière à s'assurer que l'agent soit parfaitement informé de toutes les modalités encadrant le télétravail.

Dans le cas du télétravail occasionnel, l'autorisation comprendra les mêmes mentions que dans le cas du télétravail régulier sauf pour ce qui concerne le nombre de jours puisqu'il s'agit d'un télétravail conditionné par un cas de force majeure ou de raisons personnelles. Quelques souplesses d'organisation peuvent par ailleurs être prévues telles que la mention du jour de télétravail occasionnel pouvant être effectuée par voie électronique, ou encore la demande et l'accord pouvant intervenir au plus tard avant le début de la journée de travail.

Je vous prie d'agréer, Mesdames, Messieurs, mes salutations distinguées.

Le Ministre du Logement, des Pouvoirs locaux
Et de la Ville



Christophe COLLIGNON