



Brochure FAQ :
applications
professionnelles
sur un smartphone
personnel



FGTB

Titres-services

Ensemble, on est plus forts

Sommaire

Votre employeur peut-il vous obliger à installer une application sur votre smartphone privé ?	4
A quoi peut servir concrètement une application professionnelle ?	5
Vous arrive-t-il d'utiliser vos applications professionnelles après vos heures de travail ?	6
Devez-vous recevoir une formation concernant l'utilisation de ces applications ?	8
Que faire si vous rencontrez des problèmes techniques lors de l'utilisation de l'application ?	9
Que faire si l'application permet aux clients d'évaluer les prestations des aide-ménagères ?	10
Devez-vous recevoir une compensation financière pour l'utilisation de votre smartphone personnel dans le cadre de votre travail ?	12
Votre employeur respecte-t-il les réglementations en matière de protection de la vie privée ?	13
Est-ce que les organes de concertation ont leur mot à dire ?	14
Avez-vous encore des questions ou des remarques concernant l'usage des applications professionnelles ?	15

Introduction

De plus en plus d'employeurs demandent aux aide-ménagères d'installer des applications dites « professionnelles » sur leur smartphone personnel. Il s'agit de logiciels conçus pour répondre aux besoins spécifiques d'une entreprise afin d'améliorer l'« efficacité ».

La FGTB Titres-services a mené l'enquête sur ce phénomène auprès des déléguées. Grâce à vos retours, nous avons pu élaborer cette brochure questions-réponses pour vous permettre d'adopter les bons réflexes au sein des organes de concertation si votre employeur vous propose d'introduire l'usage de telles Apps dans votre entreprise. Pour chaque point que nous décortiquons, vous trouverez également le cadre juridique et les questions que vous pouvez potentiellement soulever au sein des organes de concertations.



Votre employeur peut-il vous obliger à installer une application sur votre smartphone privé ?

Non, en principe, il ne peut pas l'exiger. Il existe deux situations :

1. L'employeur propose aux aide-ménagères d'installer une app : les aide-ménagères seront libres d'accepter ou de refuser. **Mais en cas de refus, elles ne peuvent pas subir de conséquences négatives.**
2. L'utilisation d'une application est obligatoire pour l'exécution du travail : celle-ci devient dès lors un outil de travail.



Important : selon la réglementation, l'employeur doit fournir les instruments et outils nécessaires à l'exécution du travail.



Remarque : l'employeur vous fournit un smartphone professionnel sur lequel l'application est déjà installée ? Dans ce cas-là, l'aide-ménagère devra en faire usage.



Réglementation

Art. 20 Loi sur les contrats de travail : "L'employeur a l'obligation 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 (...)"



Questions à poser au sein des organes de concertation



Pouvez-vous garantir que les travailleuses qui refuseraient d'installer cette application sur leur smartphone personnel n'en subiront aucune conséquence ?

Que se passe-t-il pour les travailleuses qui ne possèdent pas de smartphone ?



A quoi peut servir concrètement une application professionnelle ?

Notre enquête a révélé que ces applications professionnelles peuvent remplir différentes fonctions : la planification des horaires, l'enregistrement du temps de travail / l'encodage des prestations journalières, les demandes de congé et la planification des absences, la communication avec les clients, la communication avec le service du personnel, l'envoi des fiches de paie...



Deux de ces fonctions méritent une attention particulière :

1. Horaires et planification de l'agenda

L'application peut être utilisée pour la planification des horaires (et donc des rendez-vous chez les clients). Mais cela ne signifie pas que vos horaires peuvent être modifiés unilatéralement et brusquement par l'employeur. Même en cas d'horaires variables, un certain délai d'avertissement est obligatoire en cas de changement d'horaire.

2. Enregistrement du temps de travail

Le temps de travail doit être enregistré au moyen d'un système fiable et qui permet aux aide-ménagères de consulter les données rapidement et de les corriger en cas d'erreur.



Important : les données ne doivent pas être accessibles par tout le monde. Seuls l'employeur et le service du personnel peuvent y avoir accès. Si l'employeur prévoit l'enregistrement du temps de travail via une application, celle-ci devra remplir ces conditions. Par ailleurs, le règlement de travail de l'entreprise devra obligatoirement mentionner que le temps de travail sera enregistré via cette application.



Questions à poser au sein des organes de concertation



Pouvez-vous nous expliquer pour quelles tâches serviront ces applications ?

Si elles sont utilisées pour la planification des horaires et/ou l'enregistrement du temps de travail, pouvez-vous garantir que toutes les dispositions légales sont bien respectées ?



Pouvez-vous nous garantir que ce système est fiable et qu'il est prévu une procédure en cas d'erreur ?

Vous arrive-t-il d'utiliser vos applications professionnelles après vos heures de travail ?

Notre enquête a révélé que de nombreuses aide-ménagères doivent encore utiliser l'application professionnelle en dehors de leurs heures de travail. Certaines travailleuses expliquent même devoir utiliser cette application entre 2 et 3 heures après leur journée de travail !

Le principe est que l'employeur ne peut pas exiger que les travailleurs répondent aux e-mails, messages WhatsApp, SMS, aux appels téléphoniques professionnels en dehors des heures de travail, sauf en cas de nécessité absolue. Ce principe est bien évidemment d'application pour ce qui concerne l'utilisation des applications professionnelles. C'est ce qu'on appelle **le droit à la déconnexion**.

Celui-ci vise à promouvoir un équilibre sain entre vie professionnelle et privée en permettant à l'aide-ménagère de se concentrer sur sa vie personnelle et familiale en dehors des heures de travail, et ainsi prévenir l'épuisement professionnel.



Important : l'employeur a des obligations légales strictes concernant la politique antistress en entreprise, qui s'inscrivent dans le cadre plus large de la prévention des risques psychosociaux au travail. L'objectif est de promouvoir un environnement de travail sain et sûr.



Réglementation

- **Loi du 3 octobre 2022** sur le droit à la déconnexion.
- **Loi du 4 août 1996** relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.



Questions à poser au sein des organes de concertation

- └ Qu'est-il prévu dans l'entreprise en matière de droit à la déconnexion ?
- └ Est-ce que cela a été discuté au sein des organes de concertation ?

Est-ce que le personnel de direction / de surveillance a été sensibilisé sur le droit à la déconnexion des aide-ménagères ?





Devez-vous recevoir une formation concernant l'utilisation de ces applications ?

Notre enquête a révélé qu'un nombre important d'aide-ménagères n'avaient reçu qu'une formation insuffisante voire aucune formation au moment de l'introduction de ces applications. Sans une formation suffisante, l'aide-ménagère est plus susceptible de commettre des erreurs qui peuvent avoir des conséquences regrettables (particulièrement en cas d'enregistrement de ses prestations de travail).



Important : cette application doit être considérée comme instrument de travail (voir une « nouvelle technologie ») et l'employeur doit organiser préalablement une formation adéquate lors de l'introduction de celle-ci. Un simple tutoriel vidéo n'est pas suffisant. Si nécessaire, une formation doit être prévue en présentiel pour permettre à l'aide-ménagère de poser toutes les questions nécessaires. Cette formation devra en principe se tenir pendant les heures de travail et le temps consacré à celle-ci devra être rémunéré.



Réglementation

Loi de 1978 sur les contrats de travail + instructions du SPF Emploi.

Obligations de l'employeur :

- faire travailler son travailleur dans les conditions, au temps et au lieu convenus, notamment en mettant en principe à sa disposition l'aide, les instruments et les matières nécessaires à l'accomplissement du travail ;
- fournir la formation gratuitement au travailleur pour exécuter le travail pour lequel il a été engagé (...).



Questions à poser au sein des organes de concertation



Est-ce que toutes les travailleuses ont bien reçu la formation nécessaire préalablement à l'introduction du système ?

Ces formations ont-elles eu lieu pendant l'horaire normal de travail ?



Le temps consacré à ces formations a-t-il été correctement rémunéré ?

Que faire si vous rencontrez des problèmes techniques lors de l'utilisation de l'application ?

Etant donné que cette application doit être considérée comme un outil de travail, l'employeur doit fournir cet instrument en bon état et le « réparer » si nécessaire. L'employeur doit donc prévoir des procédures et des solutions si un problème technique survient (par exemple : pannes, coupure d'Internet) lorsque l'aide-ménagère utilise l'app.

Réglementation

Loi 1978 sur les contrats de travail : *“L'employeur est obligé de faire travailler son travailleur dans les conditions, au temps et au lieu convenus, notamment en mettant en principe à sa disposition l'aide, les instruments et les matières nécessaires à l'accomplissement du travail.”*



Questions à poser au sein des organes de concertation

- Qu'avez-vous prévu comme procédure en cas de problème technique ?
- Y a-t-il un « Helpdesk » (support IT) à disposition des travailleuses ?

Si l'application est utilisée pour enregistrer le temps de travail, comment prouver ses heures de travail si celle-ci ne fonctionne pas ?

Que faire si l'application permet aux clients d'évaluer les prestations des aide-ménagères ?

Dans certaines agences, les clients peuvent - via l'application - évaluer les prestations des aide-ménagères. Et dans certaines, ce sont même les aide-ménagères qui peuvent évaluer leurs clients !

La réglementation est maigre à ce sujet. Mais ce type de pratique peut s'avérer dangereux : le risque est que certains clients « rarement satisfaits » fassent de mauvaises évaluations et que celles-ci servent de base à monter un dossier pour justifier le licenciement d'une travailleuse.

Nous conseillons donc, si c'est possible, de bloquer au sein des organes de concertation ce type de pratique.



Questions à poser au sein des organes de concertation

└ L'application permet-elle aux clients d'évaluer les prestations des aide-ménagères ? Si oui, sur base de quels critères ?

Que faites-vous de ces évaluations ? Qui y a accès ? Sont-elles consignées dans un dossier (du personnel) ?

└ En cas d'évaluation négative, quel droit de réponse (recours) accordez-vous à l'aide-ménagère concernée ?

Pouvez-vous garantir que des évaluations négatives ne pourront jamais entraîner de sanctions envers les aide-ménagères ?



Devez-vous recevoir une compensation financière pour l'utilisation de votre smartphone personnel dans le cadre de votre travail ?

Lors de notre enquête, nous avons constaté que certaines agences octroient une compensation financière pour l'utilisation du smartphone privé et d'autres pas. Et parmi celles qui en octroient une, les montants peuvent être très différents.



Concrètement : l'employeur doit intervenir financièrement en cas d'utilisation d'un smartphone privé pour des raisons professionnelles. L'idée est que si une aide-ménagère est obligée d'utiliser son propre smartphone pour le travail, celui-ci devient un « instrument de travail » et l'employeur est tenu de fournir gratuitement les instruments et outils nécessaires à l'exécution du travail.

Le problème est que la législation ne détermine pas précisément comment le montant de cette intervention financière doit être calculé. Par conséquent, ce sera souvent à négocier au sein des entreprises. Cela peut prendre la forme d'indemnités forfaitaires, des remboursements sur base de présentation de la facture, ou de conventions spécifiques dans l'entreprise..



Remarque : rien n'empêche évidemment l'employeur de fournir un smartphone professionnel (avec l'abonnement qui va avec). Dans ce cas il n'est évidemment pas question d'une autre intervention de l'employeur.



Questions à poser au sein des organes de concertation



Quelle intervention financière prévoyez-vous en ce qui concerne les frais encourus par les aide-ménagères lorsqu'elles utilisent leur smartphone privé pour des raisons professionnelles ?

Est-ce que cette intervention est suffisante ?
Ne devrait-elle pas être majorée ?



Votre employeur respecte-t-il les réglementations en matière de protection de la vie privée ?

Toute une série de données concernant l'aide-ménagère (nom, adresse, âge, horaire de travail, catégorie salariale, etc.) peuvent se retrouver dans ce type d'application. Or, ces données sont strictement protégées par la réglementation (notamment par le Règlement Général pour la Protection des Données).

Cela implique que l'employeur ne peut pas faire n'importe quoi de ces données (leur traitement doit être réduit au minimum nécessaire et ne doit servir que dans le cadre de l'exécution du travail). Ces données ne peuvent pas être transmises à n'importe qui (il est par exemple hors de question que les clients aient accès à l'adresse ou au planning de l'aide-ménagère !)



Important : chaque travailleuse concernée doit être au courant des données personnelles qui sont utilisées et donner son consentement quant à l'utilisation de celles-ci.

Réglementation

- **Règlement Général sur la Protection des Données.**
- **Loi du 30 juillet 2018** relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.



Questions à poser au sein des organes de concertation

Est-ce que l'employeur peut démontrer que toutes les règles en matière de protection de la vie privée sont respectées ?

Quelles sont les données personnelles des aide-ménagères contenues dans l'application ?

Est-ce que chaque travailleuse a été suffisamment informée et a donné son consentement ?

Est-ce que les données personnelles des travailleuses sont transmises à des tiers ?

Est-ce que les organes de concertation ont leur mot à dire ?

L'employeur qui projette d'introduire ce type d'application dans son entreprise devra préalablement mettre le point à l'ordre du jour des organes de concertation.



Important : le délégué / représentant du personnel, joue un rôle essentiel dans la mise en place du système. Il doit faire preuve de vigilance et poser les bonnes questions afin d'éviter des abus.

S'agissant de l'introduction d'une « nouvelle technologie » dans l'entreprise (selon la CCT 39 du Conseil National du Travail), d'une nouvelle procédure entraînant une modification de l'organisation du travail et dont l'entrée en vigueur entraîne en principe une modification du règlement de travail, le Conseil d'entreprise devra être consulté.

L'introduction du système étant susceptible d'avoir un impact sur le bien-être des aides -ménagères, le CPPT doit être impliqué.

Si des problèmes individuels surviennent à la suite de l'utilisation de ces applications, la Délégation Syndicale doit pouvoir intervenir.



Réglementation

- **Loi du 27/09/1948** relative à l'organisation de l'économie (CE).
- **CCT n°39** concernant l'information et la concertation sur les conséquences sociales de l'introduction des nouvelles technologies.
- **Loi du 18/09/1996** relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail du (CPPT).
- **CCT du 25/08/2017** relative au statut de la délégation syndicale.

Avez-vous encore des questions ou des remarques concernant l'usage des applications professionnelles ?

Prenez contact avec la FGTB Titres-services :

Facebook: **FGTB Titres-services**

- Sections :
scannez le code QR



- Plus d'info syndicale et sectorielle :
www.fgtbtitresservices.be

E.R.: Werner Van Heetvelde, La Centrale Générale-FGTB,
Rue Haute 26-28, 1000 Bruxelles.

