

Les impacts de la transformation numérique sur le travail : quels effets sur la QVT ?

Journée d'étude IRT-SECAFI-IRES du 11 mai 2017



LES AVANCÉES DU DROIT DU TRAVAIL ET DE LA JURISPRUDENCE SUR LA QVT ET LES TRANSFORMATIONS NUMÉRIQUES

Frédérique Chopin, maître de Conférences HDR en Droit privé
Responsable Master 2 RH RSE, Centre de Droit Social EA 901, Aix Marseille Université



La Qualité de Vie au Travail

« ce qui contribue au **développement de la personne**, à ce qui fait qu'elle va **s'engager** pleinement dans son activité de travail, parce qu'elle y trouve de la **satisfaction**, s'y réalise, y **trouver un sens** et contribue à une **ambition**, une **œuvre collective** »

H.Lanouzière, Directeur de l'Anact, SQVT, 2013



Contexte numérique et travail

Plan Santé au Travail pour 2016-2020

Judiciarisation des contentieux dans ce domaine

De nouveaux risques émergent

Le numérique, une belle opportunité

Transformation numérique et Travail : des liens identifiés

Travail et numérique

1/Rapport Mettling « Transformation numérique et vie au travail » (2015)

La transformation numérique a des **impacts** en droit du travail :

-sur le travail (métier, compétences, e-learning, formation, adaptation, anticipation, rupture numérique)

-sur le contrat de travail (lieu de travail/ temps de travail (télétravail), lien de subordination, durée du travail et charge de travail/forfait-jours)

-les conditions de travail (équilibre vie privée/vie pro, mesure et suivi de la charge de travail, télétravail, espace de travail, co-working)

-le management (nouveaux modes d'organisation, management de proximité, évaluation & suivi de la charge de travail y compris à distance, besoins de reconnaissance des travailleurs à distance, cohésion du groupe)

Transformation numérique et QVT

-Les limites de l'indicateur « Durée du travail »

-la charge de travail : renvoie non seulement à la charge physique mais aussi à une charge mentale et psychologique (cf burn out).

-conception de l'ANACT de la charge de travail qui distingue la **charge prescrite**, la **charge réelle** et la **charge ressentie (subjective)**.

La charge de travail ressentie évolue dans le temps pour chaque salarié en fonction de paramètres qui peuvent être individuels (ex arrivée d'un enfant, maladie d'un conjoint etc..)

La charge de travail concerne les représentants du personnel, ils sont parties prenantes de la démarche de régulation de la charge de travail au sein d'une organisation

 la charge de travail est une question centrale de la QVT

Quelles avancées légales et jurisprudentielles?

2/ Les avancées de la Loi n°2016-1088 du 8 août 2016 (Loi Travail)

La loi comporte un chapitre entier sous le titre « **Adaptation du droit du travail à l'ère du numérique** » modifiant cinq articles du code du travail.

1. Evaluation de la charge de travail

La loi introduit des éléments en faveur de l'évaluation de la charge de travail :

« **L'employeur s'assure régulièrement que la charge de travail du salarié est raisonnable et permet une bonne répartition dans le temps de son travail** » (article L.3121-60 du Code du travail).

En application de l'article L.3121-64,II C. du travail :

- Les accords doivent ainsi contenir « **les modalités selon lesquelles l'employeur assure l'évaluation et le suivi régulier de la charge de travail** ».

- Ils doivent aussi préciser les modalités selon lesquelles l'employeur et le salarié doivent « **communiquer périodiquement** » sur la charge de travail, l'articulation entre la vie personnelle et professionnelle, la rémunération et l'organisation du travail. Les modalités de cette communication doivent être précisées dans l'accord.

→ **Il se construit ainsi, à propos du forfait-jours, une véritable obligation d'évaluer la charge de travail au quotidien en raison notamment des moyens de travail continus donnés par le numérique**

La loi Travail prévoit également des **dispositions supplétives (art L.3121-65 C.trav), en l'absence de clause relative à l'entretien annuel et au suivi du salarié dans l'accord collectif**, afin que l'employeur:

1° établit un *document de contrôle faisant apparaître le nombre et la date des journées ou demi-journées travaillées*. Sous la responsabilité de l'employeur, ce document peut être renseigné par le salarié ;

2° s'assure que *la charge de travail du salarié est compatible avec le respect des temps de repos quotidiens et hebdomadaires* ;

3° organise *une fois par an un entretien avec le salarié pour évoquer sa charge de travail, qui doit être raisonnable, l'organisation de son travail, l'articulation entre son activité professionnelle et sa vie personnelle ainsi que sa rémunération* »

Cette disposition permet notamment aux **accords en vigueur avant la loi Travail de continuer à s'appliquer, sans risquer d'être remis en cause**, alors même qu'ils ne comportent pas de garanties suffisantes quant à la santé et à la sécurité du salarié...

En revanche, **si l'employeur ne met pas en place ces trois mesures prévues à l'article L.3121-65 du Code du travail, le forfait jours sera nul et le salarié pourra obtenir un rappel d'heures supplémentaires, à condition de pouvoir en justifier.**

De son côté, la jurisprudence **contrôle strictement les dispositions conventionnelles relatives au suivi de la charge de travail du salarié** ([Cass. Soc. 17 décembre 2014, n°13-22.890](#)) ainsi que **la mise en œuvre concrète de ce suivi**.

A défaut de suivi de la charge de travail, le forfait jours est nul et le salarié pourra obtenir le paiement des heures supplémentaires s'il est en mesure de prouver ces dernières ([Cass.Soc, 9 novembre 2016, n° 15-15064](#)).

2. Accès à l'emploi des travailleurs handicapés grâce au numérique

-obligation pour l'employeur de favoriser l'accès à l'emploi des travailleurs handicapés grâce au numérique (entrée en vigueur au plus tard le 8/8/2019). A défaut, exonération possible si obligation disproportionnée mais risque de discrimination.

✕ **obligation d'accessibilité des logiciels installés sur les postes de travail des salariés handicapés**

✕ **accessibilité au télétravail des postes des salariés handicapés**

➔ **Le numérique au service de l'amélioration de la QVT des salariés handicapés**

3. Transformations numériques, QVT et ubérisation du travail

Loi Travail définit la responsabilité sociale des plateformes du type UBER :

Cette **responsabilité sociale** ne s'applique qu'aux plateformes :

- qui déterminent les caractéristiques de la prestation de service fournie ou du bien vendu et en fixent le prix
- et dont le chiffre d'affaires dépasse un certain seuil (D.n°2017-774 du 4 mai 2017)

Pour ces plateformes, **de nouvelles obligations à compter du 1^{er} janvier 2018**

- prise en charge de la cotisation accident du travail
- prise en charge de la contribution à la formation professionnelle de ceux qu'elle emploie
- prise en charge des frais d'accompagnement vers la Validation des acquis de l'expérience (+ indemnité).

Selon la Loi Travail, l'introduction de ces nouvelles dispositions relatives à la responsabilité sociale des plateformes n'implique **pas de lien de subordination entre la plateforme et le prestataire, ce qui vise à exclure la requalification de la relation en contrat de travail.**

➡ **La responsabilité des plateformes /accidents du travail, une démarche QVT**

4. Le droit à la déconnexion

Depuis le 1er janvier 2017, **les entreprises de plus de 50 salariés** doivent entamer lors de la négociation annuelle sur la **QVT** et l'égalité professionnelle, la négociation sur les modalités d'exercice du droit à la déconnexion de leurs salariés afin d'assurer le **respect des temps de repos et de congé ainsi que de la vie personnelle et familiale**.

A défaut d'**accord**, l'employeur élabore une **charte**, après avis du comité d'entreprise ou, à défaut, des délégués du personnel. Cette charte définit ces modalités de l'exercice du droit à la déconnexion et prévoit surtout la **mise en place d'actions de formation et de sensibilisation à un usage raisonnable des outils numériques à destination des salariés et du personnel d'encadrement et de direction**.

Dans les entreprises de moins de 50 salariés, une **charte de la déconnexion** doit être adoptée. En effet, dans l'exposé des motifs de la loi, le gouvernement rappelle que le numérique permet l'émergence de nouvelles formes d'emploi et favorise la connexion quasi permanente, via les terminaux mobiles (tablettes et smartphones), de certaines catégories de professionnels, tels les cadres.

Limite: pas de sanction directe mais possibilité de faire valoir le manquement de l'employeur en cas de burn out, de dépression et la reconnaissance d'une faute inexcusable



Le droit à la déconnexion est un élément essentiel dans la réussite de la transformation numérique au profit de la QVT

Exemple d'accord collectif/transformation numérique

Accord QVT et égalité professionnelle La mutuelle Générale, juin 2016

http://www.actuel-rh.fr/sites/default/files/article-files/accord_mutuelle_genrale.pdf

Partie 1.2 consacrée à l'utilisation des NTIC : **volonté de préservation de la frontière entre vie pro et vie privée matérialisée par différentes mesures:**

-utilisation des smartphones à usage pro (hors cadres sup) : invitation à les paramétrer en mode « ne pas déranger » le soir, les we, pendant les congés (sauf astreinte)

-usage de la messagerie pro le soir et tous les we : entre 20h et 8h la semaine, les we, les emails envoyés par ou aux collaborateurs seront automatiquement accompagnés d'un bandeau d'information invitant le destinataire à ne pas y répondre, sauf urgence ou situation exceptionnelle.

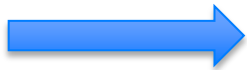
-absence de procédure disciplinaire contre un salarié qui ne répondrait pas à une sollicitation mail ou tel, le soir, les we ou pendant les congés (hors astreinte ou situation exceptionnelle).

-importance de **l'exemplarité des managers** dans leur utilisation des TIC/équipes le soir et le we.

3/ Les avancées de la Loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique

-la loi renforce les obligations des entreprises en matière de formation au numérique en prévoyant que les actions de développement des compétences numériques s'inscrivent dans la formation professionnelle tout au long de la vie (art.L6111-2 C.trav.)

-Le plan de formation peut comporter des actions visant au développement des compétences numériques (art L.6321-1C.trav.)



Nouveaux moyens au service de l'obligation d'adaptation des salariés à l'évolution de leur emploi



lutte contre la rupture numérique (amélioration de la QVT par la reconnaissance des compétences, les évolutions de carrière etc...)

4/ les avancées jurisprudentielles sur le numérique au travail et leur impact sur la QVT

Télétravail et QVT

Parler du télétravail, c'est d'abord parler de tous les thèmes liés au travail :

- conditions de travail au bureau et au domicile,
- horaires et charge de travail avec un focus particulier sur les équilibres de temps de vie,
- égalité entre tous les travailleurs sédentaires, nomades, télétravailleurs...

Objectifs à travers quelques exemples d'accords Télétravail :

Coca-cola : « améliorer le bien être au travail et la conciliation vie privée/pro »

Thalès « prendre en compte la QVT en recherchant un meilleur équilibre vie pro/perso »

Banque postale « meilleure conciliation vie pro/perso; contribuer à la politique de QVT »

Norauto « volonté de favoriser la conciliation harmonieuse entre la vie perso et pro de ses collaborateurs »



La transformation numérique vient bouleverser les modes de travail mais la QVT doit constituer le garde fou de cette évolution

Télétravail et transformation numérique : quels impacts sur la QVT?

Cass.Soc, 14 septembre 2016, n°14-21,893 (dans le même sens, Soc, 7 avril 2010, n°08-44.865)

➔ **Le salarié a droit à une indemnité d'occupation de son domicile lorsque le télétravail est mis en place à la demande de l'employeur, afin de compenser l'immixtion dans sa vie privée que le salarié a acceptée.**

➔ **En revanche, le salarié qui fait le choix de travailler à son domicile alors que son employeur met à sa disposition un local professionnel ne peut prétendre à cette indemnité, même si le télétravail a été mis en place à la demande de son employeur.**

Cass.Soc, 14 avril 2016, n°14-13.305 (dans le même sens, Cass. Soc., 21 septembre 2016, n° 15-11.144)

Quelles incidences pratiques?

-avenants sur la mise en place du télétravail : préciser qui est à l'origine de ce mode d'organisation du travail et si le salarié a la possibilité d'exercer son travail dans un local mis à sa disposition par l'employeur.

-si défaut de versement de l'indemnité d'occupation par l'employeur, **risque de rupture du contrat de travail** aux torts exclusifs de l'employeur.

QVT et surveillance numérique

✕ Utilisation de la messagerie électronique par le salarié

L'employeur n'a pas le droit de consulter les messages personnels émis et reçus sur l'ordinateur professionnel du salarié (arrêt Nikon, Cass.Soc.2/10/2001). Tous les autres messages sont présumés avoir un caractère professionnel et sont donc librement consultables par l'employeur.

(Cass.Soc, 26 janvier 2016, n°14-15360 et Soc, 7 avril 2016, n°14-27949)
lorsque le salarié dispose de deux messageries électroniques, l'une professionnelle et l'autre personnelle sur son ordinateur professionnel, l'employeur ne peut pas consulter les messages reçus ou envoyés par le salarié sur sa messagerie personnelle.

? de savoir si cette protection est liée au support (ordi pro) ou à la source du message (messagerie perso)

Un employeur peut surveiller les messages émis par les salariés pendant leur temps de travail à partir de leur messagerie professionnelle à condition que cette surveillance reste limitée au contrôle de la réalisation des missions et du respect des règles de l'entreprise. C'est ce que vient de juger la CEDH (CEDH section 4, 12 janvier 2016, n°61496/08)



protection de la QVT du salarié et de sa vie privée

✘ Réseaux sociaux au travail et QVT

Pour la cour d'appel de Chambéry (25 février 2016, n° 2015/01264), **le licenciement d'un salarié pour avoir tweeté 4 fois par jour au bureau à des fins personnelles ne peut être justifié par ce seul usage.**

Dans **un arrêt du 13 janvier 2015**, la cour d'appel d'Aix-en-Provence a validé le **licenciement pour faute grave d'une salariée qui passait une heure par jour sur Internet pour son usage personnel**

Jurisprudence Facebook

La jurisprudence prend en compte les **paramétrages d'un compte Facebook** pour déterminer si les éléments diffusés relèvent de la vie privée ou professionnelle, d'un salarié (CA Rouen ch. soc. 15-11-2011 n° 11/01830 et 11/01827; CA Lyon Ch. soc. 24-3-2014 n° 13/03463; Cass.Soc, 10 avril 2013, n°11-19530)

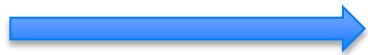
CA Reims. Ch. soc. 16-11-2016 n° 15/03197 ne distingue plus: dès lors que la vidéo a été réalisée dans les locaux de l'entreprise, avec des moyens mis à la disposition par l'employeur, en violation du règlement intérieur, la diffusion de la vidéo en paramétrage privé n'exclut pas l'atteinte portée à l'image de l'établissement. Dès lors, le licenciement pour faute grave est justifié.

 **liberté d'expression restreinte des salariés / pouvoir disciplinaire de l'employeur .**

Le modèle de l'entreprise doit il évoluer?

Biométrie et QVT

L'utilisation de la biométrie dans l'entreprise est un outil de sécurisation des accès ou des lieux sensibles de l'entreprise



contribue à la QVT?

Mais risques d'atteintes aux libertés plus élevés:

- identification de l'individu à partir de ses caractéristiques physiques, biologiques, voire comportementales (ex : empreinte digitale, contour de la main).

- identification à partir de caractéristiques produites par le corps lui-même et le désigne de façon définitive permettant de ce fait le « traçage » des individus et leur identification certaine.

Quels apports à la QVT mis à part la sécurité renforcée?

Biométrie numérique et QVT

Le 30 juin 2016, la CNIL a adopté deux autorisations uniques qui encadrent désormais l'ensemble des dispositifs de contrôle d'accès biométrique sur les lieux de travail, quels que soient les types de biométries utilisées. Elles distinguent :

- les dispositifs biométriques permettant aux personnes de garder la maîtrise de leur gabarit biométrique (AU-052)

<https://www.cnil.fr/fr/declaration/au-052-biometrie-contrrole-dacces-sur-les-lieux-de-travail-avec-maitrise-de-la-personne>

- les dispositifs biométriques ne garantissant pas cette maîtrise (AU-053) <https://www.cnil.fr/fr/declaration/au-053-biometrie-contrrole-dacces-sur-les-lieux-de-travail-avec-conservation-des-gabarits>

Biométrie et protection de la QVT

CA Toulouse, 4e ch. sect. 2, 10 févr. 2017, n° 15/02594

Les juges ont déduit du comportement de l'employeur qui a refusé de communiquer les relevés de pointage quotidiens alors que M^{me} G-H lui réclamait depuis des mois le paiement d'heures supplémentaires, l'intention de dissimuler les horaires de travail effectuées par cette dernière (condamnation pour travail dissimulé et paiement des heures supp.)

Géolocalisation et QVT

Géolocalisation du véhicule d'un salarié

Obligations de l'employeur



Informer les salariés
sur leurs droits



Le système doit être justifié
par une finalité précise



Déclaration à la CNIL
Obligatoire

Les limites à ne pas dépasser



Géolocalisation hors
du temps de travail



... ou lors du temps
de trajet domicile - travail
si non-rémunéré



Contrôle de la vitesse
du salarié
en temps réel



Géolocalisation des représentants
du personnel dans le cadre
de leur mandat

Géolocalisation quelles garanties pour la QVT?

Principe de proportionnalité : restriction à la liberté/objectif recherché

Déclaration du dispositif à la CNIL

Information des salariés

Les dispositifs de protection du salarié

Conservation des données
2 mois max

Un accès du salarié aux données le concernant

Un accès limité aux données

Géolocalisation des salariés et QVT

Cass. soc., 25 janv. 2016, n° 14-17.227 : la société ORANGE expliquait que le dispositif « Fleet performance » fournirait une solution de suivi des kilomètres parcourus par les véhicules sans informations de géolocalisation, elle a toutefois également admis que la fonction de géolocalisation pourrait de façon exceptionnelle et ponctuelle être mise en oeuvre en cas de vol du véhicule pour permettre de le retrouver, que le représentant de la direction a reconnu lors de la séance des 24 et 25 janvier 2012 du comité central de l'unité économique et sociale que ce dispositif permettrait potentiellement à ORANGE de localiser les véhicules à tout moment. Il s'agit d'un projet important de nature à affecter les conditions de travail des salariés concernés justifiant le recours à un expert par le CHSCT

CA Versailles, 9 févr. 2016, n° 14/05112

la CNIL, dans sa délibération du 4 juin 2015 a indiqué que « le traitement de données de géolocalisation peut avoir pour finalité accessoire le suivi du temps de travail, lorsque ce suivi ne peut être réalisé par un autre moyen, sous réserve notamment de ne pas collecter ou traiter des données de localisation en dehors du temps de travail des employés concernés ».

La société Aer Holding **ne saurait donc fonder le licenciement de Mr X sur la base d'informations obtenues par le système de géolocalisation, en dehors du temps de travail.**

Merci pour votre attention

Références bibliographiques pour aller plus loin

-Aurélie Laborde, « Les incivilités numériques au travail », *Revue française des sciences de l'information et de la communication [En ligne]*, 9 | 2016, mis en ligne le 01 septembre 2016, URL : <http://rfsic.revues.org/2225> ; DOI : 10.4000/rfsic.2225

-Thierry Rousseau, « 10 questions sur la charge de travail », guide ANACT, 2016

-B.Mettling, « l'avenir du travail à l'âge du numérique », institut Diderot, 2016

- Emilie Bourdu, Marie-Madeleine Péretié, Martin Richer, *La qualité de vie au travail : un levier de compétitivité. Refonder les organisations du travail*, Paris, Presses des Mines, 2016.

-Cass.Soc, 17 décembre 2014, n°13-22.890

https://www.courdecassation.fr/publications_26/arrets_publices_2986/chambre_sociale_3168/2014_5884/decembre_6830/2402_17_30787.html

-Cass.Soc, 9 novembre 2016, n°15,15064,

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriJudi.do?idTexte=JURITEXT000033375414>

-CEDH, 12 janvier 2016, [http://hudoc.echr.coe.int/fre#{%22itemid%22:\[%22001-159906%22\]}](http://hudoc.echr.coe.int/fre#{%22itemid%22:[%22001-159906%22]})

-Cass.Soc, 26 janvier 2016, n°14-15.360

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriJudi.do?idTexte=JURITEXT000031949915>

-Cass. Soc, 7 avril 2016, n°14-27.949

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriJudi.do?oldAction=rechJuriJudi&idTexte=JURITEXT000032392039&fastReqId=1758849097&fastPos=1>

-Cass.Soc, 14 septembre 2016, n°14-21.893

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriJudi.do?idTexte=JURITEXT000033127150>

-Cass. Soc., 21 septembre 2016, n° 15-11.144,

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriJudi.do?idTexte=JURITEXT000033153538>

-Cass.Soc, 14 avril 2016, n°14-13.305,

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriJudi.do?idTexte=JURITEXT000032421222>

-Cass.Soc, 7 avril 2010, n°08-44.865,

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriJudi.do?oldAction=rechJuriJudi&idTexte=JURITEXT000022086673&fastReqId=552735708&fastPos=1>