

---

# Valoració del teletreball en el context actual i en projecció de futur

Evaluation of telework in the current context and in the projection of the future

---

Josep Lluís Pascual<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Tècnic de Prevenció de Riscos Laborals de l'Institut Català de Seguretat i Salut Laboral.

## Introducció

El teletreball, tal com es va definir de forma consensuada pels interlocutors socials a l'Acord marc europeu sobre teletreball, de l'any 2002, es referia a una forma d'organització o de realització de la feina, fent ús de les tecnologies de la informació, en el marc d'un contracte o d'una relació de treball, en què una feina, que es podia prestar igualment en els locals de l'ocupador, s'efectuava fora d'aquests amb caràcter regular.

Quan es va redactar aquest acord es començava a prendre consciència de la necessitat d'establir un marc comú europeu al voltant d'aquesta nova forma de treballar. Cal recordar que aquest acord marc estava encabit dins de l'Estratègia Europea d'Ocupació d'aquell moment, per modernitzar l'organització del treball amb l'objectiu de millorar la productivitat i la competitivitat de les empreses, preparant el futur de la, aleshores anomenada, economia i societat del coneixement.

Ha passat el temps, gairebé vint anys, amb una crisi econòmica entre mig i, actualment, dins d'una pandèmia, i ens trobem en un altre moment en què el teletreball torna a aparèixer amb força.

El principal dels motius ha estat el context de la COVID-19, arran del qual les administracions públiques han hagut de posar en marxa diferents mesures i recomanacions en matèria de salut pública per mirar de reduir al màxim la mobilitat i la interacció social, i així evitar la propagació del virus SARS-CoV-2 entre les persones. En concret, per limitar la mobilitat de persones treballadores s'ha proposat la prioritització de mesures organitzatives i tècniques com ara el teletreball.

És en aquesta conjuntura, que el teletreball ha agafat especial rellevància, ja que ha permès a aquelles organitzacions que s'han pogut adaptar en aquesta forma de treballar, poder continuar l'activitat econòmica i minimitzar l'impacte negatiu sobre l'economia i l'ocupació.

Paral·lelament, la manca de regulació d'aquesta modalitat de treball ha fet que les administracions hagin hagut d'accelerar el procés de redacció i aprovació del

marc normatiu per facilitar la implantació del teletreball, tant per part de l'empresa privada com de la pròpia administració.

En el desenvolupament d'aquest article volem incidir sobre alguns dels aspectes que considerem clau en el teletreball, tractarem algun dels reptes que es poden presentar, introduïrem alguna reflexió i, per últim, farem una projecció de futur de com pot evolucionar.

## El concepte de teletreball

És important que quan es parla de teletreball tothom entengui el mateix, i per aquest motiu és necessari unificar els criteris quant a la seva definició. Ja s'ha introduït al començament d'aquest article, la definició que va aportar l'Acord marc europeu sobre teletreball, de l'any 2002.

Més recentment, en base a diferents estudis i a regulacions normatives, s'han aportat noves definicions. A continuació, i de forma breu, es recullen dues d'aquestes definicions que, juntament amb la definició anterior, farem servir per acotar el concepte.

A l'informe d'investigació conjunt de l'OIT i d'Eurofound, anomenat: "*Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*", de l'any 2019, s'indicava que el teletreball es podia definir com l'ús de tecnologies de la informació i les comunicacions – *tal com telèfons intel·ligents, tauletes tàctils, ordinadors portàtils i ordinadors de sobretaula* -, per treballar fora de les instal·lacions de l'ocupador.

L'última definició que recollim, aquesta aportada pel Reial decret llei 28/2020, de treball a distància, indica que el teletreball és el treball a distància que es porta a terme mitjançant l'ús exclusiu o prevalent de mitjans i sistemes informàtics, telemàtics i de telecomunicació. Com que aquesta definició fa servir el concepte treball a distància, incorporem també la seva definició. El treball a distància seria aquella forma d'organització del treball o de realització de l'activitat laboral segons la qual aquesta activitat es presta en el domicili de la persona treballadora o en el lloc triat per ella, durant tota la seva jornada o part d'aquesta, amb caràcter regular.

## Les TIC i el teletreball

El desenvolupament tecnològic relacionat amb les tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC) de les darreres dècades, ha permès plantejar-se canvis en relació a l'organització i a la realització de determinats tipus de feina fora de les instal·lacions de l'empresa.

L'accessibilitat i l'abaratiment dels equips informàtics i de la infraestructura perquè funcionin, l'estandardització d'un programari fàcil de fer servir per part dels usuaris, el desenvolupament de la telefonia mòbil i de la tecnologia sense fils, així com

l'accés generalitzat a internet a un cost assequible i pràcticament des de qualsevol ubicació, han estat part de la clau per als canvis organitzatius.

Tots aquests factors han facilitat i han permès que el treball basat en les TIC es pugui plantejar fora de l'espai físic de l'empresa, podent-se desenvolupar la mateixa feina que es feia a l'oficina, dins del domicili particular de la persona treballadora i, fins i tot, afegint-hi alguna nova prestació.

## Impacte de la pandèmia en el teletreball

Segons les dades d'Eurostat, amb anterioritat a la pandèmia, el nombre de persones ocupades entre 15 i 64 anys a la Unió Europea que treballaven de forma habitual des de casa, estava al voltant del 5%. A Espanya, el percentatge era més baix, situant-se al voltant del 4%.

Un cop declarada la pandèmia, i implantades, per part de les administracions, les mesures de confinament i de limitació de la mobilitat de persones, moltes empreses que no tenien implantat el teletreball van haver d'improvisar sistemes de treball que els permetessin no paralitzar la seva activitat.

D'acord amb les dades recollides al VI Informe de la situació econòmica i laboral de la PIME catalana, realitzat per la Federació d'Empresaris de la Petita i Mitjana Empresa de Catalunya (Fepime), durant el segon trimestre de 2020, la implantació del teletreball va ser la mesura més adoptada per les empreses a Catalunya, amb una mitjana total del 71,4%.

Al mateix informe s'indica que el context de la COVID-19 ha accelerat els processos de transformació digital a les empreses, de manera més accentuada a les de més de 50 treballadors, que a les de menys de 10. La major part d'aquestes inversions i esforços per a la transformació digital han estat orientats a facilitar la implantació o l'increment del teletreball.

De forma paral·lela, degut a la manca de regulació, les administracions, tan estatal com autonòmica, han hagut de fer un esforç redactant, consensuant i aprovant un marc legal que reguli el teletreball a les empreses i administracions, per tal de facilitar-ne la implantació en aquestes organitzacions.

Normes concretes que han sortit en el decurs de la pandèmia han estat: el Decret 77/2020, de 4 d'agost, que regula la prestació de serveis en la modalitat de teletreball per al personal al servei de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i els seus organismes autònoms; el Reial decret llei 28/2020, de 22 de setembre, de treball a distància; i el Reial decret llei 29/2020, de 29 de setembre, de mesures urgents en matèria de teletreball a les administracions públiques i de recursos humans en el Sistema Nacional de Salut per fer front a la crisi sanitària ocasionada per la COVID-19. Aquest darrer Reial decret llei, entre d'altres matèries, modificava el text refós de la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic (EBEP), amb la introducció de l'article 47 bis, relatiu al teletreball.

# La implantació del teletreball a les empreses.

## Reptes

El teletreball, amb tota seguretat, està deixant i deixarà empremta en un bon nombre d'empreses, com a forma d'organització. Segurament tindrà més implantació en empreses de nova creació, ja que la regulació sobre teletreball, actualment existent, farà que en la gènesis de l'empresa es planifiqui aquest nou model organitzatiu.

Planificació i implantació són dos conceptes que van de la mà. El context de la pandèmia ha induït a les empreses més a "fer" teletreball, que a "implantar" el teletreball dins de les seves organitzacions. Un dels motius ha estat la velocitat de reacció. En la major part dels casos s'ha hagut d'improvisar per poder continuar amb l'activitat, minimitzant l'impacte econòmic i social. Només aquelles empreses que ja tenien implantat el teletreball s'han pogut adaptar més fàcilment a la nova conjuntura.

El teletreball és una modalitat de treball voluntària. Sembla una obvietat dir-ho, però cal recordar que, ni l'empresa té l'obligació d'oferir-la, ni la persona treballadora té el dret d'exigir-la. El teletreball es basa en un acord voluntari entre les parts, per escrit, l'anomenat "Acord de treball a distància", el contingut mínim del qual està regulat pel Reial decret llei 28/2020.

La implantació efectiva del teletreball, a més d'anar acompanyada per escrit de l'acord de treball a distància, pot representar haver de superar reptes importants a les organitzacions. Alguns d'aquests reptes poden ser els següents:

- No deixar ningú enrere: L'ús de les noves tecnologies pot suposar que un perfil de persones pugui quedar fora, per l'anomenada "bretxa digital". Cal fer una bona detecció de necessitats formatives per arribar a capacitar a totes les persones que ho necessiten.
- Planificació: El teletreball és un model organitzatiu molt diferent a la forma tradicional de fer treball presencial. La seva implantació requereix d'una planificació, i el seu abordatge es recomana que es faci a través d'un programa de gestió del canvi, on hi participi una representació del conjunt de persones afectades.
- Digitalització: La persona que fa teletreball ha de tenir les eines adequades i els equips necessaris per poder fer la feina correctament i de forma segura. Segons la norma, l'empresa serà qui haurà de costejar o compensar la despesa relacionada amb els equips, eines i mitjans. Cal, doncs, que l'empresa que vulgui fer teletreball, prevegi que segurament serà necessari invertir en digitalització
- Situar la persona en el centre: en el context del teletreball la persona treballadora deixa de ser "visible" per la pèrdua de presencialitat. Caldrà establir els canals de comunicació necessaris per garantir que la persona treballadora no percebi "invisibilitat" respecte de la resta de l'organització, alhora que per-

meti a la persona tenir una comunicació efectiva amb qualsevol membre de l'organització.

- **Confiança:** és un valor recíproc, que ha de transmetre l'empresa a la persona que fa teletreball i la persona a l'empresa, per tal d'aconseguir un entorn de confiança, que faciliti la realització d'aquest tipus de treball. La confiança de l'empresa cap a la persona comporta donar autonomia, llibertat i flexibilitat en el temps, marcant uns objectius clars i executables en forma i temps, i eliminant el control permanent. I la confiança del treballador cap a l'empresa implica la disposició proactiva cap a la feina a realitzar, portant la iniciativa en el report sobre els projectes en execució, traslladant qualsevol dubte, inquietud o suggeriment amb transparència, i complint amb els objectius marcats en el temps previst.

D'altres reptes importants, que estan recollits i desenvolupats en el Reial decret llei 28/2020, són el dret a la intimitat, el dret a la protecció de dades i el dret a la desconnexió digital.

## **El teletreball i l'enfocament en la prevenció de riscos laborals**

Les condicions de treball i laborals de les persones que fan teletreball han de ser equivalents a les de les persones que fan el mateix tipus de feina en els centres de treball de l'empresa.

Pel que fa a la igualtat de drets i, en concret, del dret a la prevenció de riscos laborals, cal assegurar-se que les persones que teletreballen reben una protecció adequada en matèria de seguretat i salut laboral. Amb aquest objectiu s'han de posar en marxa les eines de gestió preventiva necessàries.

Les eines o instruments fonamentals per a la gestió preventiva a l'empresa són, tal com determina la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals (en endavant, LPRL), l'avaluació de riscos laborals i la planificació de l'activitat preventiva.

El Reial decret llei 28/2020 indica que l'avaluació de riscos i la planificació de l'activitat preventiva han de tenir en consideració els riscos característics d'aquesta modalitat de treball, i posar un èmfasi especial en els factors psicosocials, ergonòmics i organitzatius. Tot i que el teletreball està regulat pel Reial decret llei 28/2020, cal recordar que aquesta activitat també està a l'empara de l'LPRL, i de tot el seu desenvolupament reglamentari, i que com en tota activitat laboral, s'han d'identificar i avaluar tots els riscos (de seguretat, higiènics, ergonòmics i psicosocials) a què estan exposats els treballadors i les treballadores.

En una fase inicial s'han d'identificar els riscos presents en el lloc de treball, tenint en compte la naturalesa de l'activitat, les característiques del lloc del treball, i les característiques de la persona que l'hagi de dur a terme. Tot seguit, s'han de posar

en marxa les mesures preventives adients per eliminar els riscos evitables. A continuació, s'ha de fer el procés d'avaluació de riscos amb la metodologia més adient.

Si com a resultat d'aquesta avaluació hi ha una situació de risc, l'empresa ha de posar en marxa les mesures preventives necessàries. També s'ha de fer una planificació del conjunt de mesures preventives, anomenada planificació de l'activitat preventiva.

El Reial decret llei 28/2020, incorpora un matís respecte de l'avaluació de riscos i és el següent. Si per obtenir tota la informació dels riscos als quals estan exposades les persones que fan teletreball fos necessari fer una visita per part de l'avaluador, s'haurà d'emetre un informe escrit que ho justifiqui i lliurar-lo, tant a la persona treballadora, com als delegats i delegades de prevenció; i la persona treballadora, posteriorment, hauria de donar el consentiment a la visita.

En el cas que la persona no n'autoritzi la visita, la norma preveu que l'empresa desenvolupi l'activitat preventiva en base a la determinació de riscos que es derivi de la informació obtinguda de la persona treballadora, d'acord amb les instruccions que l'hi hagi facilitat el servei de prevenció de riscos laborals.

Per aquest conjunt de qüestions derivades de la recollida de dades, es preveu que l'avaluació de riscos sigui un dels handicaps a superar pel personal tècnic de prevenció que l'hagin de realitzar. Especialment, pel que fa a la valoració de les condicions d'il·luminació i termohigromètriques, quan no es pugui fer la visita.

Pel que fa a la vigilància de la salut, les persones que fan teletreball tenen els mateixos drets que la resta de personal que fa treball presencial. Per tant, l'empresa ha de garantir en aquestes persones una vigilància adequada de la salut, d'acord amb tots els riscos a què estan exposades.

Per aquest motiu, és molt important que l'avaluació de riscos laborals es faci de la manera més acurada possible, i que el document d'avaluació estigui a disposició del servei o unitat que s'encarrega de la vigilància de la salut.

La formació en prevenció de riscos laborals als llocs on es fa teletreball, està regulada pel mateix article 19 de l'LPRL que regula la resta de llocs de treball. Aquesta formació ha de ser adequada i suficient, centrada en el lloc de treball, i ha de cobrir aspectes teòrics i pràctics. La persona que fa teletreball ha de rebre la formació sobre els riscos i condicions del lloc de treball on desenvolupa la seva tasca amb els equips de treball que faci servir. La planificació i el disseny d'aquesta formació l'ha de fer l'organització preventiva de l'empresa, a partir dels resultats de l'avaluació de riscos del lloc de treball i tenint en compte la persona que l'ocupa.

## **Teletreball i precarietat laboral. Repte social**

La conjuntura de la pandèmia va fer que, com ja s'ha comentat abans, durant el moment inicial, moltes empreses s'haguessin d'adaptar, de forma precipitada, al teletreball per tal de poder continuar amb l'activitat econòmica i minimitzar l'im-

pacte negatiu sobre l'economia i l'ocupació. I, tant les empreses com les persones que hi treballaven, ho van fer com van saber i van poder.

Posteriorment, amb l'aparició de la normativa ressenyada, on s'explicita que les persones que treballen a distància tenen el dret a la dotació i al manteniment adequat per part de l'empresa de tots els mitjans, equips i eines necessaris per al desenvolupament de l'activitat, moltes empreses es van plantejar la viabilitat de continuar amb aquesta modalitat. Era necessari plantejar-se una anàlisi dels costos associats.

Paral·lelament, s'han publicat i s'estan publicant, estudis sobre l'impacte econòmic del teletreball en l'empresa on, en molts casos, s'analitza, únicament, la despesa associada al mitjans posats a disposició dels treballadors, sense tenir en consideració altres factors relatius a la persona treballadora.

Arribats en aquest punt, es fa necessari puntualitzar que el teletreball no només requereix de mitjans materials, i que és fonamental situar la persona en el centre del disseny del lloc de treball, per tal d'evitar caure en el parany de veure només la despesa en recursos materials.

Alguns agents socials ja estan posant sobre la taula el risc que el teletreball es pugui utilitzar com a mecanisme d'externalització de costos per a aquell conjunt de tasques que puguin ser 100% "teletreballables". Alhora, també es corre el risc que aquest tipus de tasques s'acabin subcontractant a terceres empreses o a treballadors autònoms, amb pitjors condicions econòmiques i de protecció social, per tal de reduir costos. Aquest fet, consegüentment, comportaria un augment de la precarietat laboral de les persones que acabessin realitzant aquesta feina.

A nivell europeu, concretament, des de grup de treball "The New World of Work" de la Unitat de Medicina Ocupacional del Karolinska Institutet, s'estan portant a terme estudis en què s'està avaluant la precarietat laboral com a determinant social de la salut de les persones.

No seria una bona notícia que les característiques del teletreball donessin peu a que aquesta modalitat de treball es comportés com a generador d'aquesta precarietat laboral. Per aquest motiu es considera un repte social el poder aconseguir que això no passi.

## El futur del teletreball

Com s'ha comentat anteriorment, el teletreball s'ha estès a moltes empreses que abans del moment actual no contemplaven aquesta modalitat de treball. Alhora, la nova regulació ha servit a les empreses que ja ho tenien implantat per acabar de consolidar el teletreball emparat en aquest nou marc.

Que existeixi una regulació servirà, també, perquè empreses que es generin a partir d'ara tinguin present aquesta modalitat de treball des de l'inici de la seva activitat. Com ja s'ha dit, el fet d'haver de ser un treball planificat, afavorirà que sigui més fàcil la seva implantació entre el personal treballador.

Per fer una previsió del número o percentatge d'empreses que tindran implantat el teletreball a les seves organitzacions en un futur, caldrà deixar que passi un temps prudencial, un cop acabi el context de la pandèmia.

La fotografia actual de les empreses que tenen implantat el teletreball, segurament no serà la definitiva, i és previsible que es produeixin variacions un cop finalitzi el context actual.

Per altra banda, també s'ha pogut constatar amb diferents enquestes i investigacions, que un gran percentatge de les persones que han fet teletreball es troben còmodes en aquesta situació, tot i que troben a faltar els espais socials compartits amb la resta de companys.

A priori, sembla que la solució anomenada "híbrida", consistent en alternar el treball presencial amb el teletreball, podria ser una solució acceptada i benvolguda per totes les parts.

Caldrà, però, esperar un temps prudent per veure cap a on es decanta la tendència al teletreball després de la pandèmia. I, també, quin percentatge de teletreball es farà en relació al treball presencial, en aquelles empreses en que s'hi acabi implantant.

De ben segur, i gràcies a la regulació establerta, aquesta modalitat de treball passarà a ser habitual a moltes de les empreses del país. I caldrà afrontar tot una sèrie de reptes, com els esmentats i d'altres que aniran sorgint, que s'hauran d'anar superant amb la col·laboració necessària entre totes les parts implicades i amb el suport de les administracions.