

Etat des lieux des pratiques de négociation sur le télétravail dans les entreprises en France

Outil d'aide à la négociation



Décembre 2011

Introduction

Les progrès très importants réalisés ces dernières années dans le domaine des technologies de l'information et de la communication, font qu'il n'existe aujourd'hui quasiment plus de freins techniques à la mise en place du télétravail par les entreprises.

De fait, il arrive aujourd'hui à un nombre très important de salariés de travailler occasionnellement à partir de leur domicile. Ce travail, que certains pensent être du télétravail, se fait le plus souvent en dehors de toute réflexion globale sur le sujet au niveau des entreprises et de leurs partenaires sociaux, et donc en dehors de toute contractualisation de l'organisation du travail du salarié.

Dans le même temps, pour des raisons notamment de meilleure conciliation vie familiale/vie professionnelle du côté des salariés ou encore la recherche d'économies du côté des entreprises, il peut être très intéressant de développer plus largement le télétravail comme mode d'organisation du travail.

Introduire de la distance dans la relation de travail change cependant profondément l'organisation et les relations de travail pour le salarié, son responsable hiérarchique et son collectif de travail.

Pour éviter les dérives, les décisions et modalités de mise en oeuvre « à la tête du client », pour qu'à terme le télétravail se banalise comme un mode d'organisation « comme les autres », il est important que les entreprises s'emparent du sujet et y travaillent avec leurs partenaires sociaux.

Des règles précises doivent être définies concernant les modalités du télétravail dans l'entreprise. La rédaction puis la signature d'un accord d'entreprise sur le télétravail sont alors un très bon moyen d'avancer sur ce sujet.

Depuis de nombreuses années l'ORSE a travaillé sur les enjeux de la conciliation entre la vie au travail et la vie privée.

Les réflexions de l'ORSE ont notamment porté sur :

- les enjeux de l'égalité professionnelle, avec un guide pratique publié en 2009 contenant une fiche sur les différentes formules d'aménagement du temps de travail : http://www.orse.org/site2/maj/phototheque/photos/egalite/fiche_14_temps_travail.pdf
- l'utilisation de la messagerie électronique dans les organisations, avec un guide publié en octobre 2011 : http://www.orse.org/site2/maj/phototheque/photos/actualite/charte_utilisation_TIC.pdf

C'est alors naturellement, à la suite de ses précédents travaux, que l'ORSE s'est intéressé au télétravail et notamment à la manière dont ce mode d'organisation pouvait permettre aux entreprises de créer les conditions d'une meilleure articulation entre travail et vie privée.

Les partenaires sociaux se sont saisis de cette question au niveau européen avec l'Accord Cadre Européen du 16 juillet 2002 et en France avec l'Accord National Interprofessionnel (ANI) du 19 juillet 2005.

Cet accord signé à l'unanimité des organisations syndicales et patronales représentatives met en avant tous les bénéfices que l'on peut attendre de cette nouvelle forme d'organisation du travail à la fois pour les entreprises, les salariés et l'ensemble de la collectivité :

« Considérant que le télétravail constitue à la fois un moyen pour les entreprises de moderniser l'organisation du travail et un moyen pour les salariés de concilier vie professionnelle et vie sociale et de leur donner une plus grande autonomie dans l'accomplissement de leurs tâches ;

Considérant que pour tirer le meilleur parti du développement des technologies de l'information et de la communication, cette forme d'organisation du travail doit allier sa souplesse à la sécurité des salariés de sorte que la qualité des emplois soit accrue et que, notamment, les possibilités offertes aux personnes handicapées sur le marché du travail soient renforcées tant en matière d'insertion que de maintien dans l'emploi ;

Considérant que le télétravail peut constituer un facteur de développement économique et une opportunité pour l'aménagement du territoire de nature à favoriser l'emploi et à lutter contre la "désertification" de certains territoires ;

Constatant que le télétravail peut revêtir différentes formes (télétravail à domicile, télétravail nomade,...) et répondre à des objectifs variés tant pour les entreprises que pour les salariés (conciliation de la vie familiale et de la vie professionnelle, modernisation de l'organisation du travail, organisation spécifique...) Préambule de l'ANI»

Pour autant, la France peut apparaître en retard sur le développement du télétravail par rapport à la plupart des pays européens et anglo-saxons.

Selon les derniers chiffres du Secrétariat d'Etat de l'Economie Numérique, les salariés français concernés ne représentent que 9% (chiffre à prendre avec précaution car ils s'appuient sur des éléments d'enquête et non des éléments statistiques) alors que l'étude du CAS (Centre d'Analyses Stratégiques)¹ montre que « les pays du Nord de l'Europe (Pays-Bas, Finlande, Danemark...) et les États-Unis sont en tête avec plus de 20 % de télétravailleurs actuellement en activité », quand le reste de l'Europe en « comptabilise entre 15 % et 20 % ».

Le Ministre chargé de l'industrie, de l'énergie et de l'économie numérique a lancé en juillet 2011 une étude sur les pratiques de télétravail dans les grandes entreprises qui s'appuie sur un questionnaire présenté dans une douzaine d'entreprises volontaires.

« Cette étude aura pour but de promouvoir et étendre la pratique du télétravail. Pour cela, elle fournira un état des lieux général qui s'orientera autour de trois grands thèmes :

- le repérage des meilleures pratiques ;*
- l'identification des facteurs de succès ;*
- l'analyse de la variété des situations de travail à distance ainsi que les différentes formes que peut prendre ce dernier en fonction du lieu de travail (domicile, télécentre, bureaux flexibles ou partagés) ».*

Le 14 novembre 2011, le Secrétaire d'Etat aux PME a présenté un plan pour le développement du télétravail autour de 3 axes :

- « clarifier et simplifier le cadre juridique du télétravail*
- informer les salariés, conseiller les entreprises et promouvoir les bonnes pratiques*
- faciliter le recours au télétravail, notamment à destination des personnes à mobilité réduite, en rendant les offres plus visibles »*

¹ Rapport : « Le développement du télétravail dans la société numérique de demain », Centre d'Analyses Stratégiques (CAS), 2009

De son côté, le Parlement vient récemment de réagir pour donner un cadre législatif au télétravail (article 40 bis de la proposition de loi sur la simplification administrative). L'Assemblée Nationale s'est prononcée favorablement le 12 octobre 2011. Le texte a été transmis au Sénat pour examen.

Si le télétravail est une opportunité importante de modernisation des relations individus/entreprises et du fonctionnement des organisations, des freins subsistent quant à son essor.

L'un d'entre eux est la forte culture du présentisme en France, rendant les managers bien souvent frileux sur ce sujet car ils se sentent démunis devant le fait de devoir évaluer les performances de collaborateurs qu'ils ne voient pas tous les jours.

Il faut prendre en compte également, au-delà du fait que le poste occupé soit facilement adaptable au télétravail, la nécessité d'un profil particulier de salariés. Travailler à distance exige en particulier de parfaitement maîtriser les compétences requises par le poste, d'être suffisamment autonome dans son travail pour ne pas devoir dépendre quotidiennement des collègues de travail.

Pour accompagner les entreprises qui souhaitent promouvoir cette nouvelle organisation du travail, l'ORSE a donc décidé de réaliser une étude s'appuyant principalement sur les accords négociés ces dernières années (35 ont été analysés, liste en annexe 2) en prolongement de l'Accord National Interprofessionnel conclu en 2005.

Ce travail a permis d'identifier les grandes questions, les thèmes incontournables qui se posent aux entreprises souhaitant s'engager sur la voie du télétravail.

Toutes les étapes de la mise en place du télétravail sont envisagées, de la formalisation de la demande par le salarié, jusqu'au suivi du dispositif. Pour chacune de ces questions, une diversité de solutions pouvant être mises en œuvre a été identifiée.

La présente étude reprend également des documents de réflexion réalisés par des organisations syndicales ainsi que des organismes spécialisés tels que l'ANACT, le Centre d'Analyse Stratégique ou des experts spécialisés sur le sujet (cf. pour aller plus loin en annexe).

Ce travail a par ailleurs été l'occasion d'échanges avec les entreprises membres de l'ORSE, afin de mettre en avant dans ce guide, de manière simple et pédagogique, des exemples de pratiques d'entreprise s'appuyant sur la négociation avec les organisations syndicales.

Des échanges avec les entreprises adhérentes de l'ORSE, il en ressort une volonté de sortir d'un cadre informel, d'un télétravail pratiqué de « manière sauvage » car comportant trop d'inconvénients au bénéfice d'une population très limitée :

- risques de discriminations entre ceux qui peuvent pratiquer le télétravail et ceux qui en sont exclus
- risques juridiques en cas d'imprévu (accident du travail, retour anticipé au sein de l'entreprise)
- difficulté à repenser les processus de décision autour d'un management plus collaboratif où les relations entre les managers et leurs collaborateurs s'inscrivent dans le cadre d'un concept qui est revenu régulièrement dans les réunions de travail de l'ORSE : « le contrat de confiance »

Sommaire

1^{ère} partie : Avant tout bien cerner le sujet

1. De quoi s'agit-il ?
2. Qui est concerné ?
3. Pourquoi le mettre en place ?
4. Où s'effectue-t-il ?

2^{ème} partie : Règles de mise en œuvre

1. Formulation et examen de la demande
2. Cas particulier du refus de la demande par l'entreprise
3. Formalisation de l'accord entre les deux parties
4. Adaptation et réversibilité
5. Devoirs du salarié en télétravail
6. Santé et sécurité
7. Respect de la vie privée/respect des horaires de travail
8. Equipement du télétravailleur
9. Indemnisation des coûts
10. Assurances
11. Sécurité informatique
12. Prévenir l'isolement social et maintenir le collectif de travail
13. Lutter contre les représentations négatives
14. Bien mesurer la charge de travail

3^{ème} partie : Suivi du dispositif

1. Egalité de traitement
2. Instances de suivi
3. Télétravail et autres négociations sociales

Remerciements

Annexe 1 : Eléments de bibliographie

Annexe 2 : Liste des accords d'entreprise cités dans le guide

Annexe 3 : Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005

Annexe 4 : Tableau récapitulatif des frais et équipements choisis par les entreprises en fonction du type de télétravail mis en place

Annexe 5 : Jurisprudence et arrêts cités dans l'étude.

Annexe 6 : Dossier réglementaire de l'Urssaf en matière d'outils issus des nouvelles technologies

Annexe 7 : Article 40 bis de la proposition de loi adoptée par l'Assemblée Nationale le 12 octobre 2011

Annexe 8 : Extraits du guide de l'Oréal sur le télétravail concernant la relation managers/télétravailleurs

Annexe 9 : Exemple de fiche d'instruction d'une demande de télétravail

Annexe 10 : Extrait de la circulaire de la DGT du 14 décembre 2007 relative à la continuité de l'activité des entreprises en cas de pandémie agricole (annexe consacrée au télétravail)

1^{ère} partie : Avant tout bien cerner le sujet

1. De quoi s'agit t-il ?

Avant même d'envisager une quelconque réflexion sur le sujet, il s'agit de bien se mettre d'accord sur la définition que l'on fait du télétravail.

L'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005 donne du télétravail la définition suivante :

Accord National Interprofessionnel. Art 1

Le télétravail est une forme d'organisation et/ou de réalisation du travail, utilisant les technologies de l'information, dans le cadre d'un contrat de travail et 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.

Cette définition du télétravail permet d'englober différentes formes de télétravail régulier répondant à un large éventail de situations et de pratiques sujettes à des évolutions rapides. Elle inclut les salariés « nomades » mais le fait de travailler à l'extérieur des locaux de l'entreprise ne suffit pas à conférer à un salarié la qualité de télétravailleur.

Le caractère régulier exigé par la définition n'implique pas que le travail doit être réalisé en totalité hors de l'entreprise, et n'exclut donc pas les formes alternant travail dans l'entreprise et travail hors de l'entreprise.

Il est à noter que la définition donnée par l'ANI diffère de l'accord européen dans le sens où l'accord national ne vise que le « contrat de travail » pour s'adresser exclusivement aux salariés alors que l'accord européen va au-delà et parle de « contrat de travail ou d'une relation d'emploi ».

L'Accord National Interprofessionnel par le fait qu'il a été étendu par les pouvoirs publics (arrêtés du 30 mai 2006 et du 15 juin 2006) est opposable à l'ensemble des entreprises en France.

Dans la pratique, la lecture des accords existants, montre qu'il existe trois grands cas de figure pour le télétravail tel qu'il est pratiqué en France :

- **Le télétravail régulier :**

On parle de télétravail régulier ou récurrent quand le télétravail est un mode d'organisation habituel pour le salarié.

Il s'effectue en général au domicile du salarié, le plus souvent en alternance avec des périodes travaillées au sein de l'entreprise.

Il modifie profondément les relations entre le salarié, son responsable hiérarchique et son collectif de travail.

C'est lui qui nécessite le plus l'élaboration de règles écrites valables tant pour le salarié que pour l'entreprise.

- **Le télétravail occasionnel :**

Le télétravail occasionnel n'est pas le mode d'organisation habituel du travail du salarié.

Il est utilisé de manière épisodique, souvent pour répondre à des situations exceptionnelles.

Même si ce travail à distance nécessite parfois pour le salarié d'avoir un accord écrit de sa hiérarchie, il ne confère en général pas de droits particuliers au salarié, ni d'obligations pour l'entreprise.

France Télécom

Télétravail occasionnel : Exécution de façon exceptionnelle par le personnel d'une tâche à son domicile alors que celle-ci aurait dû être réalisée dans les locaux de l'entreprise.

Le télétravail occasionnel a vocation à répondre à des situations inhabituelles ou à des situations d'urgence.

Renault

L'exercice occasionnel d'activités professionnelles à domicile ne peut en aucun cas conférer le statut de télétravailleur.

Exécuté de façon exceptionnelle par le personnel, en accord avec sa hiérarchie, le travail à domicile occasionnel a vocation à répondre à des situations inhabituelles ou d'urgence.

Cette situation est ouverte aux salariés disposant déjà d'outils de travail à distance mis à disposition par l'entreprise. Elle ne donne pas droit au versement des aides financières instituées au profit des télétravailleurs à domicile et ne nécessite pas la réalisation préalable d'un diagnostic électrique.

Le personnel souhaitant recourir au travail à domicile occasionnel doit préalablement recueillir l'accord de sa hiérarchie, formalisé par écrit.

- Le travail nomade

Le travail nomade concerne de nombreux commerciaux et techniciens.

Ce mode de télétravail est généralement exclu du périmètre des accords sur le télétravail puisque s'il utilise les technologies de l'information, il ne s'effectue pas exclusivement, voire pas du tout, au domicile du salarié.

France Télécom

Même si le nomadisme est une réalité dans le Groupe, les parties souhaitent pleinement s'inscrire dans les dispositions de cet accord de branche qui exclut de la définition du télétravail les personnels exerçant des activités itinérantes par leur nature qui ne peuvent être réalisées dans les locaux de l'entreprise et pour lesquelles les technologies de l'information et de la communication ont pour objet de faciliter le travail et le contact avec l'entreprise.

Canal+

Le présent accord ne concerne que le télétravail à domicile. Il exclut toute forme de travail à distance, hors des locaux de l'entreprise qui ne s'effectuerait pas au domicile du salarié

⇒ Régulier ou occasionnel ?

L'entreprise doit être vigilante lors de sa définition du télétravail : s'agit-il de télétravail régulier ou occasionnel - voire les deux - dans l'organisation qu'elle veut mettre en place ?

En effet, la flexibilité qui est permise dans la mise en œuvre du télétravail peut véritablement varier selon qu'il s'agit de télétravail régulier ou occasionnel - notamment à propos des délais de prévenance et du nombre de jours accordés.

De plus, les assurances en cas d'accident du travail ou de trajet ainsi que les conditions d'indemnisations financières, seront elles différentes selon qu'il s'agit de télétravail régulier ou occasionnel.

⇒ **Volontariat**

Il arrive - même si ce n'est pas le cas le plus fréquent - que le télétravail soit le mode d'organisation mis en place dès la signature du contrat de travail. Le salarié en signant son contrat de travail en accepte les règles et modalités y compris celles concernant le télétravail.

Le fait de télétravailler est l'un des éléments essentiels du contrat de travail et contrairement aux clauses de mobilité, l'employeur ne pourra revenir sur celui ci sans l'accord du salarié.

Le plus souvent le télétravail se met en place « en cours de route », alors que le contrat de travail existe déjà entre le salarié et l'entreprise. Dans ce cas, l'entreprise ne peut obliger ses salariés à accepter le télétravail. Le passage au télétravail ne peut se faire que de façon volontaire : que ce soit à la demande du salarié, de l'entreprise ou suite à la réflexion des deux parties.

Pour éviter tout risque de pression (notamment de la part de la hiérarchie directe sur les salariés), de nombreuses entreprises tiennent à rappeler le caractère volontaire du télétravail dans leurs accords. L'Accord National Interprofessionnel en fait une obligation.

Accenture

Le télétravail à domicile revêt un caractère volontaire. Il est expressément convenu par les parties que le refus du salarié de travailler en télétravail à domicile ne sera en aucun cas constitutif d'un motif de sanctions disciplinaires.

Areva

Le travail à domicile ou en horaire décalé revêt un caractère strictement volontaire.

France Télécom.

La hiérarchie peut également proposer à un salarié le passage en télétravail selon les modalités mises en œuvre au sein de son service.

Le salarié est libre d'accepter ou de refuser cette forme d'organisation de son travail.

La Cour de Cassation a d'ailleurs statué sur le sujet. Si la demande de télétravail émane de l'employeur, l'accord du salarié est impératif : la Cour de Cassation interprétant cela comme une modification du contrat de travail et non une modification des conditions de travail du salarié (*Cass. Soc., 2 oct. 2001 cf. annexe 5.1*).

De même, dans la situation inverse : si un employeur souhaite mettre un terme à une situation de télétravail sans l'accord du salarié (en dehors du cas où une période de réversibilité a été prévue, sur laquelle les deux parties s'étaient préalablement mises d'accord), il pourrait se voir reprocher de vouloir modifier de manière unilatérale le contrat de travail du télétravailleur.

Sa décision serait rendue illicite et ce quand bien même il existe une clause de mobilité dans ledit contrat (*Cass. Soc., 31/10/2006* ainsi que : *Cass. Soc., 31/05/2006 cf. Annexe 5.2*).

2. Qui est concerné ?

Avec le développement des nouveaux moyens de communication, le nombre de personnes potentiellement concerné par le télétravail connaît une véritable explosion.

Si les barrières techniques au télétravail n'existent plus, de nombreuses catégories de salariés vont-ils alors automatiquement basculer dans ce mode d'organisation du travail ?

La réponse est nuancée. Le basculement dans le télétravail ne peut se faire pour tout le monde, sans réflexion préalable ni discussion entre les deux parties (le salarié et son employeur).

L'entreprise qui décide avec ses partenaires sociaux de négocier un accord sur le télétravail doit, avant toute chose, se poser la question de qui, parmi ses salariés, peut être concerné ?

L'enquête sur le télétravail réalisé par Obergo pour la CFDT-Cadres souligne ainsi que « *si les métiers techniquement réalisables à distance sont de plus en plus nombreux, ils n'en sont pas moins limités. La réussite du télétravail exige en effet des métiers et des emplois très spécifiques et peu répandus.*

Sont généralement éligibles au télétravail :

- les salariés pour lesquels une présence physique régulière au sein d'une équipe de travail n'est pas requise dans l'entreprise,
- les salariés pouvant travailler de manière autonome (à la fois parce que les missions qui leur sont confiées peuvent se faire de manière autonome et parce qu'ils apprécient ce mode d'organisation du travail et savent la mettre à profit).

Oracle

Sont éligibles au télétravail les salariés dont le travail et l'activité en télétravail ne gênent pas le fonctionnement de leur équipe de rattachement et ne nécessitant pas un soutien managérial rapproché.

Les critères d'éligibilité sont, entre autres :

- *la nature du travail*
- *la capacité du salarié à travailler de façon régulière à distance*
- *la configuration de l'équipe*
- *la performance du salarié à son poste.*

Canal+

Les parties reconnaissent que le télétravail est fondé sur la capacité du salarié à exercer ses fonctions de façon autonome.

Par conséquent, les parties conviennent d'ouvrir le télétravail aux salariés en CDI cadres autonomes dont la période d'essai est terminée et qui, compte tenu de la nature de leurs fonctions et des responsabilités qu'ils exercent, bénéficient d'une large autonomie dans l'organisation de leur emploi du temps.

Le télétravail ne peut être ouvert qu'à des fonctions de nature à être exercées à distance. Ainsi, ne peuvent être éligibles au télétravail les collaborateurs ayant une activité qui, par nature, requiert d'être exercée physiquement dans les locaux de l'entreprise, notamment en raison des équipements matériels, ou de la nécessité d'une présence physique.

Pour établir les postes qui pourraient se prêter au télétravail, les entreprises pourront s'appuyer utilement sur les réflexions conduites dans le cadre des plans de continuité de l'activité des entreprises (cf. en **annexe 10** la circulaire de la Direction générale du travail du 18 décembre 2007. Celle-ci a été complétée d'une autre circulaire du 3 juillet 2009).

Capgemini

En cas de pandémie et afin de réduire les risques de contamination, il peut être nécessaire de mettre en place le télétravail.

La liste des personnes prioritaires sera établie en correspondance avec les équipements disponibles et le plan de prévention de l'entreprise défini en cohérence avec le plan national de prévention et après consultation impérative du CHSCT.

⇒ Certaines catégories de salariés peuvent être exclues du champ d'application de l'accord d'entreprise sur le télétravail de par la volonté des négociateurs.

Il s'agit notamment :

- des salariés qui ne sont pas au forfait jour

Il est à noter que très peu d'entreprises limitent le télétravail à cette population souhaitant au contraire l'ouvrir à l'ensemble des salariés et notamment des employés.

Dassault System

Toutefois, compte tenu des spécificités de ce mode organisationnel en télétravail, les dispositions s'appliquent uniquement aux salariés qui travaillent selon un régime en forfait annuel à temps complet et incomplet. En effet cela suppose une capacité à gérer et organiser de manière autonome sa charge de travail et son emploi du temps.

- des salariés à temps partiel

Différents accords d'entreprise limitent l'accès aux salariés qui sont soit à temps plein ou à temps partiel supérieur à un pourcentage (60% pour la CDC, 80% pour Michelin ou la Banque de France). La motivation est liée au fait que les salariés ne pourront bénéficier d'un cadre collectif de travail.

CDC

Le temps partiel, à condition qu'il ne soit pas inférieur à 60%, n'est pas incompatible avec le télétravail. Dans ce cas, le temps de télétravail est proratisé, sous réserve d'une présence minimale dans les locaux de la CDC de 2 jours par semaine.

- des salariés qui n'ont pas suffisamment d'ancienneté dans l'entreprise

Les conditions peuvent être les suivantes :

- de statut : être en CDI ou avoir un CDD supérieur ou égal à 12 mois (Michelin)
- d'ancienneté (un an pour la CDC ou Schneider, 6 mois pour Areva, Tokheim)
- ou de fin de la période d'essai (pour Hewlett Packard)

et s'expliquent par le fait que les entreprises veulent s'assurer que les salariés sont bien intégrés dans le collectif de travail.

Merck Santé

Avoir une ancienneté minimale dans l'entreprise (6 mois) afin de garantir la bonne intégration préalable du salarié et l'instauration réelle de la relation avec l'entreprise.

- des salariés lorsqu'ils sont à domicile en situation d'astreinte (législation spécifique)

Logica

Les salariés effectuant une astreinte pour le compte de Logica ne seront pas considérés comme télétravailleurs lors d'une intervention effectuée depuis le domicile. Dans cette hypothèse, le régime d'astreinte en vigueur au sein de l'IES Logica est applicable.

- des stagiaires et des apprentis

Capgemini

Les apprentis et les stagiaires ne sont pas éligibles au télétravail, considérant que la présence dans une communauté de travail est un élément indispensable à leur apprentissage.

⇒ A noter la situation particulière des salariés commerciaux.

Beaucoup de salariés commerciaux sont amenés à travailler régulièrement à distance. Ce mode de travail à distance fait partie intégrante de leur mission et existe généralement depuis très longtemps, avant même le développement des nouveaux moyens de communication.

Dès lors, certaines entreprises qui avaient déjà mis en place des règles spécifiques de travail pour ces populations vont décider de les exclure des accords sur le télétravail.

Canal+

Ne sont pas éligibles les collaborateurs dont le métier nécessite une absence importante et régulière de leur site de rattachement administratif (par exemple les commerciaux).

D'autres entreprises vont au contraire profiter de la mise en place du télétravail comme mode d'organisation du travail pour définir ou harmoniser les règles de fonctionnement à destination des commerciaux.

Schneider Electric

Le champ d'application de cet accord est strictement limité aux salariés correspondant à la définition du télétravailleur itinérant d'un point de vue de la catégorie professionnelle et remplissant les conditions ci-dessous d'un point de vue individuel.

La notion de « travailleur itinérant » recouvre le salarié dont l'organisation du travail nécessite des déplacements réguliers et systématiques en clientèle afin d'y assurer une prestation commerciale et/ou de service et qui, pour réaliser sa mission, pour partie en clientèle et pour partie sur son site de rattachement ou à son domicile, utilise les technologies de l'information et de la communication mises à sa disposition par l'entreprise.

⇒ Accords de branche

Sur cette question de l'éligibilité ou non de telle ou telle catégorie de salariés, l'entreprise doit systématiquement regarder s'il existe un accord de branche sur le sujet même si ces derniers restent exceptionnels (en 2011, seul le secteur de la télécommunication avait conclu un accord en octobre 2006)

Limitation du nombre de salariés en situation de télétravail :

Au delà des catégories de salariés qui pourraient être éligibles au télétravail, l'entreprise pourra s'interroger, une fois la période d'expérimentation terminée, sur le nombre ou le pourcentage de salariés bénéficiaires de manière à ne pas désorganiser l'entreprise

Banque de France

Au sein d'une unité, le nombre d'agents pouvant être simultanément en situation de télétravail est limité à 30% de l'effectif brut.

Veolia eau

L'accord vise les chargés de clientèle « dans la limite de 50% de l'unité ».

3. Pourquoi le mettre en place ?

Les raisons qui poussent à la mise en place de télétravail peuvent être variées. Ce ne sont pas forcément les mêmes motivations selon que la demande provient de l'entreprise ou des salariés.

Du côté des salariés, les demandes de passage au télétravail sont le plus souvent liées à une recherche d'un meilleur équilibre vie familiale/vie professionnelle, à la volonté de réduire les temps passés dans les transports (fatigue,...).

Du côté des entreprises, dans les accords que nous avons étudiés et pour lesquels les employeurs décident de mettre en place du télétravail, parmi les raisons avancées, on retrouve :

- Une question de locaux

L'entreprise va chercher à développer le télétravail quand ses locaux sont insuffisants pour accueillir tous les salariés dans de bonnes conditions ou/et quand elle veut réaliser des économies sur les locaux même si ce dernier point est rarement écrit noir sur blanc dans les accords.

Dassault Systèmes

Le télétravailleur conserve un bureau à sa disposition dans les locaux de l'Entreprise. Toutefois, le télétravailleur, en contrepartie de son mode de travail, accepte de renoncer au bénéfice d'un bureau individuel, à l'exception des salariés exerçant des fonctions telles qu'ils ne peuvent pas partager de bureau.

Snedá

Après suppression des structures administratives et, au regard de leur faible taux d'occupation par les salariés de proximité dont la mission principale est d'être en intervention chez nos clients, les bureaux sont apparus surdimensionnés et trop onéreux. L'entreprise a ainsi mis en place deux types d'organisation de travail de bureau : le recours à des bureaux situés au sein d'établissements de sociétés partenaires et le recours depuis 2006 à des bureaux loués dans des centres d'affaires. Conscients des limites de ces solutions, les partenaires sociaux souhaitent proposer aux collaborateurs concernés une nouvelle organisation du travail de bureau : le télétravail.

Des représentants des syndicats ont exprimé la crainte qu'une dégradation des conditions de travail, notamment par une politique d'open-space pour gagner des espaces de bureau, conduise les salariés à se tourner vers le télétravail par défaut

- La recherche d'une meilleure efficacité professionnelle

Différentes études, notamment conduites aux Etats-Unis (*The Good, the Bad, and the Unknown About Telecommuting: Meta-Analysis of Psychological Mediators and Individual Consequences par exemple*) font apparaître une augmentation à la fois de la productivité individuelle des salariés (diminution du stress,...) mais aussi collective dans la mesure où le télétravail permet de développer une nouvelle manière de travailler, en privilégiant le mode projet et les objectifs à atteindre.

Accord national interprofessionnel

Le télétravail constitue un moyen pour l'entreprise de moderniser l'organisation du travail.

Canal+

Les parties signataires considèrent en effet que le télétravail est une forme innovante d'organisation du travail ayant pour but de donner à chacun plus de souplesse et de flexibilité dans ses conditions de travail par la responsabilisation et l'autonomie conférées dans l'exercice des missions professionnelles.

Réduire l'absentéisme au travail

Si ce point n'a pas été formalisé dans les accords négociés, il ressort de différentes études un lien direct entre stress au travail et absentéisme.

Un cabinet conseil a mené une étude à un niveau mondial auprès des salariés qui reconnaissent avoir prétexté être souffrants pour ne pas aller au travail. Le stress apparaît comme la raison numéro 1. Dans les solutions évoquées par les salariés, la demande s'exprime autour des horaires flexibles et du télétravail. (enquête en ligne réalisée à la demande « The Workforce Institute » par Hanis Interactive, en juillet 2011).

- Une volonté de réduire les temps passés par les salariés dans les transports individuels et collectifs

Différentes études publiées ces derniers mois ont montré une fatigue croissante générée par les transports aussi bien individuels (utilisation de la voiture) que collectifs.

L'étude commanditée par l'Observatoire Régional de la Santé au Travail en Ile de France montre qu'en moyenne, la durée des trajets aller et retour domicile/travail est de 1h30.

Parmi les sources de désagréments pour les transports en commun, l'entassement des voyageurs, les retards, le temps passé sont les plus cités et génèrent des conséquences sur la vie professionnelle et privée, telles que la fatigue, le stress. Environ 9% des répondants déclarent avoir été victimes d'un accident de transport dans les 5 dernières années (23% pour une chute dans un escalier et 13% dans le cadre d'une agression).

Plus le temps de trajet est long et plus il devient un sujet de discussion entre collègues (78% des répondants en parlent quand le temps de transport est supérieur à 1h30) se substituant ainsi au temps de travail.

Des études montrent que dans certains cas, la tension accumulée dans le cadre des transports nécessite un temps d'adaptation lorsque le salarié arrive dans l'entreprise d'au moins 30 minutes avant qu'il ne soit réellement opérationnel

<http://www.cfdt.fr/content/medias/8130687790377156258.pdf>



Certaines entreprises (exemple de UAT GSO citée en annexe) vont même jusqu'à négocier des accords pour définir « *des mesures immédiates visant à agir sur les facteurs de fatigabilité des trajets domicile-travail* ».

Les entreprises pourront aussi intégrer la question du télétravail comme élément de réflexion dans la mise en œuvre de leur **plan de déplacement en entreprise (PDE)**. Il est à noter que les entreprises peuvent bénéficier d'un soutien financier de l'ADEME <http://www2.ademe.fr/servlet/KBaseShow?sort=-1&cid=96&m=3&catid=14263>

Areva

Les parties conviennent qu'en raison de certaines situations exceptionnelles :

- *il peut être particulièrement difficile de se rendre sur son lieu de travail par les transports en commun ou par un moyen de transport personnel,*
- *se rendre sur son lieu habituel de travail n'est pas forcément opportun compte tenu de contraintes professionnelles (mission ; déplacement...).*

Afin de prendre en compte ces problématiques, particulièrement sensibles sur les Sites Parisiens, il est convenu d'organiser la possibilité d'autoriser de manière exceptionnelle et ponctuelle le travail à domicile ou en horaires décalés.

Capgemini

A l'issue de l'étude menée en 2010 sur les risques psychosociaux pour les salariés de l'UES, le temps passé dans les transports a été identifié comme un facteur de stress et d'anxiété.

Lorsque l'entreprise est amenée à déménager son siège social, elle pourra proposer à ses salariés de télétravailler si le temps de transport s'allonge de manière substantielle.

Alstom Transport (Ile de France)

Le travail à domicile repose sur le principe du volontariat. Il doit permettre de pallier les contraintes découlant de l'allongement du temps de transport.

En conséquence, seuls les salariés dont le temps de trajet a été augmenté d'au moins une heure par jour (aller/retour) du fait du transfert de leur contrat de travail peuvent bénéficier du dispositif.

- **La volonté de réduire les accidents liés aux trajets domicile/travail**

Selon la CNAM, chaque année environ 100.000 accidents corporels sont causés par le seul trajet domicile/travail. Les accidents de trajet représentent la moitié des accidents de travail mortels. C'est plus de 4 millions de journées de journées de travail perdus

Une enquête IPSOS/PSRE publiée en 2009 révèle une sous estimation des salariés comme des employeurs au risque routier dans les trajets domicile travail. Parmi les recommandations de la CNAM pour prévenir les accidents, est évoquée la limitation des déplacements des salariés.

- **La recherche d'un mode d'organisation mieux adapté aux personnes rencontrant des difficultés momentanées (notamment femmes enceintes...) ou plus permanents (salariés vieillissants...).**

De plus en plus d'entreprises cherchent à aménager les horaires de travail pour les femmes enceintes en limitant le caractère pénible des temps de transport faisant le constat qu'une souplesse dans la gestion des horaires est toujours préférable à un arrêt de travail anticipé pour des raisons médicales (semaines dites pour grossesse pathologique).

Capgemini

Les salariées ayant déclaré leur grossesse et à partir du 4ème mois pourront bénéficier d'un aménagement de leurs horaires et d'une organisation en télétravail jusqu'à leur congé maternité.

Canal+

A titre exceptionnel, le télétravail pourra être ouvert aux collaborateurs non cadres : Seniors (50 ans et +), ou dont la situation médicale s'avère particulière.

Le télétravail peut répondre aussi à des situations temporaires liées :

- à l'état de santé du salarié (mi-temps thérapeutique)
- ou des problèmes d'ordre personnel que pourraient rencontrer des salariés (fin de vie d'un ascendant par exemple).

Banque de France

A titre exceptionnel et temporaire, le télétravail peut constituer un aménagement de travail dans le cadre d'un temps partiel thérapeutique ou en faveur d'une personne affectée d'une restriction de mobilité.

Cependant dans de tels cas, l'avis des services de santé au travail est sollicité au préalable...

Macif

Ce mode d'organisation est ouvert aux salariés rencontrant des problèmes particuliers et ponctuels dans leur vie privée, pouvant être résolus par leur présence à domicile, soit par la suppression de leur temps de transport.

*Dans le cas particulier du salarié se trouvant dans la **situation d'aidant**, la période de télétravail peut être renouvelée une seconde fois.*

OCIRP

Une attention particulière sera portée aux candidatures de la population senior (50 ans et plus) ainsi que celle des travailleurs handicapés, les aidants et les femmes enceintes.

- La volonté de favoriser pour les salariés une meilleure conciliation entre vie professionnelle et vie familiale

Capgemini

Les salarié(e)s de retour de congé maternité et d'adoption pourront demander un retour progressif avec le télétravail, pendant les 6 mois qui suivent la reprise.

L'Oréal

Par cet accord, les parties marquent leur volonté :

- *de contribuer au développement d'un environnement de travail propice à une meilleure conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle*
- *de formaliser des engagements nouveaux encadrant des situations spécifiques, non exhaustives, dans le but de favoriser la conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle.*

Canal+

A titre exceptionnel, le télétravail pourra être ouvert aux collaborateurs non cadres dont la situation familiale s'avère particulière.

Si de nombreuses entreprises ont fait le choix d'avoir un accord d'entreprise dédié au télétravail, d'autres ont intégré cette problématique dans leurs négociations sur les questions d'équilibre travail et vie privée (l'Oréal 2008, Alstom 2009,...).

- La volonté de développer l'emploi des personnes handicapées

Selon un arrêt de la Cour de Cassation (Cass. Soc., 15 fév. 2011 cf. **Annexe 3.3**), il a été admis que le médecin du travail pouvait recommander un poste en télétravail en raison d'une difficulté d'aménagement de postes au sein de l'entreprise pour un travailleur handicapé.

Capgemini

Le télétravail répond également à la démarche volontariste de l'UES Capgemini qui est celle d'accroître et d'accompagner l'emploi des salariés handicapés.

Canal+

A titre exceptionnel, le télétravail pourra être ouvert aux collaborateurs non cadres : travailleurs reconnus handicapés.

Attention cependant, dans le cas des personnes handicapées, le télétravail ne doit pas être systématiquement préféré à la recherche d'aménagement du poste de travail. Etant donné les risques réels et bien connus d'isolement des travailleurs en situation de télétravail (voir plus loin), il faut voir avec la personne handicapée quel est le mode d'organisation le plus adapté à sa situation et celui qu'elle souhaite adopter.

Par ailleurs, l'entreprise ne devra pas limiter le télétravail à certaines catégories de salariés (handicapés,...) au risque de les stigmatiser d'autant que l'attente de ces salariés est de pouvoir rester en contact avec leurs collègues pour partie de la semaine.

France Télécom

Ainsi les parties conviennent de limiter la situation de télétravail de telle sorte que le télétravailleur soit présent au moins deux jours par semaine au sein de l'équipe, dans le local habituel de travail permettant ainsi les rencontres avec les collègues et le manager. Cependant, il est convenu que pour certains handicaps, cette règle peut être revue à la baisse de manière concertée entre le manager et le télétravailleur.

Pour la CFTC il est nécessaire ;

- de mener des actions de sensibilisation et de formation de l'encadrement à la situation particulière du télétravail pour les personnes handicapées,
- de proposer aux salariés une possibilité de communication permanente avec l'entreprise pour ceux qui le souhaitent, des équipements adaptés pour toutes ainsi qu'une GPEC ajustée pour une meilleure prise en compte de la sécurisation de leur parcours professionnel

- La recherche d'une diminution de l'empreinte environnementale

Encore aujourd'hui peu citée dans les accords, cette motivation à mettre en place le travail à distance devrait normalement se développer fortement dans les années à venir étant donnée la montée en puissance des problématiques environnementales et leur prise en compte croissante par les entreprises.

De nombreuses entreprises qui cherchent à rendre compte de leur empreinte environnementale ont intégré les déplacements de leurs salariés, aussi bien les trajets professionnels que les trajets domicile-travail.

Dans le cadre de la parution de son livre Vert, Green IT, consacré au télétravail, le syndicat professionnel Syntec informatique rend compte des impacts positifs.

« 50% des émissions de CO2 sont liées aux déplacements professionnels (source WWF, 2008), et en France, un employé parcourt, sur le trajet domicile-travail, en moyenne 26 km par jour. Si les salariés travaillaient en moyenne 2 jours par semaine à leur domicile, cela induirait un gain direct de plus de 800 kg de CO2 par personne et par an, soit près de 10% du bilan carbone d'une personne ».

Capgemini

Capgemini affiche ouvertement sa volonté de réduire son empreinte carbone en réduisant ces mêmes trajets et déplacements de ses salariés (démarche lancée en 2011 avec l'aide des 7 référents environnement dans la politique Responsabilité Sociale et Environnementale).

Extrait du rapport développement durable 2010 d'Alcatel

Télétravail

En France, 27 % des salariés du Groupe travaillent chez eux au moins une journée par semaine. Des économies annuelles de plus de 2 600 tonnes de CO2 ont ainsi été réalisées, ce qui équivaut à retirer près de 500 voitures de la circulation pendant un an.

Des économies supplémentaires sont réalisées en optimisant l'utilisation des espaces de travail. Certains salariés se déplaçant fréquemment et travaillant souvent chez eux ou sur les sites des clients, le Groupe a choisi de mettre à disposition 75 bureaux pour 100 collaborateurs. En 2010, cette démarche a permis au Groupe de diminuer l'espace occupé par ses bureaux de plus de 300.000 M2

Cette modernisation des habitudes de travail et l'optimisation de l'espace occupé nous permettent de réduire notre empreinte carbone et d'encourager l'adoption de nouvelles pratiques telles que le télétravail.

- la recherche d'un meilleur aménagement du territoire

Accord National Interprofessionnel

Le télétravail peut constituer un facteur de développement économique et une opportunité pour l'aménagement du territoire de nature à favoriser l'emploi et à lutter contre la « désertification » de certains territoires.

4. Où s'effectue-le télétravail : résidence principale/résidence secondaire ?

Il a été précisé plus haut que pour rentrer dans le cadre du télétravail, il devait s'agir non seulement de travail effectué en dehors de l'entreprise mais aussi en général de travail effectué au domicile du salarié (d'où l'exclusion du statut de télétravailleur de la plupart des salariés nomades et de nombreux commerciaux).

C'est bien le domicile principal du salarié qui est le plus souvent visé dans les accords. Pour autant, la question de la possibilité de télétravailler depuis la résidence secondaire du salarié émerge.

L'entreprise devra être attentive à cette solution : si dans les faits elle se développe, il faudra voir quelles en sont les incidences notamment sur l'indemnisation des frais engendrés par le télétravail (cf. point 9 ci-dessous)

Télétravail dans la résidence secondaire

Renault

Pour tenir compte des souhaits des salariés, mais également pour leur offrir une plus grande souplesse dans l'organisation du télétravail, il est admis que le télétravail, quel que soit le nombre de jours de télétravail, soit exercé depuis la résidence principale du salarié et/ou depuis une seconde résidence, dès lors qu'elles sont habituelles et localisées en France.

Oracle

Art 1 : Définition du télétravail à domicile

Le domicile s'entend comme un lieu de résidence habituelle en France sous la responsabilité pleine et entière du télétravailleur. Le lieu de domicile est obligatoirement déclaré à la direction des Ressources Humaines par le salarié au moment de son entrée en télétravail, et ce lieu devra être spécifiquement mentionné dans l'avenant conclu entre le télétravailleur et Oracle France.

Un changement de lieu de télétravail peut se produire à titre exceptionnel et temporaire (1 mois maximum) à condition que le manager en ait été informé au préalable par courrier électronique.

Télétravail dans un lieu tiers

La plupart des accords sur le télétravail précisent qu'il doit s'effectuer au domicile du salarié, notamment pour régler des questions de matériel informatique et de leur prise en charge ainsi que les questions de présomption des accidents du travail.

L'Accord National Interprofessionnel ne se limite pas au domicile du salarié mais parle d'un travail qui se fera « hors des locaux de l'entreprise ».

Des salariés pourraient être en situation de télétravail notamment dans des espaces collectifs de télétravail) mais sans pour autant être à leur domicile.

Cette situation est amenée à se développer, en particulier du fait que des collectivités locales cherchent à développer ce type de formule. La négociation devra intégrer ce type de situation.

Par ailleurs, certaines entreprises s'interrogent sur le fait de permettre à leurs salariés ayant leur domicile à l'étranger de pouvoir télétravailler.



2^{ème} partie : Règles de mise en œuvre

1. Formulation et examen de la demande

Pour éviter tout traitement « à la tête du client » et ne pas donner l'impression que le télétravail est une récompense au risque de créer des discriminations entre salariés, les accords d'entreprise doivent être vigilants et précis sur les procédures de mise en œuvre du télétravail.

La demande de télétravail peut émaner :

- soit du salarié
- soit de l'entreprise (manager ou responsable RH le plus souvent), avec des incidences différentes en termes de droits et avantages.

Dans les 2 cas, la formulation de la demande suit des règles strictes, que nous soyons en présence d'un accord d'entreprise ou non, avec un cadre juridique donné par l'Accord National Interprofessionnel.

- Dépôt de la demande

La demande doit généralement être faite par écrit.
Certaines entreprises demandent même qu'elle soit motivée.

France Télécom

Le salarié formalise sa demande de passage en télétravail par écrit auprès de sa hiérarchie et de son Responsable Ressources Humaines.

Accenture

Une demande écrite ou un courriel doit être fait à son responsable hiérarchique avec copie à son HR Rep

- Examen de la demande

L'examen de la demande se fait ensuite également selon un cadre strict et préalablement défini.

Cet examen fait le plus souvent intervenir la hiérarchie directe du salarié et les RH. Les services informatiques peuvent parfois être sollicités notamment sur des questions de faisabilité technique.

France Télécom

Demande à l'initiative du salarié.

Au regard des conditions énoncées à l'article 1, la hiérarchie, en lien avec le RRH, valide ou non l'éligibilité du poste et du salarié au télétravail. L'appréciation des aptitudes du salarié au télétravail s'effectue au cours d'entretiens avec la hiérarchie et le RRH. Au cours de ce processus, le RRH est habilité à faire passer un test psychotechnique destiné à faciliter l'appréciation des aptitudes du salarié au télétravail.

Areva

Ces modalités particulières de travail doivent être autorisées expressément et préalablement par le supérieur hiérarchique et validées par les Ressources Humaines.

Ainsi, le responsable hiérarchique peut accepter ou refuser cette demande par exemple en raison d'obligations liées à l'activité du salarié ou du service. Il est convenu que si un choix doit être fait au sein d'un même service entre plusieurs salariés, il sera dans la mesure du possible privilégié celui/ceux qui ont un temps de trajet plus important.

Mobivia**Etapes de la mise en œuvre.**

Article 5.1 : Etude de la situation

Lors d'un premier rendez-vous organisé entre le collaborateur, son responsable et le Responsable des Ressources Humaines, l'opportunité pour le collaborateur de bénéficier du télétravail sera étudié en fonction des critères prévus à l'article 1 du présent accord.

Le collaborateur remplira à cette occasion un questionnaire d'auto-évaluation (...)

Article 5.3 : Modalités d'organisation du télétravail :

Comme précisé aux articles 3 et 4 du présent accord, les modalités d'organisation du télétravail seront posées lors d'un second rendez-vous entre le collaborateur, son Responsable et le Responsable des Ressources Humaines. (...)

Dassault Systèmes

Lorsqu'un salarié exprime le désir d'opter pour le télétravail, (...) cette demande doit être validée, en amont par :

- *le manager, qui devra notamment estimer la faisabilité de la réalisation des tâches à distance,*
- *et un représentant de l'équipe informatique qui devra évaluer l'équipement nécessaire, son coût, et la sécurité informatique des données.*

Accenture

Le télétravail est subordonné à l'accord du responsable hiérarchique du collaborateur Accenture concerné qui se réserve le droit d'accepter ou non la demande.

Les membres du groupe de travail de l'ORSE ont insisté sur la nécessité d'objectiver le plus possible les conditions d'éligibilité au télétravail pour limiter les appréciations subjectives des managers, susceptibles de constituer des cas de discrimination.

Schneider

Faire preuve d'une réelle autonomie dans la conduite de son travail, c'est :

- *en premier lieu : savoir réaliser son propre business plan individuel et son plan de visite, validé au préalable par son responsable hiérarchique ; être capable de réaliser en toute autonomie : une offre technique, des chiffreages, la promotion des produits dont on a la charge,*
- *en second lieu : savoir rechercher et garder l'information utile pour la réalisation du travail ; être réactif dans la conduite de ses actions commerciales ; avoir une bonne connaissance de l'organisation commerciale.*

2. Cas particulier du refus de la demande par l'entreprise

Dans le cas où l'entreprise décide de refuser la demande de télétravail émanant du salarié, elle peut motiver sa décision et de préférence par écrit (mais il ne s'agit pas d'une obligation).

Les raisons d'un refus peuvent être les suivantes :

- risques de désorganisation du collectif de travail
- obligations de permanence et d'accueil vis-à-vis de la clientèle
- coûts techniques et informatiques liés au transfert du poste de travail
- difficultés à sécuriser les données informatiques dans des secteurs très concurrentiels ou sensibles
- difficulté pour le salarié à travailler en autonomie. Celle-ci pourra être appréciée par le médecin du travail, des experts mandatés par le CHSCT, notamment dans le cadre de tests psychotechniques.

France Télécom

En cas de refus, la hiérarchie devra motiver sa décision.

Dassault Systèmes

L'entreprise se réserve le droit d'accepter ou de refuser toute demande de salarié visant à organiser son travail en télétravail pendulaire. Tout refus devra être motivé par écrit.

Le lecteur pourra trouver **en annexe 9** un modèle de demande d'instruction très complet conçu par l'entreprise IGN.

Capgemini

Les principaux motifs de refus de passage en télétravail peuvent être :

- le non-respect des conditions d'éligibilité
- des raisons d'impossibilité technique
- des raisons de sécurité et de confidentialité des informations et données traitées pour des secteurs comme la Défense ou les Télécommunications
- d'une désorganisation réelle au sein de l'activité
- d'une autonomie insuffisante du salarié, celle-ci étant indispensable pour effectuer un travail en étant isolé.

Accenture

Le refus fera l'objet d'une réponse écrite et motivée.

En cas de différend entre le salarié et l'entreprise sur la décision de mise en œuvre du télétravail, le responsable hiérarchique direct est le décideur final.

Certains accords d'entreprise prévoient que le salarié a la possibilité de contester cette décision auprès de la commission de suivi de l'accord sur le télétravail, s'il en existe une (voir 3^{ème} partie), ou plus simplement auprès de son N+2 ou de la DRH.

Accenture

En cas de litige, la commission de suivi du présent accord pourra être saisie.

Capgemini

Sur le périmètre de chaque CE, une commission de recours spécifique au télétravail sera constituée.

Elle sera composée d'un titulaire (et d'un suppléant) de chaque organisation syndicale signataire du présent accord. Elle se réunira tous les mois pendant les 6 premiers mois suivant la date de mise en application du présent accord. Par la suite elle se réunira tous les trimestres.

Alcatel-Lucent

En cas de désaccord, le salarié pourra solliciter un réexamen de sa demande par sa hiérarchie « N+2 ».

Le Comité d'Etablissement en sera informé (de façon non nominative hormis si le salarié le souhaite).

Conseils dans la conduite de l'entretien :

La demande de télétravail peut avoir des motifs extraprofessionnels (temps de transport, meilleure conciliation des temps,...). Elle peut aussi traduire une démotivation, un désengagement du salarié dans son univers de travail en raison de tensions avec les collègues, ou la hiérarchie, ou des conditions de travail difficiles.

La direction des ressources humaines, comme le manager, devra s'attacher à bien appréhender ces problèmes car l'éloignement physique du salarié pourrait masquer un problème d'organisation ou de conditions de travail

L'entreprise aura tout intérêt à agir sur les facteurs qui auraient pu occasionner une demande de télétravail.

3. Formalisation de l'accord entre les deux parties

Une fois encore dans le souci d'éviter tout flou, contestation a posteriori ou sentiment de traitement « à la tête du client », la décision de modification de l'organisation du travail avec passage en télétravail doit faire l'objet d'un avenant au contrat de travail (article 2 de l'ANI).

Les grandes lignes de l'avenant seront définies par l'accord d'entreprise, les modalités pratiques de mises en œuvre seront laissées à l'appréciation du manager et du salarié.

France Télécom.

En cas d'accord de la hiérarchie, les conditions d'exécution et d'organisation du travail sont formalisées dans un avenant au contrat de travail.

Renault

Le télétravail est établi au cas par cas et matérialisé par un avenant au contrat de travail.

Michelin

L'avenant au contrat est valable et applicable uniquement pour le poste que le salarié occupe à la date de celui-ci. En cas de changement de poste l'avenant devient automatiquement caduc.

Logica

Logica fournira par écrit au télétravailleur l'ensemble des informations relatives aux conditions d'exécution de sa mission et à l'organisation du travail afférentes. Ces informations seront formalisées dans un avenant au contrat de travail.

France Télécom

Chaque situation de télétravail fait l'objet d'un avenant à durée déterminée au contrat de travail, ou d'un protocole à durée déterminée pour les fonctionnaires, précisant notamment :

- *les modalités d'exécution du télétravail (la répartition des jours travaillés en entreprise et des jours travaillés à domicile, les plages horaires pendant lesquelles le personnel doit pouvoir être joint)*

- les lieux de travail et notamment le lieu de rattachement
- le rattachement hiérarchique du salarié
- le matériel mis à disposition
- les conditions de réversibilité du télétravail
- la durée de la période d'adaptation
- la formation au télétravail.

Un modèle d'avenant au contrat de travail et de protocole est annexé au présent accord.

OCIRP

Un avenant au contrat de travail sera signé entre les 2 parties. Cet avenant précise notamment les informations suivantes :

- intitulé du poste occupé au moment de la mise en œuvre du télétravail
- lieu d'exercice du télétravail, résidence principale par exemple
- le jour ou les demi-journées en télétravail ainsi que la fréquence des jours travaillés à distance
- les plages horaires durant lesquelles l'employé pourra être accessible, notamment téléphoniquement
- le temps partiel en pourcentage dévolu au télétravail et la confirmation de la rémunération annuelle
- les plages horaires à respecter pour éviter le travail de nuit et de week-end
- l'auto décompte en heures ou en demi-journées
- les moyens matériels mis à disposition.

La formulation par écrit permet de se prémunir des contestations sur les modalités de l'exercice ou sur le fait qu'à un moment donné l'employeur souhaite revenir sur son accord. (Cass. Soc., 13 avril 2005 ainsi que Cass. Soc., 12 déc. 2000, cf. **Annexe 5.4**)

Elaboration de l'avenant au contrat de travail

Certaines entreprises ont mis en annexe de leur accord d'entreprise un modèle type d'avenant au contrat de travail (Banque de France, Alstom, Alcatel, France Telecom). Le lecteur pourra aussi s'inspirer du modèle proposé par CFDT Cadres ou de celui qui peut être téléchargé sur le site : <http://www.ergostressie.com>

4. Adaptation et réversibilité

- Adaptation

Le passage au télétravail constituant une modification profonde de l'organisation du travail pour le salarié concerné comme pour l'entreprise (son responsable hiérarchique direct, le collectif de travail auquel il est rattaché), de nombreuses entreprises prévoient des périodes d'adaptation, périodes au cours desquelles il est facilement possible de revenir à l'organisation antérieure si elle s'avère finalement mieux adaptée.

L'ANI prévoit (art 2) qu' *«une période d'adaptation est aménagée pendant laquelle chacune des parties peut mettre fin à cette forme d'organisation du travail moyennant un délai de prévenance préalablement défini ».*

Michelin

Durant les trois premiers mois de télétravail, l'entreprise comme le salarié pourront mettre fin au télétravail sous un délai de 15 jours.

L'objectif de cette période est de vérifier la compatibilité organisationnelle (du travail et du fonctionnement de l'équipe du télétravailleur) et technique.

Canal+

Afin de permettre au collaborateur et au manager d'expérimenter ce nouveau mode de travail, de vérifier son bon fonctionnement technique et organisationnel et de s'assurer qu'il répond bien aux attentes de chacun, une période d'adaptation de 2 mois est prévue.

Pendant cette période, chacune des parties sera libre de mettre fin au télétravail moyennant le respect d'un délai de prévenance de 15 jours, sauf accord réciproque des parties pour abréger ce délai.

Avant l'arrivée à échéance de l'avenant, un bilan sur les avantages et contraintes que chacun tire de ce mode d'organisation pourra être fait avec le manager afin d'apprécier l'opportunité de le reconduire ou non.

Capgemini

L'avenant au contrat de travail prévoit une période dite d'adaptation travaillée d'un mois à compter de la date de mise en oeuvre du télétravail.

Cette période d'adaptation est effective une seule fois notamment si l'avenant est renouvelé.

A l'issue de la période d'adaptation, un entretien est organisé entre le salarié et son responsable hiérarchique pour que les parties décident conjointement de la poursuite ou pas du télétravail.

L'introduction d'une période d'adaptation permet d'accompagner salariés et managers et d'acculturer l'entreprise où l'organisation du travail repose encore largement sur un mode présentiel.



⇒ Expérimentations

Beaucoup d'entreprises optent d'ailleurs, dans un premier temps, pour la mise en place du télétravail à titre expérimental. Elles signent alors des avenants au contrat de travail sur une période limitée avant de déployer le télétravail de manière plus pérenne.

Atos Origin

Un pilote est mis en place jusqu'au 4 juin 2010. Il est composé de 59 collaborateurs choisis par l'entreprise au regard de leur profil.

Un bilan de ce « pilote » sera effectué auprès de la commission de suivi avant le déploiement du dispositif de télétravail dans l'ensemble des sociétés du périmètre couvert par le présent accord. Il sera communiqué aux CHSCT et aux Comités d'Entreprise.

Mobivia

Dès juin 2009, la Direction de Mobivia signait avec ses partenaires sociaux un accord relatif à la mise en place du télétravail au sein de l'UES Mobivia.

Cet accord prévoyait la mise en place d'un « projet pilote » dont l'objectif était d'expérimenter le télétravail sur certains métiers administratifs et de s'assurer de sa faisabilité chez Mobivia.

Cette phase de « projet pilote » prenant fin, les partenaires se sont de nouveau rencontrés pour en faire le bilan. L'ensemble des acteurs du « projet pilote » souhaite poursuivre l'expérience.

- Réversibilité

Quand elles mettent en place le télétravail, les entreprises doivent préciser conformément à l'ANI les modalités de la réversibilité, autrement dit les modalités du retour à l'organisation antérieure.

Cette réversibilité est valable aussi bien pour le salarié que pour l'entreprise : on parle donc de « double réversibilité ».

Accord National Interprofessionnel. Art 3

Si le télétravail ne fait pas partie des conditions d'embauche, l'employeur et le salarié peuvent, à l'initiative de l'un ou de l'autre, convenir par accord d'y mettre fin et d'organiser le retour du salarié dans les locaux de l'entreprise. Les modalités de cette réversibilité sont établies par accord individuel et/ou collectif.

Si le télétravail fait partie des conditions d'embauche, le salarié peut ultérieurement postuler à tout emploi vacant, s'exerçant dans les locaux de l'entreprise et correspondant à sa qualification. Il bénéficie d'une priorité d'accès à ce poste.

On a vu plus haut que la mise en place du télétravail suivait un processus rigoureusement défini et encadré ; de même la fin d'un mode d'organisation en télétravail ne se fera pas « à la légère » mais suivra également des règles bien établies.

Veolia Eau

Les télétravailleurs pourront demander à arrêter cette forme de travail et dénoncer par écrit leur avenant au contrat de travail en respectant un délai de prévenance d'un mois afin de permettre leur réaffectation. Les raisons de cet arrêt devront faire l'objet d'un entretien professionnel.

De même, l'entreprise se réserve le droit de mettre fin à l'activité en télétravail par l'un des télétravailleurs, dans le cas où la façon de travailler de ce dernier s'avèrerait en inadéquation avec les critères requis pour le télétravail ou si les performances constatées ne donnaient pas satisfaction, en respectant un délai de prévenance d'un mois et à l'issue d'un entretien professionnel spécifique.

En cas de constatation par la hiérarchie de motifs qui pourraient conduire à la fin de l'activité en télétravail s'ils perduraient, ceux-ci devront être notifiés au télétravailleur au cours d'un entretien professionnel afin qu'il puisse rectifier sa façon de travailler.

Michelin

Après cette période probatoire de 3 mois, sous un délai de prévenance d'un mois, le salarié pourra être amené, soit à sa demande, soit à celle de l'entreprise, à regagner les locaux de son entreprise.

La période de prévenance permettra au salarié comme à l'entreprise d'accompagner ce changement. L'avenant au contrat est valable et applicable uniquement pour le poste que le salarié occupe à la date de celui-ci. En cas de changement de poste l'avenant devient automatiquement caduc.

Les entreprises auront à définir les conditions de renouvellement de ce mode d'organisation du travail :

- à l'issue de la période de contractualisation
- par tacite reconduction.

La formalisation de la reconduction du contrat peut permettre un échange entre le salarié et le manager.

5. Devoirs du salarié en télétravail

- Respect du contrat et de la loi

Le salarié télétravailleur est lié par l'entreprise dans les conditions de droit commun.

Sneda

Il est précisé que le collaborateur travaillant à son domicile reste lié à l'entreprise dans les conditions normales de la législation du travail (contrat de travail, loi et Convention Collective).

Il bénéficie des mêmes droits et avantages que les salariés du siège social.

En outre, comme cela est prévu dans son contrat de travail, le salarié doit se déplacer pour toutes les manifestations collectives où sa présence est nécessaire, telles que : élections des représentants du personnel, réunions internes, réunions générales, assemblées, fêtes, salons professionnels ainsi que chez nos clients...

- Respect du calendrier

Le salarié télétravailleur est dans l'obligation de respecter le calendrier qui a été fixé avec son employeur quant à l'organisation de son travail : nombre et jours télétravaillés dans la période définie dans l'avenant au contrat de travail et nombre de jours de présence dans l'entreprise.

Accenture

Le télétravail à domicile ne pourra être exercé que pour un minimum d'un jour par semaine et un maximum de 3 jours par semaine. Ces jours doivent être choisis d'un commun accord entre le collaborateur et son supérieur hiérarchique.

Dans ces conditions, les collaborateurs bénéficiant du télétravail à domicile ainsi que le management s'engagent expressément à respecter par principe les jours fixés du commun accord.

Cependant, si l'organisation du travail l'exige, les jours de télétravail à domicile définis d'un commun accord pourront être modifiés avec un délai de prévenance de 3 jours, sauf circonstances exceptionnelles.

Les journées de télétravail à domicile non effectuées par le collaborateur de sa propre initiative ne pourront donner lieu à un crédit cumulé ou reporté ultérieurement. Il sera alors rappelé au collaborateur l'obligation de respecter ses engagements contractuels et les sanctions encourues le cas échéant. En revanche, les jours de télétravail à domicile effectués à la demande expresse du responsable pourront être reportés.

Les négociateurs peuvent avoir intérêt à introduire une certaine souplesse dans la détermination des jours télétravaillés pour intégrer les contraintes du collectif de travail qui ne peuvent pas être toujours planifiées (rendez-vous clients au sein de l'entreprise, réunion de travail, ...). La notion de régularité doit pouvoir être appréciée sur une période à définir entre les 2 parties (semaine, mois) car le télétravail doit rester un instrument de flexibilité.

Oracle

L'avenant au contrat de travail définit, sur une base mensuelle, la proportion de jours effectués en télétravail à domicile et ceux effectués dans son établissement d'appartenance, (minimum de 60 % des jours travaillés en télétravail à domicile), sachant qu'il est recommandé que le télétravailleur soit présent dans les bureaux d'Oracle France auxquels il est rattaché pour au moins 20 % de son temps de travail.

IGN

Régularité

Le télétravailleur exerce son activité au moins deux jours fixes par semaine sur son lieu habituel de travail ; il l'exerce donc à distance au plus trois jours par semaine.

De manière générale, la nécessité de service prime :

- *le télétravail ne constitue pas un motif acceptable de non assistance à une formation ou une réunion*
- *un retour temporaire sur le site habituel peut être demandé à l'agent en cas de : pannes, sous charge de travail exécutable à distance, surcharge sur site, urgences...*

Le délai d'application de la demande de retour temporaire est fonction de la nature et du degré de prévisibilité du motif du retour mais aussi significativement inférieur au délai de préavis d'interruption définitive.

- Respect du matériel

Le salarié doit prendre soin du matériel, notamment informatique, qui lui a été confié.

Accord National Interprofessionnel sur le télétravail. Art 7

En cas de panne ou de mauvais fonctionnement des équipements de travail, le télétravailleur doit en aviser immédiatement l'entreprise suivant les modalités fixées par celle-ci. Le télétravailleur prend soin des équipements qui lui sont confiés.

France Telecom

Le télétravailleur prend soin de l'équipement qui lui est confié. Il prévient immédiatement son responsable hiérarchique en cas de panne, de mauvais fonctionnement, de détérioration, de perte ou de vol du matériel mis à disposition.

L'entreprise, dans le cas où elle fournit le matériel informatique, peut prévoir de restreindre son utilisation à un usage exclusivement professionnel.

Alcatel-Lucent

Ce matériel (...) restera l'entière propriété d'Alcatel-Lucent France. Il devra être utilisé dans un cadre strictement professionnel.

France Télécom

Le matériel et l'accès aux réseaux doivent être utilisés dans le cadre strictement professionnel. Le télétravailleur ne peut utiliser un autre matériel que celui qui lui est fourni par l'entreprise.

6. Santé et sécurité

L'entreprise a, vis-à-vis de ses salariés, des obligations en termes de santé et de sécurité.

Conformément au Code du travail (Art. L4121-1), l'employeur est tenu de prendre « *les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des salariés. Ces mesures comprennent :*

1°) *des actions de prévention des risques professionnels et de la pénibilité au travail ;*

2°) *des actions d'information et de formation ;*

3°) *la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.*

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances (...)»

La Cour de Cassation précise qu'il s'agit d'une obligation non seulement de moyens mais aussi de résultat.

Ces obligations s'appliquent pour les salariés en télétravail comme pour tous les salariés. Les télétravailleurs se trouvant dans des conditions de travail spécifiques, les obligations de l'entreprise doivent cependant être adaptées sur les points suivants :

- Aménagement de l'espace de travail chez le télétravailleur

Le poste de travail est un élément clef de la responsabilité de l'entreprise quant à la santé de ses collaborateurs. Or l'entreprise ne pourra pas aménager directement le poste de travail de son collaborateur travaillant à distance (respect de la vie privée, configuration des locaux au domicile du salarié...)

Dans la mesure du possible il est alors recommandé au salarié d'aménager à son domicile un espace de travail spécifique.

Centre d'Analyse Stratégique

L'équipement en mobilier ergonomique d'un espace dédié pendant les heures de travail à l'activité professionnelle permet notamment au salarié de « se sentir au travail ».

Atos Origin

Afin que le collaborateur qui sera en situation de télétravail soit responsabilisé dans ce domaine, l'entreprise attirera son attention sur le fait qu'il doit disposer d'un espace de travail conforme à un exercice satisfaisant de ses missions professionnelles.

Les télétravailleurs eux-mêmes font état du besoin de s'aménager un espace de bureau spécifique à leur domicile : pour disposer de bonnes conditions de travail ; pour pouvoir bien « déconnecter » une fois leur journée de travail terminée.



C'est d'autant plus nécessaire que le télétravail crée aussi une intrusion dans la vie familiale. Le télétravailleur peut générer des contraintes pour ses proches (conjoint, enfants, amis) : annexion de l'espace de vie, nuisances sonores, exigences de discrétion quand par exemple le salarié est au téléphone.

OBERGO / CFDT-Cadres

Témoignages de salariés en télétravail :

« Il faut absolument avoir une pièce dédiée, c'est indispensable ; c'est très important d'avoir un espace personnel qui me rappelle mon travail et pas forcément agréablement d'ailleurs. Quand on a beaucoup de place, ce n'est pas un problème, mais si c'est petit, ça peut devenir insupportable, énervant pour soi-même ou son entourage (et avec les enfants en plus) »

« Il faut impérativement se réserver une pièce pour le télétravail : pour distinguer les différents moments de la journée »

En matière d'aménagement des locaux, toutes les obligations pesant habituellement sur l'entreprise ne sont cependant et bien évidemment pas transposables à l'identique au domicile du salarié.

Le dilemme de l'entreprise porte alors sur la transposition des normes de sécurité existantes dans les locaux de l'entreprise au domicile du télétravailleur.

Le Code du travail laisse à l'employeur une certaine marge de manœuvre en évoquant l'obligation « d'adaptation » des mesures de sécurité.

Atos Origin

L'entreprise, qui a des obligations légales en matière d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail à l'égard de l'ensemble de ses collaborateurs, doit pouvoir s'assurer que le collaborateur en situation de télétravail exerce sa mission dans des conditions conformes.

Toutes les obligations pesant sur les locaux d'une entreprise ne sont pas transposables à l'identique au sein du domicile d'un collaborateur.

Logica

Considérant le caractère privé et donc inviolable du domicile de télétravailleur, certaines obligations légales en matière d'hygiène et de sécurité n'y sont pas toutes transposables à l'identique. Il peut s'agir à titre d'exemple de l'interdiction de fumer, de mise à disposition d'un vestiaire, de l'affichage d'un plan d'évacuation, du respect des couloirs d'accès dédiés aux secours,...

- Information du salarié et prévention

Le télétravail se faisant sans possibilité de vérification régulière par l'entreprise que le salarié travaille bien dans des conditions qui ne risquent pas d'être nuisibles à sa santé, des entreprises prévoient pour les télétravailleurs des formations spécifiques, ou au moins de l'information, sur ces questions d'aménagement de l'espace de travail.

La formation pourra porter sur les points suivants :

- diagnostic de la sécurité du poste de travail
- pratique de l'écran de visualisation
- ergonomie du poste de travail
- aptitude à travailler en autonomie.

Alcatel Lucent

Une formation sur la « Santé et la sécurité au poste de travail » dans le cadre du télétravail à domicile sera dispensée à tout télétravailleur. Celle-ci est dispensée par Alcatel-Lucent University, sous forme d'e-learning.

Une note d'informations relative aux écrans de visualisation sera remise à chaque nouveau télétravailleur avant l'entrée effective en télétravail.

Oracle

Dans le cadre du télétravail, une formation sur la « Santé et la sécurité au poste de travail » à domicile sera dispensée à tout nouveau télétravailleur. Elle comprendra une formation au diagnostic de la sécurité de son poste de travail. Chaque télétravailleur devra réaliser périodiquement ce diagnostic et en informer Oracle France.

Michelin

L'entreprise informera le télétravailleur notamment sur les règles relatives à l'utilisation des écrans et du positionnement ergonomique du matériel. Le guide de l'ergonomie du poste de travail sera remis à la signature de l'avenant.

CDC

Deux guides pratiques sont diffusés :

- l'un au télétravailleur, précisant ses droits et obligations, les conditions pratiques du télétravail ainsi que la conduite à tenir au quotidien (en cas de panne informatique, d'accident, de nécessité de s'absenter, etc.) ;
- l'autre à l'encadrement concerné, présentant les droits et obligations du télétravailleur et de son responsable hiérarchique ainsi que des exemples concrets de management à distance..

- Visite du lieu de travail

Pour s'assurer que les conditions de travail de son salarié sont satisfaisantes, l'entreprise peut prévoir de se rendre à son domicile.

Il est toutefois important de rappeler que l'employeur ne peut avoir accès au domicile de ses salariés que lorsque ceux-ci en ont expressément exprimé le souhait ou donné leur accord.

L'ANI prévoit que cet « accès est subordonné à une notification à l'intéressé qui doit préalablement donner son accord »

Toutefois, en cas de refus du salarié (selon l'ANI, *Le télétravailleur est autorisé à demander une visite d'inspection*), cela pourrait conduire à refuser au salarié de pouvoir télétravailler.

Centre d'Analyse Stratégique

Dans les cas de travail à domicile, l'organisation doit s'assurer que l'environnement de travail est conforme à la réglementation et aux standards en place dans l'entreprise.

Cette vérification permettra à l'employeur, en cas d'accident ou de panne, d'être couvert et de limiter le risque juridique couru.

Accord National Interprofessionnel. Art 8

Afin de vérifier la bonne application des dispositions applicables en matière de santé et de sécurité au travail, l'employeur, les représentants du personnel compétents en matière d'hygiène et de sécurité (CHSCT ou délégués du personnel dans les entreprises qui en sont dotées) et les autorités administratives compétentes ont accès au lieu du télétravail suivant les modalités prévues par les dispositions légales et conventionnelles en vigueur.

Si le télétravailleur exerce son activité à son domicile, cet accès est subordonné à une notification à l'intéressé qui doit préalablement donner son accord. Le télétravailleur est autorisé à demander une visite d'inspection.

Véolia eau

Conformément à l'article 3 du présent protocole, un audit de conformité de l'environnement de travail des télétravailleurs aura été effectué par un organisme de sécurité préalablement à leur sélection. Le rapport d'audit de cet organisme sera transmis au C.H.S.C.T.

Un audit semestriel pourrait être effectué par ce même organisme au domicile du télétravailleur. Par ailleurs, les télétravailleurs pourront, s'ils le souhaitent, solliciter l'avis du C.H.S.C.T.

Ces visites au domicile du salarié, quand elles sont organisées, doivent se faire dans un cadre strict - dans un souci de respect de la vie privée du collaborateur (voir également point 7 ci-dessous).

Atos Origin

En conséquence, l'entreprise et le CHSCT peuvent, le cas échéant, être amenés à accéder au lieu dans lequel s'exerce le télétravail, sur rendez-vous. Une telle démarche ne pourra être effectuée qu'avec l'accord écrit préalable du télétravailleur (un courriel avec accusé de réception par exemple).

S'il y a un risque identifié par le CHSCT, le salarié devra se mettre en conformité pour permettre la poursuite du télétravail.

Que doit-on attendre de ces visites :

- le respect des dispositions légales en matière de santé et de sécurité
- des recommandations pour l'aménagement du poste de travail (écran de visualisation, ergonomie du poste avec un siège adapté pour éviter à la longue des lombalgies et maux de dos).

Qui peut assurer ces visites ?

Le CHSCT peut définir le contenu comme les conditions d'un intervenant qui pourra être habilité à se rendre au domicile du salarié. Ce tiers doit concilier à la fois secret professionnel et neutralité vis-à-vis du chef d'entreprise mais aussi expertise quant à ses aspects techniques et ergonomiques. L'ANI parle « d'autorité administrative compétente ».

Ce tiers peut être au choix (appréciation du CHSCT et de l'employeur, qui faut-il le rappeler, a une obligation de résultat en matière de santé au travail de ses salariés) :

- le médecin du travail
- un technicien conseil de la CARSAT (Caisse régionale d'assurance maladie en charge des risques professionnels)-

Conformité des installations techniques et électriques

Certains négociateurs peuvent être tentés de proposer que les salariés fournissent à leur employeur, à défaut d'une certification de conformité technique (notamment électrique), une attestation sur l'honneur. Cela peut s'expliquer car la délivrance d'un certificat de conformité a un coût et que selon l'Accord National Interprofessionnel, celui-ci doit être à la charge de l'employeur.

Cette position va à l'encontre de l'obligation de sécurité qui pèse sur l'employeur (cf. chapitre 6 évoqué ci dessus).

Accidents de travail au domicile du télétravailleur

Chaque année, la CNAMTS ne déclare que quelques cas d'accidents de travail au domicile des télétravailleurs sans que les déclarations ne posent de problème (les tribunaux n'ont pas encore eu à arbitrer sur le sujet).

Dans la mesure où le télétravail repose sur une relation de confiance, l'entreprise prendra en charge l'accident au titre des accidents du travail sur la base de la déclaration du salarié.

Il appartient aux entreprises d'apporter la solution la mieux adaptée sur le modèle des exemples ci dessous :

Atos Origin

Les télétravailleurs bénéficient de la législation sur les accidents du travail et de trajet. Un accident survenu au télétravailleur à son domicile pendant les jours de télétravail et dans la plage journalière de travail sera soumis au même régime que s'il était intervenu dans les locaux de l'entreprise pendant le temps de travail.

Par ailleurs, il est précisé que le télétravailleur est couvert au titre de la législation sur les accidents de trajet dès lors qu'il se déplace pour se rendre dans les locaux de l'entreprise ou dans le cadre de tout autre déplacement qu'il est amené à faire dans l'exercice de ses missions.

Dans ces cas, le télétravailleur doit informer son responsable hiérarchique de l'accident dans les délais légaux et transmettre tous les éléments d'information nécessaires à l'élaboration d'une déclaration d'accident du travail.

Michelin

En cas d'accident du travail le télétravailleur doit informer de cet accident l'employeur, par tous les moyens. Le traitement de cette déclaration par l'entreprise se fera de la même façon que pour un accident sur site. L'entreprise se réserve le droit de contester cet accident.

Renault

Le télétravailleur à domicile bénéficie de la même couverture accident, maladie, décès et prévoyance que les autres salariés de l'entreprise, notamment des dispositions de l'accord couverture sociale du 5 juillet 1991.

Si l'accident survient pendant les jours et périodes de travail à domicile prévus par avenant au contrat de travail, le lien professionnel est a priori présumé. Cette présomption s'applique conformément aux dispositions légales et réglementaires propres au régime accidents du travail et maladies professionnelles en vigueur.

En cas d'arrêt de travail lié à une maladie ou un accident, le télétravailleur à domicile bénéficie du maintien de rémunération en application des règles de couverture sociale d'entreprise.

Dans tous les cas, le télétravailleur à domicile doit informer son responsable hiérarchique de l'accident ou de l'arrêt de travail dans les mêmes délais que lorsqu'il effectue son travail habituellement dans les locaux de l'entreprise

Tokheim

En cas d'accident en situation de travail, il appartient au télétravailleur de faire constater par tous les moyens possibles (témoignages, représentants du corps médical, management ou agent de la sécurité physique) les circonstances exactes de l'accident dont il a été victime.

C'est sur cette base et sur les compléments d'enquête qui seront effectués que la Sécurité sociale qualifiera la nature de l'accident. Tout accident corporel donnera lieu à une déclaration immédiate, suivant la procédure définie au Manuel Sécurité de l'entreprise.

Hewlett Packard**Présomption d'accident du travail**

Au sens de la législation actuellement en vigueur sur les accidents du travail, il n'existe pas de présomption du caractère professionnel de l'accident, lorsqu'il a lieu en dehors du temps de travail et/ou en dehors d'un site HP.

L'employé fournira en revanche tous les éléments nécessaires à HP qui effectuera la déclaration d'accident de travail. En cas d'accident pendant les jours de travail à domicile prévus par l'avenant au contrat de travail, le lien professionnel sera présumé.

Dans l'hypothèse où HP reconnaîtrait de manière explicite et sans aucune équivoque le caractère d'accident du travail et en cas de contestation de celui-ci par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, HP prendra en charge les frais de procédure que génèrerait un contentieux dans la limite de 1.000 €.

Situation du salarié en cas d'arrêt de travail

Le salarié qui est en congé (maladie, congés payés,) ne peut travailler.

Oracle

«...pendant les absences (maladie, congés,...) le salarié habituellement en télétravail ne pourra pas télétravailler de son domicile.

7. Respect de la vie privée/respect des horaires de travail

L'entreprise doit veiller à respecter la vie privée de son télétravailleur. Même si ce dernier dispose de moyens de communication qui permettent à l'entreprise de le contacter quand bon lui semble, cela ne doit pas être le cas.

Comme tous les salariés, le télétravailleur travaille sur des plages horaires préalablement définies.

Accord National Interprofessionnel. Art 6

Vie privée

L'employeur est tenu de respecter la vie privée du télétravailleur. A cet effet, il fixe, en concertation avec le salarié, les plages horaires durant lesquelles il peut le contacter. Si un moyen de surveillance est mis en place, il doit être pertinent et proportionné à l'objectif poursuivi et le télétravailleur doit en être informé.

La mise en place, par l'employeur, de tels moyens doit faire l'objet d'une information et d'une consultation préalable du comité d'entreprise ou, à défaut, des délégués du personnel dans les entreprises qui en sont dotées.

Renault

L'employeur doit garantir le respect de la vie privée du télétravailleur à domicile. Dans ce but, l'avenant au contrat fixe les plages horaires durant lesquelles le télétravailleur à domicile doit être joignable. Pour les cadres en forfait de mission, les règles mises en œuvre sont définies avec leur supérieur hiérarchique.

Si un moyen de surveillance est mis en place, il doit concerner exclusivement l'utilisation des outils mis à disposition pour des motifs professionnels, être pertinent et proportionné à l'objectif poursuivi et le télétravailleur doit en être informé.

La mise en place, par l'employeur, de tels moyens doit faire l'objet d'une information et d'une consultation préalable selon les dispositions en vigueur.

Verspieren

L'employeur garantit au télétravailleur le respect de sa vie privée dans la mesure où cette organisation du travail s'effectuera au domicile du télétravailleur.

L'entreprise s'engage à ne pas diffuser publiquement les coordonnées personnelles des télétravailleurs.

Afin de garantir ce principe, l'entreprise fournira au salarié l'ensemble des outils et moyens de communication nécessaires à la bonne exécution de sa mission sans que cela puisse interférer sur sa vie privée.

Capgemini

Dans le cadre d'une réunion organisée à distance, le salarié n'a aucune obligation d'utiliser la caméra (webcam) de son ordinateur portable lors de cette même réunion.

En dehors de ces plages horaires, le « télétravailleur » est dans la même situation que tout autre salarié de l'entreprise et n'est plus considéré sous la subordination de celle-ci, sauf dans le cas spécifique des astreintes.

Il n'y a en aucun cas de mise en place d'outils de contrôle et de surveillance spécifiques au télétravail.

Sned

Par ailleurs, l'employeur est tenu de respecter la vie privée du collaborateur. A cet effet, le collaborateur ne pourra pas être contacté à son domicile en dehors des plages horaires définies en concertation avec lui. (...)

Par ailleurs, pendant son temps de travail, le salarié s'engage à consulter sa messagerie professionnelle régulièrement et à répondre aux sollicitations formulées par l'entreprise (par le biais du téléphone ou de la messagerie) dans la demi-journée.

Hewlett Packard

HP s'engage à ne pas utiliser ni diffuser les coordonnées personnelles des télétravailleurs en interne ou en externe. HP s'engage à ne pas imposer au télétravailleur la diffusion de son numéro de téléphone personnel ni l'utilisation de sa ligne téléphonique privée pour des communications professionnelles.

Recommandations concernant le fait d'être joignable à tout moment pendant les heures de travail

Le fait d'être joignable à tout moment pendant les heures de travail habituelles ne signifie pas pour autant qu'il faut s'inscrire dans le cadre d'une réponse immédiate à toutes les sollicitations.

Certaines d'entre elles nécessitent que l'on prenne le temps d'y répondre :

- soit car elles s'inscrivent dans un cadre agressif (interpellation d'un collègue avec le manager en copie par exemple) et qu'il faut éviter de répondre sous le coup de la colère
- soit car elles sont complexes et qu'il est préférable que le télétravailleur discute d'une réponse possible avec ses collègues.

La qualité de la décision n'est pas toujours optimale lorsqu'elle s'inscrit dans une situation d'immédiateté (« la dictature de l'urgence ») et d'isolement.

Il est nécessaire de préciser que dans le cadre de l'entreprise, le salarié peut ne pas être joignable à tout moment



Pour une meilleure pratique des courriels

Concernant la gestion des courriels (envoi et réception) les entreprises pourront s'appuyer sur le guide publié par l'ORSE en octobre 2011 « *pour un meilleur usage de la messagerie électronique dans les entreprises* » : les recommandations ont pour objet de limiter :

- la perte de temps
- la dépendance au média
- la surcharge informationnelle
- le conflit (en évitant l'escalade des tensions)
- le stress en évitant de créer notamment un sentiment d'urgence permanent

http://www.orse.org/site2/maj/phototheque/photos/actualite/charte_utilisation_TIC.pdf



8. Equipement du télétravailleur

Comme pour un salarié travaillant dans les locaux de l'entreprise, l'employeur doit fournir à ses télétravailleurs le matériel nécessaire à la réalisation de leur travail.

L'accord-cadre européen sur le télétravail prévoit ainsi la fourniture, par l'employeur, de l'équipement nécessaire au télétravail.

L'ANI, lui, stipule une obligation de l'employeur d'adaptation, d'entretien du matériel (même quand celui-ci appartient au salarié).

Accord National Interprofessionnel sur le télétravail. Art 7

Sous réserve, lorsque le télétravail s'exerce à domicile, de la conformité des installations électriques et des lieux de travail, l'employeur fournit, installe et entretient les équipements nécessaires au télétravail.

Si, exceptionnellement, le télétravailleur utilise son propre équipement, l'employeur en assure l'adaptation et l'entretien.

L'employeur prend en charge, dans tous les cas, les coûts directement engendrés par ce travail, en particulier ceux liés aux communications.

L'employeur fournit au télétravailleur un service approprié d'appui technique.

L'employeur assume sa responsabilité, conformément aux dispositions en vigueur, des coûts liés à la perte ou à la détérioration des équipements et des données utilisées par le télétravailleur.

Centre d'Analyse Stratégique

Le télétravail s'appuie par définition sur l'usage de matériel informatique. Celui-ci doit être performant et fiable pour permettre de travailler dans des conditions correctes.

Verspieren

Une ligne ADSL sera mise en place au domicile du salarié par l'entreprise pour y connecter l'ordinateur ainsi que la ligne téléphonique professionnelle. Durant les périodes de travail à domicile, la ligne téléphonique attribuée habituellement au salarié dans les locaux de l'entreprise sera transférée sur le poste professionnel mis en place à son domicile.

Sneda

Pour les collaborateurs du siège désirant travailler à leur domicile pour convenance personnelle par alternance :

Si la Sneda accepte la décision de télétravail du collaborateur, elle continue de mettre à sa disposition l'ensemble de l'équipement nécessaire à l'exercice de sa fonction au sein de ses propres locaux.

France Télécom

L'entreprise fournira au télétravailleur à domicile les équipements nécessaires à l'exercice de ses fonctions dans des conditions de sécurité satisfaisantes.

Au titre du télétravail, l'entreprise fournit à chaque télétravailleur à domicile un ordinateur portable, dans l'hypothèse où ce dernier n'en serait pas déjà équipé dans les locaux de l'entreprise. En tout état de cause, l'entreprise veillera à ce que cet équipement n'implique pas de la part de l'entreprise un double équipement informatique du télétravailleur. Le télétravailleur bénéficiera d'une position de travail banalisée destinée à accueillir l'ordinateur portable pour les jours passés en entreprise.

Dans le cas d'un télétravail à domicile l'entreprise met à disposition du télétravailleur un accès à distance à ses applications de travail et une solution de téléphonie, fonction de sa localisation.

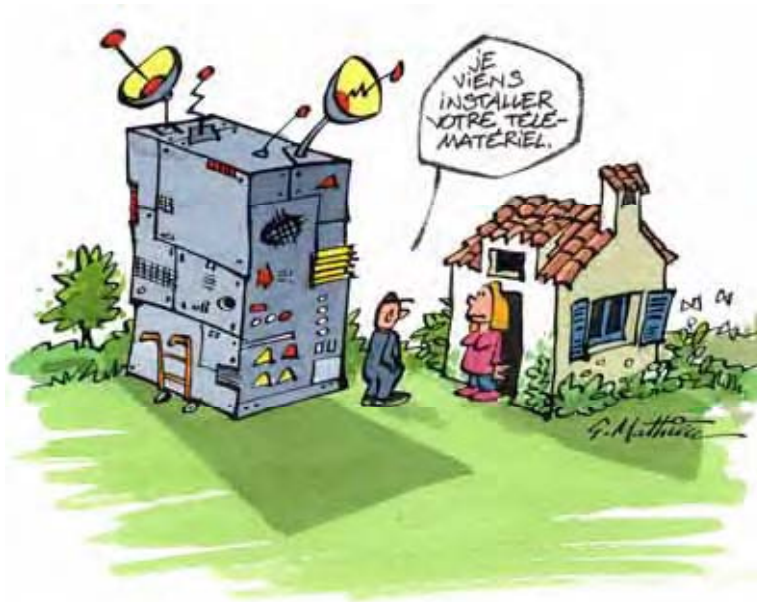
⇒ Le salarié en télétravail bénéficie d'une assistance technique de son entreprise, comme tous autres salariés.

Atos Origin

En cas de problème technique, le salarié contacte l'assistance technique de l'entreprise qui fait le nécessaire pour le dépanner à distance.

En cas d'impossibilité de dépannage à distance, le salarié prévient son responsable hiérarchique pour l'en informer et convenir avec lui des modalités de poursuite de son travail au domicile ou sur site.

Si nécessaire, un nouveau matériel sera fourni dans les meilleurs délais.



⇒ L'entreprise aura à s'interroger sur les conséquences d'une panne due à l'informatique ou au réseau de communication de l'entreprise entraînant pour le télétravailleur une incapacité de travailler.

Véolia

Dans le cas d'une impossibilité temporaire d'accomplissement de ses fonctions en télétravail à domicile en raison d'un évènement non programmé (panne) :

- *lorsque l'origine de la panne est le non fonctionnement du réseau informatique de l'entreprise ou des outils associés (...), le télétravailleur est réputé en temps de travail dans sa plage horaire habituelle, durant la durée de l'indisponibilité et au maximum jusqu'à la fin de la journée considérée ; il ne lui sera pas demandé de récupérer ce temps ; au-delà, le télétravailleur est amené à exercer son activité sur son site de rattachement.*
- *Lorsque l'origine de la panne est extérieure à l'entreprise (réseau téléphonique ou électrique, etc.), le télétravailleur est réputé en temps de travail durant la plage fixe de 3 heures programmée dans l'avenant à son contrat de travail : en dehors de cette plage, il lui sera demandé de récupérer le temps non travaillé lors de la première journée de panne, soit le jour même, soit un autre jour, dans le mois travaillé qui suit, sauf à ce que son responsable valide qu'il a traité des dossiers pendant toute la durée de la panne ; au-delà, le télétravailleur est amené à exercer son activité sur son site de rattachement.*

Atos Origin

En aucun cas, un télétravailleur pendant une période d'indisponibilité pour cause de problèmes techniques ne se verra imposé de congés (CP, RTT,...).

9. Indemnisation des coûts

L'Accord National Interprofessionnel, stipule une obligation de l'employeur quant à la prise en charge des coûts engendrés par le télétravail.

Accord National Interprofessionnel sur le télétravail. Art 7

L'employeur prend en charge, dans tous les cas, les coûts directement engendrés par ce travail, en particulier ceux liés aux communications.

L'employeur assume sa responsabilité, conformément aux dispositions en vigueur, des coûts liés à la perte ou à la détérioration des équipements et des données utilisées par le télétravailleur.

Cette indemnisation peut avoir plusieurs formes (cf. Annexe 2) :

- le remboursement sur la base d'un forfait de l'ensemble des frais engendrés : électricité, chauffage, Internet, téléphone,
- la prise en charge directe des abonnements Internet, téléphone,
- le remboursement sur justificatifs de factures de téléphone, Internet,...

La Cour de Cassation a eu à se prononcer sur la question de l'indemnisation en tant qu'espace de travail d'une surface du domicile dédiée à l'activité professionnelle lorsque la demande de travail à domicile est à l'initiative de l'employeur (Cass. Soc., 7 avril 2010 cf. **Annexe 5.5**).



Attention : la question de l'assujettissement des frais occasionnés par le télétravail aux cotisations de charges sociales nécessite de tenir compte de la jurisprudence ACOSS² qui en considère certains comme étant des avantages en nature.

Urssaf (cf. Annexe 6)

L'avantage en nature peut être négligé lorsqu'un document écrit de l'entreprise stipule que les outils mis à disposition par l'employeur sont destinés à un usage professionnel ou que leur utilisation par le salarié découle d'obligations et de sujétions professionnelles (par exemple, possibilité d'être joint par téléphone à tout moment).

Dans tous les cas, les entreprises ayant signé des accords sur le télétravail précisent bien les modalités de prise en charge de ces frais.

² Agence Centrale des Organismes de la Sécurité Sociale

Veolia Eau

L'entreprise prend en charge :

- *les frais d'installation d'une ligne téléphonique dédiée au travail*
- *les factures de téléphone (abonnements et communications) de la ligne téléphonique professionnelle précitée avec facture détaillée*
- *les frais d'installation et de maintenance du matériel nécessaire à la bonne exécution du travail à domicile. Ce matériel comprenant au minimum :*
 - *un bureau*
 - *une chaise ergonomique*
 - *un ordinateur*
 - *une imprimante*
 - *un modem*
 - *une ligne téléphonique*
 - *un repose-pied*
 - *un dictionnaire*
 - *des fournitures de bureau (crayon,...)*
- *les frais de déplacement entre le domicile et l'entreprise : ces frais seront remboursés soit sur la base d'indemnités kilométriques pour la distance parcourue en voiture (à partir de l'entrée en Ile-de-France), soit sur la base des frais de transport en commun sur justificatif et pour le trajet effectué à l'intérieur de l'Ile-de-France*
- *une indemnité forfaitaire de 20€ bruts imposable et soumise à cotisations correspondant à la prise en charge d'une quote-part des frais d'électricité et de chauffage est versée mensuellement au télétravailleur*
- *les frais de mise en conformité engagés par les télétravailleurs, suite à l'audit effectué par l'organisme de sécurité agréé, seront remboursés sur justificatif dans la limite de 200€*
- *en cas de changement de domicile, l'entreprise prend à sa charge l'installation du matériel mis à la disposition du télétravailleur dans son nouveau domicile*
- *l'entreprise, propriétaire du matériel, est assurée pour tout dommage causé (responsabilité dommages, vol, incendie, explosion, bris de machines). [...]*

France Télécom

Sous réserve de la conformité des installations électriques du domicile, l'entreprise assure l'installation, la maintenance et l'adaptation de l'équipement aux évolutions technologiques. Un diagnostic électrique réalisé par une entreprise agréée sera pris en charge par l'entreprise sur devis.

(...) Dans le cas d'un télétravail à domicile, l'entreprise met à disposition du télétravailleur un accès à distance à ses applications de travail et une solution de téléphonie, fonction de sa localisation. Le choix des accès est effectué par les services compétents du Groupe. Les coûts d'accès et le trafic lié à son activité sont supportés par l'employeur.

L'entreprise met également à disposition du télétravailleur qui le souhaite un meuble de bureau, un caisson de rangement fermant à clé et un siège ergonomique.

⇒ La prise en charge des frais concerne une seule résidence - la principale - même si le salarié est autorisé à travailler parfois à partir d'une autre résidence.

Renault

Il est toutefois convenu, dans le cas où le salarié, avec l'accord de son hiérarchique, exerce son télétravail depuis deux domiciles, que l'entreprise ne verse la prime forfaitaire d'abonnement Internet qu'une fois par mois pour un seul abonnement, dans les conditions fixées à l'article 4 du présent avenant.

Par ailleurs, l'entreprise assurera la prise en charge des frais inhérents au diagnostic électrique de la seule résidence désignée comme lieu de télétravail principal dans l'avenant au contrat.

⇒ Si l'accord national interprofessionnel ne fait pas le distinguo, certains accords d'entreprise prévoient un niveau de prise en charge différent que la mise en place de ce mode d'organisation aura été à l'initiative du salarié ou de l'entreprise.

Oracle

1) *L'employé a initialisé le télétravail*

a) *de 3 à 5 jours de travail par semaine en télétravail :*

= remboursement abonnement Internet haut débit limité à 30 euros/mois maximum

= participation d'Oracle aux Tickets Restaurant à raison d'un ticket par jour de télétravail (montant de la participation au jour de la signature du présent accord : 4 euros par ticket)

b) *en dessous de 3 jours de travail par semaine en télétravail : aucun remboursement, la procédure de télétravail ne s'appliquant pas.*

2) *Oracle a initialisé le télétravail*

Un montant maximum supplémentaire de 30 euros/mois s'ajoute aux montants décrits ci-dessus pour couvrir les frais d'énergie et d'occupation de l'espace (justificatifs à fournir).

Sneda

Sneda considère ne pas avoir à rembourser aux collaborateurs, qui ont fait le choix du télétravail, les charges inhérentes à l'occupation d'un bureau (montant du loyer, taxe d'habitation, électricité, chauffage, assurance multirisques habitation).

Pour les salariés positionnés en région :

La Sneda a fait le choix de positionner certains collaborateurs en région et de leur proposer de travailler à domicile. Cette forme de travail étant à l'initiative de l'employeur, il est convenu entre les parties que la Sneda indemnise certaines charges d'habitation.

Cette indemnité mensuelle forfaitaire compensera les charges d'électricité, de chauffage, d'eau, de taxe d'habitation et d'assurance multirisque habitation. Son montant est fixé dans l'annexe jointe au présent accord et est révisé chaque début d'année.

⇒ Le télétravail occasionnel ne donne en général pas lieu à une indemnisation particulière.

France Telecom

Les situations de télétravailleur occasionnel sont ouvertes aux salariés disposant d'outils de travail à distance mis à disposition par l'entreprise.

En référence aux articles 2 dernier alinéa et 3 dernier alinéa du présent accord, le télétravail occasionnel a vocation à répondre à des situations inhabituelles ou à des situations d'urgence.

10. Assurances

Un salarié travaillant à son domicile doit être couvert par une assurance.

Cette-ci doit viser :

- l'espace au domicile dédié à l'activité professionnelle,
- le matériel et les équipements mis à disposition de l'employeur.

Il peut s'agir :

- de souscrire un nouveau contrat,
- d'étendre le contrat existant (assurance multirisques habitation).

Tous les accords d'entreprise étudiés (cf. Annexe 2) précisent que le télétravailleur doit prévenir son assureur de l'utilisation d'une partie de son logement à des fins professionnelles et fournir une attestation d'assurance habitation.

Certains négociateurs s'interrogent sur le fait :

- de vérifier que le règlement de copropriété n'interdit pas de télétravailler
- de demander aux télétravailleurs locataires de leur appartement de demander une autorisation écrite à leur propriétaire « *pour utiliser une part des locaux à des fins professionnelles* ».

Ces demandes apparaissent comme injustifiées car le fait de télétravailler ne change pas la nature du local qui reste un lieu d'habitation. La règle serait autre si le télétravailleur aménageait sensiblement son appartement (notamment pour recevoir du matériel volumineux, bruyant,...), ou s'il s'inscrivait dans une démarche d'accueil du public, de fournisseurs ou de clients.

Selon l'ANI L'employeur doit prendre en charge les surcoûts éventuels liés à l'installation du télétravailleur.

Centre d'Analyse Stratégique

L'assurance du télétravailleur explicite rarement les conditions exactes de couverture dans les cas limites. Les assureurs adoptent des principes de prise en charge variables, y compris parfois au sein d'une même compagnie. Le matériel professionnel peut être pris en charge par l'assurance de l'employeur, l'assurance du salarié peut prendre en charge les dégâts à domicile... Pour rassurer les parties prenantes, il semble pertinent de préciser les conditions d'assurance dans le contrat de travail.

Canal+

Le collaborateur doit informer sa compagnie d'assurance qu'il exerce à son domicile une activité professionnelle à raison d'une journée par semaine et s'assurer que sa multirisque habitation couvre sa présence pendant ces journées de travail.

Le collaborateur devra fournir à l'entreprise une attestation en conséquence avant signature de l'avenant à son contrat de travail. L'entreprise remboursera les éventuels surcoûts d'assurance multirisque habitation engendrés par le télétravail sur présentation d'une facture acquittée de la compagnie d'assurance.

Accenture

Le collaborateur souhaitant bénéficier du télétravail à domicile doit fournir à l'entreprise avant la signature de son avenant et en toute hypothèse avant le premier jour de télétravail, une attestation provenant de son assureur, au titre de son assurance multirisque habitation, indiquant que ce dernier a pris acte du fait que le personnel exerce une activité professionnelle à son domicile.

Le matériel mis à disposition par l'entreprise doit être couvert, pour les risques de dommages et de vol, notamment du matériel informatique, par la police multirisque habitation du collaborateur concerné.

Si cette dernière ne comporte pas de clause couvrant pour ces risques le matériel professionnel, le collaborateur doit demander une extension de garantie dans ce sens.

Les éventuels surcoûts de prime d'assurance liés, tout autant à l'activité qu'au matériel, seront pris en charge par l'entreprise. L'assurance dommages d'Accenture couvre les sinistres qui pourraient être causés par le matériel professionnel utilisé par le collaborateur dans le cadre du télétravail, dans des conditions normales d'utilisation.

11. Sécurité informatique

S'appuyant notamment sur l'ANI du 19 juillet 2005, la plupart des entreprises prévoit une clause de protection des données et de confidentialité.

Accord National Interprofessionnel Art 5

Il incombe à l'employeur de prendre, dans le respect des prescriptions de la Cnil, les mesures qui s'imposent pour assurer la protection des données utilisées et traitées par le télétravailleur à des fins professionnelles. L'employeur informe le télétravailleur des dispositions légales et des règles propres à l'entreprise relatives à la protection de ces données et à leur confidentialité. Il l'informe également :

- *de toute restriction à l'usage des équipements ou outils informatiques comme l'Internet et en particulier, de l'interdiction de rassembler et de diffuser des matériels illicites via l'Internet ;*
- *des sanctions en cas de non-respect des règles applicables. Il incombe au télétravailleur de se conformer à ces règles.*

Certaines entreprises font le choix de traiter du sujet dans le cadre d'une charte informatique. Dans ce cas, dès lors qu'il y aurait des engagements opposables aux salariés, celle-ci doit comme le règlement intérieur :

- être soumise à la consultation du comité d'entreprise, ou à défaut des délégués personnels et, le cas échéant du CHSCT
- faire l'objet d'une information auprès de l'ensemble des salariés.

Ce point a fait l'objet d'une position de la CNIL (cf bibliographie)

"Dans le contexte décrit, à savoir fourniture d'un poste de travail portable aux salariés, il convient que l'entreprise mette en œuvre des mesures de sécurité visant à garantir l'étanchéité des réseaux de l'entreprise avec celui du salarié. Dans la pratique, cela peut s'obtenir en utilisant un VPN (ou réseau privé virtuel).

Par ailleurs, dans la mesure où le salarié est susceptible de transporter souvent son poste de travail entre son domicile et son lieu de travail, il convient également de mettre en place des mesures de sécurité visant à garantir la confidentialité des données qu'il contient en cas de vol. Cela peut être fait en réalisant un chiffrement du disque dur (FDE pour Full Disc Encryption)." (Cnil)

Les organisations syndicales font de la protection et la confidentialité des données personnelles un point de vigilance.

Encadré : Position de FO Cadres (cf bibliographie)

« Le télétravail nécessite un système informatique adapté, avec des règles de confidentialité et un accès sécurisé au réseau de l'entreprise.

L'employeur ne peut exercer le même contrôle sur ses salariés lorsqu'ils travaillent chez eux. Sur ce point il importe d'introduire des garanties nouvelles :

- *Obligation d'information du télétravailleur de toutes les législations et règles concernant la protection des données.*
- *Tout dispositif de contrôle décidé par l'employeur doit avoir été préalablement porté à la connaissance du télétravailleur et du Comité d'Entreprise. Le télétravailleur ne doit pas être contrôlé à son insu et à défaut de mise en garde, toute sanction doit être déclarée nulle.*
- *Rendre illicite tout mode de preuve basé sur les recoupements des traces informatiques. Tout élément de preuve obtenu par l'employeur par la combinaison des traces laissées par le télétravailleur doit être considéré comme un moyen illicite constituant une atteinte aux droits et libertés individuelles*
- *Extension à l'ensemble des IRP d'un droit de regard sur les données informatiques des télétravailleurs que l'employeur peut être amené à conserver, rassembler, combiner.*

- *Permettre aux délégués du personnel (dans la logique de la loi du 31 décembre 1992) d'utiliser le droit d'alerte en la matière, ce qui suppose que soit reconnue comme portant atteinte aux droits et libertés fondamentales toute combinaison de traces informatiques »*

12. Prévenir l'isolement social et maintenir le collectif de travail

- Risque d'isolement

Le risque d'isolement du télétravailleur et de perte du lien avec le collectif habituel de travail sont des difficultés bien connues liées au travail à distance.

ANACT

On constate que, dans ces cas de télétravail pendulaire, le temps de présence dans l'entreprise est de l'ordre de 40 % à 50 % du temps de travail.

Cette durée est jugée suffisante par la plupart des interviewés, télétravailleurs ou non, pour garder le lien avec la vie sociale de l'entreprise. Cependant, il faut noter qu'il s'agit le plus souvent d'un nombre de jours de présence dans la semaine, ce qui assure une présence régulière selon un rythme connu de tous les collaborateurs des télétravailleurs.

C'est pourquoi il faut traiter ce thème de l'isolement avec une certaine prudence, tant il intègre des aspects psychosociologiques. Le télétravail est un mode de fonctionnement qui protège l'individu des contacts en face à face, c'est donc un mode de travail qui aura tendance à séduire des personnes déjà tentées par des modes de travail entraînant une certaine solitude au sein même de leur environnement professionnel.

[...]

A titre d'exemple pour cette hypothèse, dans un des cas analysés, l'expérience de télétravail s'est terminée à cause d'un manque d'intégration du télétravailleur au sein du collectif de travail. Si l'on pousse plus loin l'analyse du cas, il apparaît que ce télétravailleur a été embauché dès le départ sur la base d'un mi-temps télétravaillé (un jour seulement de présence dans l'entreprise par semaine).

Enfin, il faut noter que si le télétravail est facteur d'isolement physique et d'éloignement des collectifs de travail, le temps dégagé par la diminution ou l'absence de temps de transport est souvent utilisé pour des activités à fort contenu socialisant : activités associatives, etc.

D'une certaine façon, le télétravail provoque alors un déplacement du lieu de socialisation, d'un lieu de travail distant (des locaux d'une entreprise) vers des activités "hors travail" plus locales.

La notion d'isolement social est d'ailleurs présente dans l'Accord Cadre Européen comme dans l'ANI de 2005 sur le télétravail.

Accord National Interprofessionnel Art 5

L'employeur s'assure que des mesures sont prises pour prévenir l'isolement du télétravailleur par rapport aux autres salariés de l'entreprise. A cet effet, le télétravailleur doit pouvoir rencontrer régulièrement sa hiérarchie. Il est souhaitable que l'employeur désigne, dans cette perspective, un référent.

L'isolement social est un point auquel la Cour de Cassation est elle aussi attentive. Elle vient de prendre récemment position en faveur du salarié en situation de télétravail (Cass. Soc., 21 juin 2011 cf. **Annexe 5.6**).

- Détermination du nombre de jours télétravaillés

Le risque d'isolement et de perte de lien avec le collectif de travail sont alors un paramètre clef lors de la détermination du nombre de jours de télétravail accordés.

En général, il est recommandé au salarié de ne pas travailler exclusivement à son domicile mais d'articuler, si possible, les jours de travail en entreprise avec ceux en télétravail.

Accenture

Les parties conviennent de limiter la situation de télétravail à domicile de telle sorte que le collaborateur bénéficiant du télétravail à domicile soit présent physiquement au moins deux jours par semaine dans la société, permettant ainsi des rencontres avec des collègues et son manager.

Logica

Comme indiqué dans l'article 1.2 du présent accord, le télétravail à domicile, n'est pas réalisé à temps plein. Le collaborateur entrant dans ce dispositif devra être présent au moins 1 jour ouvré par semaine dans les locaux Logica ou sur le lieu d'exercice de la mission.

France Télécom

Ainsi les parties conviennent de limiter la situation de telle sorte que le télétravailleur soit présent au moins deux jours par semaine au sein de l'équipe, dans le local habituel de travail permettant ainsi les rencontres avec les collègues et le manager.

Cependant, il est convenu que pour certains handicaps, cette règle peut être revue à la baisse de manière concertée entre le manager et le télétravailleur.

- Organisation de réunions collectives et diffusion de l'information

L'ANI (article 9) stipule qu'il revient à l'employeur de s'assurer que le télétravailleur puisse « rencontrer régulièrement sa hiérarchie (...) ses collègues et avoir accès aux informations et activités sociales. »

Accenture

La société s'engage à ce que les collaborateurs bénéficiant du télétravail à domicile puissent avoir des entretiens périodiques avec leur responsable hiérarchique similaires aux autres collaborateurs.

Le responsable hiérarchique veillera à ce que le télétravail à domicile ne soit pas la source d'un frein à la participation physique aux réunions avec les autres collaborateurs de l'entreprise. Ces mesures sont expressément destinées à éviter l'isolement des collaborateurs concernés.

Sned

Pour prévenir l'isolement du salarié travaillant à domicile par rapport aux autres salariés de l'entreprise, la Sneda et le collaborateur mettront tout en œuvre pour lui permettre de rencontrer régulièrement son manager, ses collègues, ses représentants du personnel, sa hiérarchie.

L'employeur s'engage à rendre accessible aux collaborateurs l'accès aux informations et aux activités sociales de l'entreprise.

Air France

Le salarié en télétravail reste affecté dans son service.

Le maintien de contacts réguliers avec le milieu professionnel, en particulier, avec l'équipe de travail et la ligne hiérarchique, est indispensable au bon fonctionnement de cette organisation. Ils doivent permettre en particulier de s'assurer que le salarié en télétravail dispose des informations nécessaires concernant la situation de l'entreprise et l'exécution de sa mission.

Canal+**Maintien du lien social**

Le manager veillera à assurer un contact régulier avec le salarié en situation de télétravail et à la communication des informations nécessaires à l'exécution de sa mission. Il sera en outre attentif à ce que l'organisation des réunions permette la présence du collaborateur en télétravail.

- Formations

Le passage au télétravail entraînant des modifications en profondeur dans l'organisation du travail, certaines entreprises prévoient des formations à destination des managers comme des télétravailleurs pour les accompagner dans ce changement. Le Code du travail définit une obligation d'employabilité pour ses salariés.

Logica

Les télétravailleurs et leurs managers seront formés au plus tard dans les 30 jours qui suivent leur entrée en télétravail aux caractéristiques de cette organisation. Une solution de e-learning sera privilégiée.

Hewlett Packard

Dans le cadre de la mise en place du télétravail, une formation spécifique appelée « travailler autrement » est créée. Cette formation est destinée aux télétravailleurs et à leurs responsables hiérarchiques.

Cette formation a pour principal objectif d'aider à l'intégration du télétravail dans la relation quotidienne entre un salarié et son responsable hiérarchique.

Cette formation permettra notamment de donner des outils et des méthodes :

- *au télétravailleur pour faciliter la visibilité de son activité auprès de son manager*
- *au manager pour faciliter le développement de la relation avec son collaborateur.*

Ces formations, organisées en présentiel, se dérouleront dans les 3 mois suivant la mise en place du télétravail.

Atos Origin

Les télétravailleurs bénéficient (...) d'une formation appropriée à cette forme d'organisation du travail notamment en ce qui concerne les équipements mis à leur disposition. Le responsable hiérarchique doit également bénéficier d'une formation à cette forme de travail et à sa gestion.

13. Lutter contre les représentations négatives

Dans un pays où la culture du présentisme (ou présentiel) est encore très forte en entreprise, le télétravailleur souffre bien souvent d'une mauvaise image.

Ces représentations négatives du côté de la hiérarchie comme de bon nombre de collègues de travail (le télétravailleur ne travaillerait pas « vraiment », il bénéficierait d'un traitement de faveur, etc.), ne sont pas sans risque pour l'évolution professionnelle du télétravailleur, l'égalité de traitement dont il doit normalement bénéficier par rapport aux autres salariés. C'est également le bon fonctionnement du collectif de travail qui est en jeu.

Centre d'Analyses Stratégiques

Le télétravail, en tant que mode d'organisation, est desservi par une perception générale négative. Il n'est pas encore accepté comme une forme de travail à part entière par l'ensemble des collaborateurs. Ses utilisateurs préfèrent souvent parler de « nomadisme » ou de « mobilité ».

Le télétravail est ainsi assimilé à une absence (congés, maladie ou même chômage). Un télétravailleur à domicile insiste sur le besoin de venir au bureau régulièrement : « sinon, mes voisins vont penser que je suis au chômage ».

Les salariés craignent de travailler plus sans contrepartie réelle et de ne pas voir leurs efforts récompensés (attribution de primes et de promotions). Les salariés redoutent également d'être isolés de leur équipe et de la hiérarchie, ce qui annulerait le rôle sociabilisant de l'emploi. Tout cela est dû à un déficit de reconnaissance du télétravail.

Pour faire évoluer les mentalités et aller contre ces idées reçues qui véhiculent des images négatives, des entreprises mettent alors en place des formations sur cette question des représentations.

A noter que ce travail sur les représentations est souvent inclus dans les formations plus managériales destinées à accompagner les responsables hiérarchiques et les RH dans la gestion des télétravailleurs.

Canal+

Des actions de sensibilisation sur le thème du télétravail et du management à distance pourront être mises en place à destination des managers dont un ou plusieurs collaborateurs seraient en situation de télétravail.

Renault

La Direction et les partenaires sociaux montrent leur volonté de contribuer à faire évoluer les mentalités.

La consolidation d'une démarche en faveur du développement du télétravail implique d'informer et de sensibiliser l'ensemble des acteurs de l'entreprise.

6.1 Les managers

Des sessions d'information relatives au télétravail à domicile seront dispensées après la signature du présent avenant.

Les managers seront ainsi sensibilisés aux enjeux et atouts du télétravail à domicile, ainsi que sur sa gestion au quotidien.

6.2 La fonction Ressources Humaines

Les acteurs de la fonction Ressources Humaines, en particulier les Responsables Ressources Humaines de Proximité, sont les interlocuteurs privilégiés des salariés.

Garants de la bonne application des dispositions légales et conventionnelles applicables dans l'entreprise, ils seront à cet effet destinataires d'un kit dédié au télétravail à domicile leur rappelant les grandes étapes du passage au télétravail à domicile et leur rôle en la matière.

Si les représentations à l'égard du télétravail sont très négatives - notamment du côté des collaborateurs « classiques » - l'entreprise aura intérêt à travailler également avec eux sur cette question des représentations. Il s'agira d'éviter tout rejet ou sentiment de favoritisme vis-à-vis des télétravailleurs.

ANACT

Cette situation est parfois mal acceptée par les autres collaborateurs, qui peuvent vivre cela comme une mesure de favoritisme. La situation est fragile car tributaire d'une personne en particulier.

Information, acceptation et implication des collègues. Nous l'avons déjà souligné, le télétravail passe par l'implication de tous les acteurs. En particulier au niveau des collègues de télétravailleur. Ces derniers doivent être informés, et si possible impliqués dans la mise en place du télétravail. Cela permettra que le télétravail soit accepté par tous.

Cette acceptation du télétravail est d'autant plus importante auprès des collaborateurs directs du télétravail. Ces personnes, avec qui interagit le télétravailleur, devront être prêtes et préparées à collaborer avec leur collègue dans le cadre du télétravail. En effet la collaboration avec un collègue distant implique de nouveaux modes de travail (autonomie, absence de présence physique), d'échanges (NTIC), de nouveaux rythmes...

Il est donc nécessaire d'identifier les personnes capables de collaborer dans de telles conditions (maîtrise des technologies, autonomie...) et de vérifier leur acceptation de ce nouveau mode de travail, afin de fournir au télétravailleur une équipe adaptée aux conditions spécifiques du télétravail.

14. Bien mesurer la charge de travail

Le salarié télétravailleur n'étant physiquement pas présent de manière constante dans l'entreprise, la question de la mesure de sa charge de travail peut interroger ; mais ceci est sans fondement car le télétravail ne doit changer en rien la charge de travail.

C'est surtout un enjeu de confiance. On vient de le voir (cf. ci-dessus « représentations négatives sur le télétravail ») et comme le rappelle le rapport du CAS : « *De facto, les managers ont souvent l'impression qu'un employé qu'ils ne voient pas travailler ne travaille pas* ».



Les membres du groupe de travail de l'ORSE ont exprimé le constat que le télétravail ne pourra réellement se développer que s'il repose sur l'idée d'un « **contrat de confiance** » entre managers et salariés.

Pourtant, comme pour tous les salariés, cette charge de travail va de pair avec le temps de travail, elle doit donc s'appréhender de manière équivalente à celle des salariés physiquement présents dans les locaux de l'entreprise.

Concernant la charge de travail, c'est le principe d'égalité de traitement entre tous les salariés qui doit s'appliquer.

Accord National Interprofessionnel Art 9

Le télétravailleur gère l'organisation de son temps de travail dans le cadre de la législation, des conventions collectives et règles d'entreprise applicables. La charge de travail, les normes de production et les critères de résultats exigés du télétravailleur doivent être équivalents à ceux des salariés en situation comparable travaillant dans les locaux de l'employeur.

Des points de repères moyens identiques à ceux utilisés dans l'entreprise sont donnés au télétravailleur. La charge de travail et les délais d'exécution, évalués suivant les mêmes méthodes que celles utilisées pour les travaux exécutés dans les locaux de l'entreprise, doivent, en particulier, permettre au télétravailleur de respecter la législation relative à la durée du travail et tout spécialement la durée maximale du travail et les temps de repos.

Dassault Systèmes

La charge de travail et les critères de résultats du télétravailleur sont équivalents à ceux des salariés qui travaillent à plein temps dans les locaux de l'entreprise.

Afin d'établir le temps de travail annuel du télétravailleur, la Société Dassault Systèmes ajoute le temps de travail passé au domicile à celui effectué dans les locaux de l'entreprise.

Le télétravailleur gère l'organisation de son temps de travail dans le cadre des règles applicables à Dassault Systèmes, à savoir :

- *Effectuer et ne pas dépasser le temps de travail normal de Dassault Systèmes*
- *Respecter un temps de repos minimal de onze heures consécutives entre deux journées de travail*

Verspieren

Le supérieur hiérarchique effectuera un suivi régulier des réalisations du télétravailleur. Il contrôlera son activité en évaluant sa charge de travail et en mettant en place des critères de résultats équivalents à ceux prévalant pour les salariés travaillant dans les locaux de l'entreprise.

Accenture

Les parties conviennent que ce mode d'organisation du travail à domicile doit nécessairement s'inscrire dans une relation managériale basée sur la confiance mutuelle, la capacité du collaborateur concerné à exercer son activité à son domicile, et également sur un contrôle des résultats par rapport aux objectifs fixés dans le cadre normal de son activité.

Oracle

L'activité demandée au télétravailleur est équivalente à celle des salariés en situation comparable travaillant dans les locaux de l'employeur. [...]

Les horaires de travail du télétravailleur sont établis sur des bases comparables à celles d'un travail accompli dans l'établissement d'appartenance du salarié. Dans ces conditions, le télétravail ne saurait avoir pour conséquence de modifier ni l'horaire habituel, ni l'amplitude de travail effectif applicable en temps normal, lorsque le salarié effectue son activité au sein des locaux de l'entreprise.

Oracle France s'engage à ce que la charge de travail et les délais d'exécution soient évaluées suivant les mêmes méthodes que celles utilisées pour les travaux exécutés dans l'établissement d'appartenance du salarié.

En tout état de cause, les résultats attendus en situation de télétravail sont équivalents à ceux qui auraient été obtenus dans les locaux de l'entreprise.

Il est également entendu que pendant les absences (maladie, congés,...) le salarié habituellement en télétravail ne pourra pas télétravailler de son domicile.

Faire le distinguo entre plages horaires de disponibilité et plages de travail

Les membres du groupe de travail ont précisé qu'il devait être fait un distinguo entre :

- les plages pendant lesquels les salariés peuvent être joignables
- les plages de travail.

Le salarié doit pouvoir disposer, selon le poste qu'il occupe, d'un espace de temps pendant lequel il pourra s'isoler.

Réglementation sur le repos obligatoire

La Cour de Cassation (arrêt du 29 juin 2011) a rappelé que « **le droit à la santé et au repos fait partie des exigences constitutionnelles** »

Par ailleurs, l'arrêté d'extension de l'Accord National Interprofessionnel précise qu'il « *appartient à l'employeur de veiller au respect de la réglementation sur le temps de travail...* ».

Pour les salariés deux situations principales se présentent :

- Soit leur temps de travail fait l'objet d'une mesure horaire et dans ce cas, pour les journées en télétravail, la durée effective de travail (à domicile) doit être connue.
- Soit le salarié est sous le régime du forfait annuel en jours du fait de la nature de ses activités et de son autonomie : l'ensemble des textes relatifs au forfait jours s'appliquent (code du travail, accord de branche, accord d'entreprise).

Concernant le forfait annuel en jours, la Cour de Cassation a précisé dans un arrêt du 29 juin 2011 (**cf. annexe 5.7**) l'impérieuse nécessité de mettre en œuvre des dispositions pour effectuer un suivi régulier et précis de la charge de travail, de la prise des journées ou demi-journées de repos, du respect des durées minimales de repos, du caractère « raisonnable » de la charge de travail.

Si tel n'est pas le cas, il y a lieu d'instaurer ce suivi régulier sans se contenter de l'entretien annuel. Cette notion de suivi régulier était déjà présente dans l'ANI de 2005 (art. 9) : « *le télétravailleur doit pouvoir rencontrer régulièrement sa hiérarchie* », en l'occurrence pour prévenir l'isolement.

L'ANI cible les « *délais d'exécution* » de la charge de travail qui « *doivent ... permettre au télétravailleur de respecter ... les temps de repos* ». C'est un point sensible d'autant plus que les outils de travail à distance facilitent la commande d'exécution d'un travail urgent « la veille pour le lendemain » sans laisser la place au dialogue professionnel sur les conditions de faisabilité réelle.

Aussi, si le télétravail comme le forfait annuel en jours, relèvent pour partie d'un management par la confiance, les textes qui s'y appliquent ne laissent pas au seul télétravailleur le soin de respecter la législation mais exigent de l'employeur une anticipation sur la faisabilité des objectifs prescrits (charge, délais) et un suivi spécifique régulier sur les conditions réelles de l'activité et sur l'activité elle-même.

- Traitement des heures supplémentaires

En 2011, le télétravail concerne principalement la population d'encadrement qui pour partie bénéficie du forfait jours. Si le télétravail devait s'étendre à l'ensemble des salariés, se poserait la question du calcul et paiement des heures supplémentaires et/ou de leur récupération sous forme de congés.

Si l'Accord National Interprofessionnel précise que « *le télétravailleur gère l'organisation de son temps de travail dans le cadre de la législation, des conventions collectives et règles d'entreprise applicables* » (art 9),

« il appartient à l'employeur de veiller au respect de la réglementation sur le temps de travail, notamment en s'assurant de la fiabilité du système de décompte des heures supplémentaires, même si le salarié gère librement ses horaires de travail » (position des pouvoirs publics qui ont eu à étendre l'Accord National Interprofessionnel dans le cadre d'un arrêté du 30 mai 2006).

Axa France

Les salariés dont le temps de travail est décompté en heures exerceront leur activité à domicile dans la limite de 7h17minutes de travail effectif par jour dans le respect des plages horaires applicables dans l'entreprise, c'est-à-dire entre 7h45 le matin et 19 heures le soir.

- *Pour les jours en télétravail, le décompte du temps de travail est effectué selon un système auto déclaratif. En tout état de cause la durée du travail, sauf demande écrite de la hiérarchie, ne peut excéder 7h17 par jour.*
- *Pour les jours de travail dans les locaux de l'entreprise les collaborateurs concernés restent soumis au régime de décompte de temps de travail applicable dans leur établissement d'affectation.*

Les salariés dont le temps de travail est décompté en jours organiseront leur temps de travail en respectant les durées minimales de repos prévues par le code du travail.

Banque de France

Pour chaque journée de travail, les agents effectuent le temps de travail de référence qui leur est applicable. Le télétravail ne peut générer aucune heure complémentaire ou supplémentaire, sauf sur demande expresse de la hiérarchie.

- Tendance au surinvestissement

Si les dispositifs de mesure et de contrôle du travail effectué à son domicile par le télétravailleur sont en définitif peu nombreux, il est à noter que, contrairement aux idées reçues, les télétravailleurs ont tendance à travailler davantage chez eux. Cela se vérifie particulièrement auprès des salariés qui occupent un poste pour lequel ils ont du plaisir à travailler.

OBERGO / CFTD-Cadres

Témoignage de salarié en télétravail :

« Par conscience professionnelle, on rentre dans une logique de travailler plus pour justifier sa situation et en remonter. Avec le temps, ça se régule. C'est surtout un défaut au départ, où on surinvestit l'activité, car le télétravail repose sur du volontariat de part et d'autre, donc on veut conserver ce bénéfice. »

ANACT

La difficulté de la mesure du travail fourni, lorsque le cadre spatio-temporel manque (pas de badge, pas de mesure du temps de travail), renvoie parfois au télétravailleur un certain sentiment de culpabilité : on a l'impression de "ne pas en faire assez". Cette intériorisation de la contrainte externe provoque dans certains cas un "surinvestissement" : le salarié a tendance à en faire plus en situation de télétravail que dans l'entreprise.

Cette productivité accrue ne se fait pourtant pas nécessairement au détriment de la vie personnelle, car le télétravail offre une plus grande souplesse dans l'aménagement du temps, et une partie du travail supplémentaire correspond à l'économie faite sur le temps de transport.

Fo cadres

« L'extension du temps de travail est alors directement induite par le télétravail. Il y a donc un risque, souvent constaté, de produire du surinvestissement et de la surcharge de travail. Mais en retour, cette possibilité de travailler de chez soi donne aussi de nouvelles marges de manœuvre temporelles, une plus grande souplesse, pour faire face à des besoins professionnels ou familiaux.

C'est dire que le télétravail est aussi porteur d'un meilleur équilibre entre les temps sociaux. Néanmoins, selon l'enquête de J.-L. Metzger et O. Cléach, il s'agit dans bien des cas d'un «choix largement contraint» : «les évolutions de l'organisation du travail et la mobilisation des TIC, en allongeant substantiellement le temps consacré à la vie professionnelle, orientent la décision des cadres de s'engager dans le télétravail».

Les efforts d'organisation requis par le télétravail peuvent s'avérer très contraignants et les difficultés pratiques trop vite sous-estimées.

Bien que la possibilité de travailler à son domicile hors de son bureau en centre urbain peut apparaître comme une aventure séduisante et plus reposante, la suppression toute relative de la perte de temps et du stress liés au trajet domicile/travail peut bien souvent laisser place à un surcroît de fatigue et de stress lié à l'isolement du salarié. Aussi une pratique réussie du télétravail implique donc un apprentissage afin de construire de nouvelles articulations entre sphères privée et professionnelle, c'est-à-dire de réinstaurer des limites » (Alain Brunel – Analyse des pratiques et représentation des cadres face à la problématique du changement organisationnel – Etude IRES/FO-Cadres février 2007).

CFTC

La confédération souhaite attirer l'attention de ses militants sur 2 risques :

- le fait que le développement du télétravail ne doit pas conduire à privilégier un mode de rémunération qui donnerait la part belle au rendement, à la rentabilité avec une individualisation du salaire qui reposerait sur les performances de chacun. En effet, du fait que les télétravailleurs sont moins visibles que les sédentaires, auprès de la hiérarchie, dans la perception de l'effort consenti pour parvenir à l'objectif, nous pensons que cette situation peut entraîner un risque de salaire au mérite.
- il existe un risque pour un télétravailleur de confiscation à son insu, par la hiérarchie, de sa propriété intellectuelle (brevetage des idées) du fait de son éloignement et donc de son impossibilité à s'en apercevoir rapidement.

3^{ème} partie : Suivi du dispositif

La mise en place du télétravail comportant des modifications importantes dans l'organisation du travail et la relation entre le salarié et l'entreprise, il convient d'être vigilant quant au suivi du dispositif.

L'établissement de règles précises par les entreprises et leurs partenaires sociaux ne suffit pas : il faut s'assurer par la suite que ces règles sont bel et bien appliquées.

Les risques de dérive ou/et de non application des textes en ce qui concerne les télétravailleurs sont nombreux notamment car :

- le télétravail a longtemps fait partie d'une zone de « non droit » dans les entreprises et de traitement « à la tête du client »,
- la culture du présentéisme reste très forte dans de nombreuses entreprises et les représentations autour du télétravail restent souvent encore négatives (voir 2^{ème} partie).

1. Egalité de traitement

Comme le rappelle l'ANI, en matière de droits collectifs (accès à la formation, évolution de carrière, mobilité, éligibilité et accès aux IRP), les télétravailleurs ont les mêmes droits que leurs homologues effectuant leur travail dans l'entreprise.

Accord National Interprofessionnel Art 11

Droits collectifs

Les télétravailleurs ont les mêmes droits collectifs que les salariés qui travaillent dans les locaux de l'entreprise, notamment en ce qui concerne leurs relations avec les représentants du personnel et l'accès aux informations syndicales, y compris par les intranets syndicaux dans les mêmes conditions que les autres salariés. Ils bénéficient des mêmes conditions de participation et d'éligibilité aux élections pour les instances représentatives du personnel.

Les télétravailleurs font partie, au même titre que les autres salariés, des effectifs de l'entreprise pris en compte pour la détermination des seuils. L'établissement auquel le télétravailleur sera rattaché afin d'exercer ses droits collectifs est précisé dans le document prévu à l'article 2 ci-dessus.

Le comité d'entreprise ou, à défaut, les délégués du personnel dans les entreprises qui en sont dotées, sont informés et consultés sur l'introduction du télétravail et les éventuelles modifications qui lui seraient apportées. Les télétravailleurs sont identifiés comme tels sur le registre unique du personnel.

Les différentes études réalisées démontrent par ailleurs que les salariés en télétravail convertissant le gain de temps (notamment le temps de trajet) dont ils bénéficient en temps de travail, sont moins stressés donc plus efficaces.

Pourtant il existe souvent de réelles difficultés pour les télétravailleurs à faire valoir leurs droits car :

- Ils sont moins visibles auprès des responsables chargés des évaluations et des décideurs.
- Ils sont encore souvent perçus par comme privilégiés et/ou moins motivés.

OBERGO / CFTD-Cadres**Témoignages de salariés en télétravail.**

« C'est une vraie question, car en général le 4/5 en entreprise peut être considéré comme un frein à l'évolution par l'employeur. »

« Comme les patrons sont contre, ce peut être un élément en défaveur sur ma rémunération, mais dont je n'ai pas connaissance. Cela pourrait m'être donné comme raison, ce ne serait pas surprenant.

On est des privilégiés, donc ce n'est pas juste vis-à-vis des autres : c'est un avantage en nature, un acquis social qui peut peser sur la rémunération (primes, bonus...), on vous fait déjà un cadeau en étant en télétravail. » « Influence négative du télétravail dans l'environnement hiérarchique, car n'étant pas présente, je suis donc moins mise en visibilité. Les managers sont peu centrés sur les résultats, mais plutôt sur le « présentisme », la discussion informationnelle, le « courtisanisme »

Dès lors, les entreprises sont en général très vigilantes dans leurs accords sur cette question de l'égalité de traitement.

Veolia Eau

Les nouvelles conditions de la relation individuelle de travail définies dans l'avenant au contrat de travail des télétravailleurs n'auront aucune incidence en termes de rémunération, de formation professionnelle ou sur toute autre décision relative à leur carrière.

De même, les télétravailleurs garderont l'opportunité de répondre aux appels d'offres ouverts dans l'établissement ou dans d'autres entités de l'UES Veolia Eau - Générale des Eaux, dans le cadre d'une mobilité.

Les télétravailleurs bénéficient également des mêmes droits collectifs que les autres salariés de l'établissement, notamment en matière de participation et d'éligibilité aux élections des représentants du personnel.

Atos Origin

Les télétravailleurs bénéficient du même accès à la formation que les salariés en situation comparable travaillant dans les locaux de l'entreprise.

Dassault

Le télétravailleur dispose du même accès à la formation et aux possibilités de carrière que les collaborateurs qui travaillent à plein temps dans les locaux de l'Entreprise. Il est par ailleurs soumis à la même politique d'évaluation que les autres collaborateurs.

La Société Dassault Systèmes veille, chaque année, à ce que l'évolution moyenne salariale de l'ensemble des télétravailleurs soit comparable à l'évolution moyenne des salaires de la catégorie des salariés correspondante à classification et performance équivalentes.

Restauration le midi et octroi de titres restaurants

Les entreprises adoptent des solutions variées sur la prise en charge du repas du midi. Lorsqu'il s'agit d'une prime de panier, celle-ci n'est pas due quand le salarié est demandeur.

Le bénéfice des titres restaurant est aussi un sujet de négociation pour les jours télétravaillés.

Cette attribution pose deux questions :

- Est-elle de droit pour les jours télétravaillés au nom du principe d'égalité vis-à-vis des autres collègues ? Il n'existe pas de position arrêtée sur le sujet mais l'on peut se référer à un arrêt de la Cour de Cassation du 22 janvier 1992. Selon cet arrêt, l'employeur a la possibilité « de prévoir une tarification différente en fonction de l'éloignement du lieu de travail par rapport au domicile des salariés ».

- la réglementation interdit-elle l'octroi de titres restaurant pour les journées télétravaillées avec pour conséquence une requalification de la part patronale comme avantage en nature ? Non car les textes n'excluent pas les télétravailleurs. En revanche, ils précisent que le repas doit interrompre la journée de travail (article R3262.7 du code du travail).

Réalisation d'un entretien annuel

Les entreprises pourront se poser la question :

- d'une systématisation d'un entretien annuel pour les télétravailleurs
- d'une adaptation de son contenu pour tenir compte des sujétions du travail à domicile.

Air France

L'évaluation annuelle et les autres entretiens professionnels seront réalisés comme pour les autres salariés.

Dassault

Chaque année, comme l'ensemble des collaborateurs de la Société Dassault Systèmes, la Direction des Ressources Humaines garantit à chaque télétravailleur un entretien avec sa hiérarchie, au cours duquel :

- *la charge de travail est examinée*
- *son activité professionnelle est évaluée*
- *les perspectives d'évolution de carrière sont examinées*
- *les besoins en formation sont abordés.*

Une attention particulière à bien décrire les missions et les objectifs devra être portée par le Manager à l'occasion de cet entretien.

2. Instances de suivi

La signature d'un accord sur le télétravail puis la mise en place d'une organisation de travail à distance au sein d'une entreprise, comprennent généralement la création/désignation d'instances de suivi pour cette nouvelle forme d'organisation du travail.

- Pendant la phase expérimentale, à la mise en place du télétravail

⇒ Commission de suivi

Une commission de suivi peut être créée qui sera sollicitée notamment quand l'entreprise a prévu une phase expérimentale avant une pérennisation et un déploiement plus large du télétravail.

Michelin

Afin d'effectuer un suivi de l'accord, une commission de suivi, composée de deux personnes par organisation syndicale signataire se réunira un an après la signature et trois mois avant l'échéance de l'accord.

Un bilan quantitatif et qualitatif de la mise en œuvre du télétravail sera réalisé.

A l'issue de ce bilan, il sera statué sur l'opportunité de reconduire la démarche.

Alcatel-Lucent

Une commission de mise en œuvre du présent accord sera créée temporairement au sein de chaque établissement, composée

- du Secrétaire du CE
- du Secrétaire du CHSCT
- du Médecin du travail
- d'un membre par Organisation Syndicale signataire
- de représentants de la Direction.

Suite à la signature du présent accord, la déclinaison de la mise en œuvre du télétravail à domicile se fera progressivement par établissement, par type de service et par type d'activité et sera débattue en Commission de mise en œuvre

⇒ Référents

Pendant la période de mise en place du télétravail et pour faciliter son déploiement, l'entreprise peut également prévoir la nomination de référents sur le sujet.

Michelin

Un référent télétravail sera nommé par l'entreprise, pour la durée de l'accord pour aider à la mise en œuvre du télétravail. Son rôle sera :

- de répondre aux questions et de conseiller les salariés, les hiérarchiques et les gestionnaires de personnel,
- de mettre à disposition les informations et les guides,
- de s'assurer que les formations des hiérarchiques intègrent la notion de télétravail,
- d'apporter du conseil sur les formations de base requises tant pour le salarié que pour le hiérarchique, de suivre quantitativement et qualitativement la mise en place du télétravail.

Verspieren

Un interlocuteur privilégié (« binôme ») au sein de l'entreprise sera désigné pour chaque télétravailleur afin de pouvoir servir de relais éventuel auprès de la hiérarchie en cas de problème rencontré au domicile.

Afin de centraliser les problèmes rencontrés par les salariés ayant opté pour cette forme d'organisation du temps de travail, un référent « télétravail », autre que le responsable hiérarchique, sera désigné au sein de l'établissement.

- Après la mise en place

Les entreprises prévoient généralement des dispositifs de suivi de ce mode d'organisation une fois la période de mise en place terminée. Il s'agit de voir « ce que devient » le télétravail, comment il est utilisé, qui sont les télétravailleurs, quelles sont leurs évolutions professionnelles...

Pour se prémunir des éventuels écarts de traitements envers les télétravailleurs, l'entreprise peut envisager de mettre en place un suivi de quelques indicateurs, une comparaison entre les catégories de salariés travaillant sur site ou à distance.

⇒ Commission de suivi ad hoc

C'est de nouveau la commission de suivi qui pourra être chargée au fil des ans de suivre l'évolution du télétravail dans l'entreprise.

Hewlett Packard

Cette commission sera composée de un membre par société et par organisation syndicale représentative et de 5 membres de la Direction. En cas de vote, une voix prépondérante ira à la Direction qui demeure responsable de l'exécution du contrat de travail.

Cette commission se réunira à hauteur d'une réunion par mois dans les six premiers mois et ensuite tous les 6 mois.

Un calendrier prévisionnel des réunions sera communiqué annuellement aux membres de la commission et disponible sur l'espace télétravail de l'intranet RH France.

Une commission ad hoc pourra également être organisée dès que trois saisines cumulées auront été opérées par des employés, ou à l'initiative de la direction.

Tokheim

Un bilan sur l'activité des salariés télétravaillant sera intégré chaque année au Bilan social de l'entreprise. Il détaillera les résultats professionnels du salarié, la satisfaction du télétravailleur et de son responsable et la qualité des conditions de travail (respect des engagements mutuels).

⇒ Comités d'Etablissements, Comités d'entreprises ou Comités centraux

Ce suivi peut aussi être confié aux Comités d'Etablissements, Comités d'entreprises ou Comités centraux.

Alcatel Lucent

Une fois cette mise en œuvre réalisée, le suivi du présent accord appartiendra aux Comités d'Etablissement et Comité central d'Entreprise.

Un bilan quantitatif et qualitatif (pouvant être complété par une enquête menée sur un échantillon représentatif de la population en télétravail) sera présenté annuellement aux Comités d'Etablissement et Comité Central d'Entreprise.

Atos Origin

Le volume de formation attribué aux télétravailleurs fera l'objet d'une analyse statistique annuelle qui sera donnée aux Comités d'Entreprises pour information dans le cadre de la consultation annuelle relative à la formation professionnelle.

Snedra

Le comité d'entreprise est informé régulièrement de l'évolution des emplois de télétravailleurs et consulté en cas d'évolution des structures d'accueil pour les salariés de proximité (agences, centres d'affaires, bureaux temporaires,...).

Les élus et délégués syndicaux communiquent avec les télétravailleurs via leur messagerie professionnelle.

⇒ CHSCT

Le CHSCT peut suivre lui aussi l'évolution du télétravail et des télétravailleurs.

Logica

Un bilan du télétravail sera inclus dans les rapports annuels d'activité des CHSCT. Ce bilan présente notamment le nombre de refus de passage en télétravail et les principaux motifs.

Le point télétravail sera systématiquement inscrit aux ordres du jour des réunions trimestrielles des CHSCT.

Michelin

Le CHSTC sera consulté sur le présent accord. Il aura périodiquement le bilan du nombre et de l'affectation des télétravailleurs dépendant de son périmètre de compétences.

S'il le souhaite, le télétravailleur peut signaler au CHSCT sa situation de télétravailleur.

⇒ Médecine du travail

Les médecins du travail pourront eux aussi être impliqués dans ce suivi.

La visite médicale annuelle doit bien évidemment être l'occasion de faire le point sur les conditions particulières de travail du télétravailleur.

Atos Origin

Les collaborateurs en télétravail font l'objet d'un suivi annuel par le service de santé.

La visite médicale sera organisée pendant les jours de présence sur site et sera l'occasion de faire un point sur les conditions particulières de travail du collaborateur.

Dans son évaluation de la situation, la médecine du travail devra apprécier les conditions dans lesquelles le télétravailleur travaille à son domicile.

Le Service Santé au Travail a un rôle de conseil actif en matière d'ergonomie du poste de travail : ses préconisations seront prises en compte comme pour tout salarié de l'entreprise travaillant sur site. Le Service de Santé au travail disposera de la liste des télétravailleurs.

Michelin

Les médecins du travail et les ergonomes seront informés de la teneur de cet accord. Lors de la visite médicale systématique, le télétravailleur peut signaler sa situation au médecin du travail.

⇒ Mise en place d'indicateurs de suivi

Logica

Le suivi du présent accord sera effectué dans le cadre d'un bilan annuel établi chaque année et qui portera sur des données quantitatives et qualitatives relatives à l'incidence de la mise en œuvre du présent accord, notamment :

- *le nombre de télétravailleurs par site, filière PMS, coefficient, âge, sexe, ancienneté ;*
- *le nombre moyen de jours télétravaillés ;*
- *le nombre de refus de demande de télétravail ;*
- *le nombre de réversibilité avec mention de la prise d'initiative (salarié ou employeur).*

Alcatel Lucent

Une fois cette mise en œuvre réalisée, le suivi du présent accord appartiendra aux Comités d'Etablissement et Comité central d'Entreprise.

Un bilan quantitatif et qualitatif (pouvant être complété par une enquête menée sur un échantillon représentatif de la population en télétravail) sera présenté annuellement aux Comités d'Etablissement et Comité Central d'Entreprise.

Ces éléments comprendront notamment des informations relatives au nombre de télétravailleurs répartis par catégories professionnelles et par sexe, au nombre de jours télétravaillés par mois, au nombre de demandes acceptées ou refusées...

Durée de mise en œuvre d'un accord d'entreprise sur le télétravail

Les partenaires sociaux au sein de l'entreprise pourront négocier un premier accord qui ne soit pas d'une durée trop longue (accord de nature expérimental) de manière à apprendre des premiers mois de la mise en place du télétravail dans l'entreprise (population concernée, conditions de prise en charge, processus d'autorisation,).

3. Télétravail et autres négociations sociales dans l'entreprise

L'entreprise qui souhaiterait négocier un accord sur le télétravail pourra s'interroger sur son articulation avec les autres sujets de négociation, notamment ceux qui portent sur :

- l'égalité professionnelle femmes/hommes
- l'équilibre entre travail et vie privée
- l'emploi des personnes handicapées
- la prévention des risques psychosociaux
- l'aménagement du temps de travail
- l'emploi des seniors
- le plan de déplacement d'entreprise
- la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)

Remerciements :

La rédaction du document a été réalisée par Lydie Recorbet, Juliette Ghiulamina sous la direction de François Fatoux, délégué général de l'ORSE.

Les auteurs tiennent à remercier pour leurs remarques et compléments apportés au guide :

- Jean-Emmanuel Ray, professeur de droit à Paris I ;
- Laurent Mahieu, secrétaire général adjoint de CFDT Cadres ;
- Eric Peres, Secrétaire général de FO-Cadres,
- Mathilde Frago de la CFE.CGC
- Marie-laure Barbe de la CFTC
- Nicole Turbé-Suetens, expert sur les questions de télétravail;
- Yves Lasfargue qui dirige l'Observatoire des conditions de travail et de l'ergostressie ;

Les dessins ont été réalisés par Gérard Mathieu

Annexe 1 : Eléments de bibliographie :

- Le télétravail en France, les salariés sont prêts !
Nicole Turbé-Suetens et Pierre Morel à l'Huissier, éd. Pearson, coll. Village mondial, 2010 :
<http://www.distance-expert.eu/tag/nicole-turbe-suetens/>

Pour télécharger le dossier règlementaire sur les outils issus des nouvelles technologies :
http://www.urssaf.fr/employeurs/dossiers_reglementaires/dossiers_reglementaires/outils_issus_des_nouvelles_technologies.pdf

- Site d'OBERGO (Observatoire du télétravail et de l'ERGOstressie) :
Etude d'impact du télétravail sur les conditions de vie et de travail des salarié(e)s, OBERGO / CFDT-Cadres, juin 2010 : <http://www.ergostressie.com/>

- Guide d'aide à la négociation sur le télétravail, CFDT- Cadres, juillet 2006
Pour télécharger le guide : http://www.cadrescfdt.fr/sites/default/files/guide_teletravail.pdf

Etude de l'Anact « le télétravail en question : analyse critique à partir de 10 cas d'entreprises » Mars 2002

http://www.anact.fr/web/publications/NOTINMENU_affichage_document?p_thingIdToShow=200482

Rapport du Centre d'Analyses Stratégiques « le développement du télétravail dans la société numérique de demain » 2009

<http://www.strategie.gouv.fr/content/rapport-le-developpement-du-teletravail-dans-la-societe-numerique-de-demain>

Dossier documentaire sur le télétravail réalisé par Aquitaine numérique :

<http://numerique.aquitaine.fr/-Ressources-documentaires->

Syntec Informatique : le télétravail au service du développement durable. Janvier 2010

Perspectives de développement du télétravail dans la fonction publique. Rapport du CGIET (Conseil Général de l'Industrie de l'Energie et des Technologies). Juillet 2011

http://www.cgiet.org/documents/2011_07_28_Rapport_Teletravail%20VD.pdf

Rapport du Forum des droits sur Internet. Le télétravail en France, 2004

<http://www.foruminternet.org/specialistes/concertation/recommandations/recommandation-du-forum-des-droits-sur-l-internet-le-teletravail-en-france.html>

Position de la CNIL : « 10 conseils pour la sécurité de votre système d'information » octobre 2009

<http://www.cnil.fr/la-cnil/actu-cnil/article/article/10-conseils-pour-securiser-votre-systeme-dinformation-1/>

FO-Cadres – Argumentaire - Réflexions et propositions sur le télétravail - Février 2007

http://www.fo-cadres.fr/NET/document/dossiers_thematiques/gestion_et_management/index.htm

Pour aller plus loin : quelques sites Internet et blogs sur le télétravail :

<http://www.ergostressie.com/>

Il s'agit d'un site très complet sur le télétravail avec des modèles de contrat de travail, des enquêtes qualitatives, des statistiques, des accords d'entreprise qui pour certains sont commentés par son auteur, Yves Lasfargue

<http://www.distance-expert.eu>

Ce site animé par Nicole Tubé-Suetens met à disposition un certain nombre de documents et notamment des accords d'entreprise

Annexe 2 : Liste des accords cités dans le guide.

- **Accord-cadre européen** sur le télétravail du 16 juillet 2002
- **Accord National Interprofessionnel** du 19 juillet 2005 sur le télétravail
- **Accord du 6 octobre 2006 relatif au télétravail dans la branche des télécommunications**

Accords d'entreprise :

- **Accenture** - Accord d'entreprise sur le télétravail à domicile, du 19 janvier 2010
- **Air France** - Accord Triennal de Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et de prévention des conséquences économiques, 2009-2012, du 21 juillet 2009
- **Alcatel-Lucent** - Accord d'entreprise relatif au télétravail à domicile, du 18 janvier 2008
- **Alstom Transport** - Accord sur l'équilibre travail et vie privée, du 10 juillet 2009
- **Alstom transport (Ile de France)**- Accord sur le travail à domicile, du 28 avril 2009
- **AREVA** - Accord relatif aux conditions de travail et de déplacement sur les sites parisiens, du 13 octobre 2008
- **Atos Origin** - Accord Groupe relatif au télétravail, du 15 avril 2010
- **Axa France** - Protocole d'expérimentation du télétravail, du 22 juillet 2008
- **Banque de France**- Accord sur le télétravail, du 23 décembre 2009
- **CAF du Haut Rhin (idem CPAM)** – charte sur le télétravail pendulaire, du 27 juillet 2011
- **Canal+** - Accord d'entreprise sur la flexibilité du travail via le télétravail au sein de l'UES Canal+, du 15 juin 2011
- **Capgemini**- Accord sur le télétravail, du 20 juillet 2011
- **CCMSA (Mutualité sociale agricole)**- Accord d'expérimentation sur le télétravail, du 27 mai 2011
- **CDC (Caisse des Dépôts)** -Accord relatif à la mise en place du télétravail, du 18 mai 2011
- **Dassault Systèmes** - Accord sur les modalités d'application du télétravail, du 27 avril 2007
- **France Télécom** - Accord Groupe sur le télétravail, du 22 juin 2009
- **Eurocopter**- Accord d'acceptation de l'organisation du temps de travail du personnel non cadre, du 26 mai 2009
- **Groupama Val de Loire** - Accord relatif au télétravail au domicile à caractère temporaire en cas de pandémie grippale, du 5 novembre 2010
- **Hewlett Packard** - Accord sur le télétravail, du 6 juillet 2010
- **Logica** - Accord sur la mise en place du télétravail à domicile au sein de Logica France, du 14 septembre 2010
- **L'Oréal** - Accord relatif à la Conciliation vie privée/vie professionnelle, du 4 décembre 2008
- **Macif** - Accord relatif au télétravail à domicile du 17 décembre 2010
- **Merck Santé** - Accord à vivre, responsabilité sociale de l'entreprise du 29 janvier 2010
- **Michelin** - Accord du 12 mai 2009 portant sur la mise en œuvre du télétravail
- **Mobivia** - Accord relatif à la mise en place du télétravail au sein de l'UES Mobivia, du 30 septembre 2010.
- **NextiraOne** - Accord « pandémie sur le télétravail », du 24 septembre 2009
- **Odima (Groupe One point)** Accord sur le télétravail, du 27 avril 2011

- **Ocirp**- Accord sur le télétravail, du 1^{er} février 2011
- **Oracle** - Accord d'entreprise relatif au télétravail, du 29 janvier 2010
- **Renault** - Accord relatif au télétravail à domicile, du 22 janvier 2007
- **Renault** - Avenant à l'accord relatif au télétravail à domicile, du 22 juin 2010
- **Schneider Electric France** - Accord relatif à l'organisation du travail pour les télétravailleurs, du 4 février 2009
- **Snedac** - Accord sur le télétravail, du 15 décembre 2006
- **Tokheim service France SA** - Accord d'entreprise relatif au télétravail, du 7 juillet 2005
- **UAT GSO (Groupe France Telecom)**- Premier accord sur les mesures immédiates visant à agir sur les facteurs de fatigabilité des trajets domicile-travail, du 15 novembre 2010
- **Veolia Eau** - Accord d'établissement sur l'Organisation du Télétravail exercé à domicile au sein du Service Clientèle, du 30 novembre 2006
- **Verspieren** - Accord d'établissement relatif au télétravail, du 12 juillet 2006

Ces accords peuvent être téléchargés, en tout ou partie, sur les sites suivants :

- www.orse.org
- www.ergostressie.com
- www.distance-expert.eu

D'autres accords sur le télétravail ont été conclus au sein des entreprises suivantes :

- Arval le 19 mars 2010
- Dassault Data services le 4 juillet 2008
- Lexmark le 6 avril 2009
- Microsoft le 2 octobre 2009
- Surcouf le 1^{er} juillet 2009

Annexe 3 : Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005 (étendu par un arrêté du 30 mai 2006 - JO du 9 juin 2006)

Préambule

Les partenaires sociaux européens, UNICE, UEAPME et CEEP d'une part, et CES (et le comité de liaison EUROCADRES/CEC) d'autre part, ont conclu le 16 juillet 2002 un accord-cadre sur le télétravail. Cet accord prévoit que le cadre général qu'il établit au niveau européen doit être mis en œuvre par les organisations membres des parties signataires, conformément aux procédures et aux pratiques nationales spécifiques aux partenaires sociaux.

Soucieuses de donner corps à l'engagement pris paritairement au niveau européen, les organisations soussignées ont entendu procéder à cette mise en œuvre en concluant le présent accord.

Elles expriment à cette occasion leur volonté de donner une traduction concrète à l'approche nouvelle du dialogue social européen que constituent les « accords volontaires ». Elles entendent ainsi privilégier la voie conventionnelle pour transcrire en droit interne les textes européens.

Considérant que le télétravail constitue à la fois un moyen pour les entreprises de moderniser l'organisation du travail et un moyen pour les salariés de concilier vie professionnelle et vie sociale et de leur donner une plus grande autonomie dans l'accomplissement de leurs tâches ;

Considérant que pour tirer le meilleur parti du développement des technologies de l'information et de la communication, cette forme d'organisation du travail doit allier sa souplesse à la sécurité des salariés de sorte que la qualité des emplois soit accrue et que, notamment, les possibilités offertes aux personnes handicapées sur le marché du travail soient renforcées tant en matière d'insertion que de maintien dans l'emploi ;

Considérant que le télétravail peut constituer un facteur de développement économique et une opportunité pour l'aménagement du territoire de nature à favoriser l'emploi et à lutter contre la "désertification" de certains territoires ;

Constatant que le télétravail peut revêtir différentes formes (télétravail à domicile, télétravail nomade,...) et répondre à des objectifs variés tant pour les entreprises que pour les salariés (conciliation de la vie familiale et de la vie professionnelle, modernisation de l'organisation du travail, organisation spécifique...);

les signataires du présent accord ont arrêté les dispositions ci-après.

Article 1 - Définition

Le télétravail est une forme d'organisation et/ou de réalisation du travail, utilisant les technologies de l'information dans le cadre d'un contrat de travail et 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.

Cette définition du télétravail permet d'englober différentes formes de télétravail régulier répondant à un large éventail de situations et de pratiques sujettes à des évolutions rapides. Elle inclut les salariés « nomades » mais le fait de travailler à l'extérieur des locaux de l'entreprise ne suffit pas à conférer à un salarié la qualité de télétravailleur.

Le caractère régulier exigé par la définition n'implique pas que le travail doit être réalisé en totalité hors de l'entreprise, et n'exclut donc pas les formes alternant travail dans l'entreprise et travail hors de l'entreprise.

On entend par télétravailleur, au sens du présent accord, toute personne salariée de l'entreprise qui effectue, soit dès l'embauche, soit ultérieurement, du télétravail tel que défini ci-dessus ou dans des conditions adaptées par un accord de branche ou d'entreprise en fonction de la réalité de leur champ et précisant les catégories de salariés concernés.

Article 2 - Caractère volontaire

Le télétravail revêt un caractère volontaire pour le salarié et l'employeur concernés. Le télétravail peut faire partie des conditions d'embauche du salarié ou être mis en place, par la suite, sur la base du volontariat. Dans ce cas, il doit faire l'objet d'un avenant au contrat de travail.

Si un salarié exprime le désir d'opter pour un télétravail, l'employeur peut, après examen, accepter ou refuser cette demande.

Dans tous les cas, l'employeur fournit par écrit au télétravailleur l'ensemble des informations relatives aux conditions d'exécution du travail y compris les informations spécifiques à la pratique du télétravail telles que le rattachement hiérarchique, les modalités d'évaluation de la charge de travail, les modalités de compte rendu et de liaison avec l'entreprise, ainsi que celles relatives aux équipements, à leurs règles d'utilisation, à leur coût et aux assurances, etc. Le passage au télétravail, en tant que tel, parce qu'il modifie uniquement la manière dont le travail est effectué, n'affecte pas la qualité de salarié du télétravailleur.

Le refus d'un salarié d'accepter un poste de télétravailleur n'est pas, en soi, un motif de rupture de son contrat de travail.

En cas d'accord pour passer au télétravail, une période d'adaptation est aménagée pendant laquelle chacune des parties peut mettre fin à cette forme d'organisation du travail moyennant un délai de prévenance préalablement défini. Le salarié retrouve alors un poste dans les locaux de l'entreprise correspondant à sa qualification.

Article 3 - Réversibilité et insertion

Si le télétravail ne fait pas partie des conditions d'embauche, l'employeur et le salarié peuvent, à l'initiative de l'un ou de l'autre, convenir par accord d'y mettre fin et d'organiser le retour du salarié dans les locaux de l'entreprise. Les modalités de cette réversibilité sont établies par accord individuel et/ou collectif.

Si le télétravail fait partie des conditions d'embauche, le salarié peut ultérieurement postuler à tout emploi vacant, s'exerçant dans les locaux de l'entreprise et correspondant à sa qualification. Il bénéficie d'une priorité d'accès à ce poste.

Article 4 - Conditions d'emploi

Les télétravailleurs bénéficient des mêmes droits et avantages légaux et conventionnels que ceux applicables aux salariés en situation comparable travaillant dans les locaux de l'entreprise. Cependant, pour tenir compte des particularités du télétravail, des accords spécifiques complémentaires collectifs et/ou individuels peuvent être conclus.

Article 5 - Protection des données

Il incombe à l'employeur de prendre, dans le respect des prescriptions de la CNIL, les mesures qui s'imposent pour assurer la protection des données utilisées et traitées par le télétravailleur à des fins professionnelles. L'employeur informe le télétravailleur des dispositions légales et des règles propres à l'entreprise relatives à la protection de ces données et à leur confidentialité. Il l'informe également :

- de toute restriction à l'usage des équipements ou outils informatiques comme l'Internet et, en particulier, de l'interdiction de rassembler et de diffuser des matériels illicites via l'Internet ;
- des sanctions en cas de non-respect des règles applicables.

Il incombe au télétravailleur de se conformer à ces règles.

Article 6 - Vie privée

L'employeur est tenu de respecter la vie privée du télétravailleur. A cet effet, il fixe, en concertation avec le salarié, les plages horaires durant lesquelles il peut le contacter. Si un moyen de surveillance est mis en place, il doit être pertinent et proportionné à l'objectif poursuivi et le télétravailleur doit en être informé.

La mise en place, par l'employeur, de tels moyens doit faire l'objet d'une information et d'une consultation préalable du comité d'entreprise ou, à défaut, des délégués du personnel dans les entreprises qui en sont dotées.

Article 7 - Équipements de travail

Sous réserve, lorsque le télétravail s'exerce à domicile, de la conformité des installations électriques et des lieux de travail, l'employeur fournit, installe et entretient les équipements nécessaires au télétravail. Si, exceptionnellement, le télétravailleur utilise son propre équipement, l'employeur en assure l'adaptation et l'entretien.

L'employeur prend en charge, dans tous les cas, les coûts directement engendrés par ce travail, en particulier ceux liés aux communications. L'employeur fournit au télétravailleur un service approprié d'appui technique. L'employeur assume la responsabilité, conformément aux dispositions en vigueur, des coûts liés à la perte ou à la détérioration des équipements et des données utilisés par le télétravailleur.

En cas de panne ou de mauvais fonctionnement des équipements de travail, le télétravailleur doit en aviser immédiatement l'entreprise suivant les modalités fixées par celle-ci. Le télétravailleur prend soin des équipements qui lui sont confiés.

Article 8 - Santé et sécurité

Les dispositions légales et conventionnelles relatives à la santé et la sécurité au travail sont applicables aux télétravailleurs. L'employeur doit veiller à leur strict respect. L'employeur informe le télétravailleur de la politique de l'entreprise en matière de santé et de sécurité au travail, en particulier, des règles relatives à l'utilisation des écrans de visualisation. Le télétravailleur est tenu de respecter et d'appliquer correctement ces politiques de sécurité.

Afin de vérifier la bonne application des dispositions applicables en matière de santé et de sécurité au travail, l'employeur, les représentants du personnel compétents en matière d'hygiène et de sécurité (CHSCT ou délégués du personnel dans les entreprises qui en sont dotées) et les autorités administratives compétentes ont accès au lieu du télétravail suivant les modalités prévues par les dispositions légales et conventionnelles en vigueur.

Si le télétravailleur exerce son activité à son domicile, cet accès est subordonné à une notification à l'intéressé qui doit préalablement donner son accord. Le télétravailleur est autorisé à demander une visite d'inspection.

Article 9 - Organisation du travail

Le télétravailleur gère l'organisation de son temps de travail dans le cadre de la législation, des conventions collectives et règles d'entreprise applicables. La charge de travail, les normes de production et les critères de résultats exigés du télétravailleur doivent être équivalents à ceux des salariés en situation comparable travaillant dans les locaux de l'employeur.

Des points de repères moyens identiques à ceux utilisés dans l'entreprise sont donnés au télétravailleur. La charge de travail et les délais d'exécution, évalués suivant les mêmes méthodes que celles utilisées pour les travaux exécutés dans les locaux de l'entreprise, doivent, en particulier, permettre au télétravailleur de respecter la législation relative à la durée du travail et tout spécialement la durée maximale du travail et les temps de repos.

L'employeur s'assure que des mesures sont prises pour prévenir l'isolement du télétravailleur par rapport aux autres salariés de l'entreprise. A cet effet, le télétravailleur doit pouvoir rencontrer régulièrement sa hiérarchie. Il est souhaitable que l'employeur désigne, dans cette perspective, un référent.

Le télétravailleur doit également avoir la possibilité de rencontrer régulièrement ses collègues et avoir accès aux informations et aux activités sociales de l'entreprise. Il bénéficie des mêmes entretiens professionnels que les autres salariés de l'entreprise. Il est soumis aux mêmes politiques d'évaluation que ces autres salariés.

Article 10 - Formation

Les télétravailleurs ont le même accès à la formation et aux possibilités de déroulement de carrière que des salariés en situation comparable qui travaillent dans les locaux de l'employeur.

Les télétravailleurs reçoivent, en outre, une formation appropriée, ciblée sur les équipements techniques à leur disposition et sur les caractéristiques de cette forme d'organisation du travail. Le responsable hiérarchique et les collègues directs des télétravailleurs doivent également pouvoir bénéficier d'une formation à cette forme de travail et à sa gestion.

Article 11 - Droits collectifs

Les télétravailleurs ont les mêmes droits collectifs que les salariés qui travaillent dans les locaux de l'entreprise, notamment en ce qui concerne leurs relations avec les représentants du personnel et l'accès aux informations syndicales, y compris par les intranets syndicaux dans les mêmes conditions que les autres salariés. Ils bénéficient des mêmes conditions de participation et d'éligibilité aux élections pour les instances représentatives du personnel.

Les télétravailleurs font partie, au même titre que les autres salariés, des effectifs de l'entreprise pris en compte pour la détermination des seuils. L'établissement auquel le télétravailleur sera rattaché afin d'exercer ses droits collectifs est précisé dans le document prévu à l'article 2 ci-dessus.

Le comité d'entreprise ou, à défaut, les délégués du personnel dans les entreprises qui en sont dotées sont informés et consultés sur l'introduction du télétravail et les éventuelles modifications qui lui seraient apportées. Les télétravailleurs sont identifiés comme tels sur le registre unique du personnel.

Article 12 - Application

La définition du télétravail visée au 1er alinéa de l'article 1 du présent accord ne peut faire l'objet d'une dérogation. Il ne peut être dérogé, pour son application, aux dispositions des articles 2, 4, 6, 8, 9, 10 et 11 ci-dessus.

Il ne peut également être dérogé au principe de réversibilité et d'insertion posé par l'article 3 ci-dessus, ni au 1er alinéa de l'article 7, dont les modalités de mise en œuvre peuvent être adaptées par accord collectif en fonction des caractéristiques de la branche ou de l'entreprise.

Article 13 - Suivi

Les signataires du présent accord informeront les organisations européennes, signataires de l'accord cadre du 16 juillet 2002, dont elles sont membres des résultats des présentes négociations et des modalités d'application de l'accord-cadre européen qu'elles ont décidées selon les dispositions de l'article 12 dudit accord.

Article 14 - Extension

L'extension du présent accord sera demandée à l'initiative de la partie signataire la plus diligente.

Fait à Paris le 19 juillet 2005

Extrait de l'arrêté du 30 mai 2006 portant extension de l'accord relatif au télétravail (journal officiel du 9 juin 2006)

Article 1

Sont rendues obligatoires, pour tous les employeurs et tous les salariés compris dans son champ d'application, les dispositions de l'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005 relatif au télétravail.

Les premier et deuxième alinéas sont étendus sous réserve de l'application des dispositions de l'article L. 212-1-1 du code du travail, aux termes desquelles il appartient à l'employeur de veiller au respect de la réglementation sur le temps de travail, notamment en s'assurant de la fiabilité du système de décompte des heures supplémentaires, même si le salarié gère librement ses horaires de travail.

Annexe 4 : Tableau récapitulatif des frais et équipements choisis par les entreprises en fonction du type de télétravail mis en place.

| Indemnisations/ équipements | Télétravail Récurrent |
|--------------------------------|--|
| | <p>⇒ Matériel informatique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ordinateur portable si salarié pas équipé : Accenture, Alcatel, Atos Origin - Ordinateur portable : Dassault Systèmes, France Télécom, Logica, Michelin, Renault, Sneda, Tokheim, Verspieren - Matériel supplémentaire <ul style="list-style-type: none"> . (exemples le plus fréquemment cités : casque, écran, clavier, imprimante, station d'accueil) : Oracle, Renault, Sneda, . (petites fournitures et consommables) : Tokheim, Verspieren, Oracle, Sneda (au choix si exceptionnel sur justificatifs) . (clé USB) : Logica, Oracle . (sac à dos, voire valise trolley) : Atos Origin - Accès à distance ordinateur : Accenture, Alcatel, France Télécom, Oracle, Tokheim, Véolia, Air France - Solution téléphonie : Accenture, Alcatel, Atos Origin, France Télécom, Logica, Tokheim Oracle, Véolia, Air France, Sneda (sans prise en charge ligne) - Assistance technique Entreprise : Accenture, Alcatel, Atos Origin, France Télécom, Oracle, Renault, Tokheim, Air France <p>⇒ Frais directs (téléphonie, Internet)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prise en charge intégrale téléphone et Internet : France Télécom, Air France - Accès Internet et électricité 30€/mois : Accenture - Remboursement tel. sur facture : Accenture, Dassault Systèmes, Véolia - Remboursement Internet : <ul style="list-style-type: none"> . entre 25 et 30€/mois : Alcatel, Oracle . 12€ : Renault - Remboursement Internet (énergie, installation, abonnement, maintenance) : <ul style="list-style-type: none"> . 30€ max. si télétravail supérieur à 6 jours /mois : Logica, Sneda . au prorata nb de jours : Atos Origin, Dassault Systèmes - Frais de transport matériel sur facture : Atos Origin - 300 euros par an - Ocirp <p>⇒ Mobilier</p> <ul style="list-style-type: none"> - Frais d'installation > 250€ : Accenture - Mobilier à hauteur de 200€ tous les 3 ans et sur justificatif : bureau, fauteuil, lampe, station d'accueil, clavier suppl., écran : Logica - Mobilier (bureau, caisson de rangement, fauteuil) : <ul style="list-style-type: none"> . reste la propriété du salarié, 50% remboursement (avec un plafond) : Atos Origin, Oracle (au choix) . reste la propriété de l'entreprise : France Télécom, Tokheim, Sneda (au choix) <ul style="list-style-type: none"> . (en supplément : casque, repose-pied, clavier) : Michelin, Véolia . (en supplément : lampe) : Oracle (au choix), - Pas de bureau : Renault |

| | |
|---|--|
| | ⇒ Frais indirects |
| | restauration |
| | - Prime panier /jr télétravaillé : Accenture, Oracle |
| | - Indemnités repas non maintenues les jours de télétravail : Logica, Air France, Sned (sauf si déplacements professionnels) |
| | transports |
| - Indemnités transports non maintenues les jours de télétravail : Véolia | |
| - prime pour frais télétravail entre 100 et 150€/mois : France Télécom, Air France, Renault, Verspieren | |
| - 30€/mois si | |
| Logement | |
| - Indemnité de logement : Dassault Systèmes | |
| . (si initiative vient de l'employeur) : 70€ (Paris) -60€/mois (Province) : Sneda | |
| . (si demande vient du salarié) : pas d'indemnisation énergie, chauffage, loyer, taxe d'habitation : Sneda | |
| - Occupation espace et frais d'énergie (sur justificatifs), si initiative vient de l'employeur, entre 20 et 30€ : Oracle, Véolia (bruts non chargés) | |
| Définition : < 2 jours et = 1jr : Accenture, Michelin, Canal+ | |
| - Abonnement Internet + électricité 30€/mois au prorata nb de jours télétravailleurs : Accenture | |
| - Accès Internet aux applications de travail : Canal+ | |
| Téléphone pro ou remboursement communications sur justificatif : Canal+ | |
| | Télétravail Occasionnel |
| - Si salariés ont déjà outils mis à disposition par entreprise : | |
| . dont commerciaux, nomades : France Télécom | |
| situations exceptionnelles : Renault | |
| | Nomadisme |
| - Si salariés ont déjà outils mis à disposition par entreprise (dont commerciaux, nomades) : France Télécom | |
| Assurances | Télétravail Récurrent |
| | Définition : pas de distinction par rapport au nombre de jours télétravaillés pourvu que ceux-ci soient réguliers |
| - Attestation multirisque habitation : Accenture, Atos Origin, Dassault Systèmes, France Télécom, Logica, Oracle, Sneda, Verspieren, Canal+ | |
| - Déclaration utilisation du domicile pour activité pro : Accenture, Oracle, Dassault Systèmes, France Télécom, Sneda, Verspieren, Canal+ | |
| - Déclaration sur l'honneur conforme à sécurité (dont électricité) : Accenture, Atos Origin, Dassault Systèmes, Oracle, Canal+ (ergonomie) | |
| - Risques dommages et vol du matériel fourni : Accenture, France Télécom, Tokheim, Véolia, Verspieren, Air France, Alcatel, Michelin, Oracle | |
| - Surcoûts de l'assurance pris en charge : Accenture, France Télécom, Air France, Canal+, Véolia (mise en conformité dans la limite de 200€) | |
| - Police d'assurance de l'entreprise pour extension utilisation du domicile à des fins professionnelles : Atos Origin, Logica, Sneda, Air | |

| | |
|--|---|
| | France, Canal+ |
| | - Diagnostic électrique par entreprise sur devis : France Télécom, Logica, Renault, Canal+ |
| | - Assurance responsabilité civile de l'entreprise identique : Logica, Véolia, Tokheim, Verspieren |
| | Pas remboursement d'assurance multirisque habitation si demande vient du salarié : Sneda |
| | Télétravail Occasionnel |
| | - Accord de principe préalable du responsable hiérarchique : France Télécom, Renault |
| | Pas de diagnostic électrique : Renault |
| | |

Annexe 5 : Jurisprudence et exemples d'arrêts cités dans l'étude :

5.1. Cour de Cassation chambre sociale, 2 octobre 2001.

(extrait)

« L'employeur ne peut, sans porter atteinte à la vie privée du salarié, imposer à ce dernier de travailler à son domicile. L'ordre donné au salarié par l'employeur, après suppression du bureau mis à sa disposition, d'installer à son domicile personnel un téléphone professionnel et des dossiers constitue une modification du contrat qui autorise le salarié à prendre acte de la rupture du contrat et s'analyse en un licenciement. »

5.2. Cour de Cassation chambre sociale, 31 mai 2006

(Extrait)

« Lorsque les parties sont convenues d'une exécution de tout ou partie de la prestation de travail par le salarié à son domicile, l'employeur ne peut modifier cette organisation contractuelle du travail sans l'accord du salarié.

Ayant constaté que les parties étaient convenues que le salarié effectuerait, aux frais de l'employeur, son travail à son domicile deux jours par semaine, la cour d'appel a pu décider que le fait pour l'employeur de lui imposer de travailler désormais tous les jours de la semaine au siège de la société constituait, peu important l'existence d'une clause de mobilité, une modification du contrat de travail que le salarié était en droit de refuser. »

5.3. Cour de Cassation chambre sociale, 15 février 2011

(Extraits)

« Attendu, selon l'arrêt attaqué, que M. X... , travailleur handicapé catégorie A, pour une durée de cinq années, à compter du 19 mars 1995, a été engagé le 8 octobre 1996 par la société SEGILOG en qualité de développeur informatique ; que par avenant du 3 septembre 2001, le salarié s'est vu reconnaître le statut cadre ; qu'une clause de non-concurrence d'une durée de deux années a été insérée à son contrat sans contrepartie financière ; qu'après plusieurs arrêts de travail pour maladie, le médecin du travail l'a déclaré le 12 septembre 2006 apte à son emploi en préconisant un fauteuil avec soutien lombaire ; qu'après un nouvel arrêt de travail à compter d'octobre 2006, le salarié a été déclaré, après deux examens médicaux des 4 et 19 décembre 2007, "inapte à son poste actuel mais apte à un poste, sans déplacement en voiture, sans station assise prolongée (nécessité de station debout dynamique intermittente), avec siège ergonomique ; un poste privilégiant le télétravail ou poste sédentaire, à temps partiel, peuvent par exemple être proposés" ; qu'il a été licencié le 28 janvier 2008 pour inaptitude et impossibilité de reclassement

Attendu que pour débouter M. X... de ses demandes en paiement d'indemnités de rupture et de dommages-intérêts pour licenciement sans cause réelle et sérieuse, l'arrêt retient que les très grandes contraintes apportées à l'emploi pouvant être occupé n'ont pas permis de trouver un emploi dans l'entreprise, tous les métiers requérant une station debout (agent d'entretien), une station assise prolongée (standardiste), de nombreux déplacements et de la concentration (techniciens formateurs), une station assise, de la concentration et des déplacements (techniciens développeurs), de nombreux déplacements et de la concentration (conseiller technique), de la station assise, des déplacements et de la concentration (personnel administratif, financier ou commercial) ;

Qu'en statuant ainsi, (...) la cour d'appel, qui a apprécié l'aptitude du salarié à occuper un poste au regard d'une restriction liée à sa concentration alors que l'avis du médecin du travail ne faisait pas état d'une telle restriction, a violé le texte susvisé

5.4. Cour de Cassation chambre sociale 12 décembre 2000.

(Extraits)

« La cour d'appel ayant constaté que, dès la conclusion du contrat de travail, les parties étaient convenues d'une exécution de la prestation de travail par le salarié à son domicile et selon un horaire de travail déterminé librement par l'intéressé, a décidé à bon droit que l'employeur, en imposant au salarié d'exécuter son travail au siège de l'entreprise et en remplaçant un horaire libre par un horaire fixe, avait modifié le contrat de travail et que le refus de cette modification par le salarié ne constituait pas une cause de licenciement. »

5.5. Cour de Cassation chambre sociale 7 avril 2010.

(Extraits)

« Attendu, selon les arrêts attaqués (Versailles, 23 mai 2008) que M. Z... et un certain nombre d'autres responsables de secteur de la société Nestlé waters marketing et distribution ont saisi la juridiction prud'homale afin d'obtenir le paiement d'une indemnité au titre de l'occupation partielle de leur domicile privé à des fins professionnelles ;

Sur le moyen unique du pourvoi incident de l'employeur, qui est préalable :

Attendu que la société Nestlé fait grief aux arrêts d'avoir dit qu'elle devait verser aux salariés demandeurs au pourvoi principal une indemnité d'occupation de leur domicile à des fins professionnelles et d'avoir annulé la clause des avenants aux contrats de travail en date du 9 mai 2007 stipulant que la rémunération des intéressés tient compte de la sujétion résultant de l'occupation de leur domicile privé à des fins professionnelles, alors, selon, le moyen :

1° / que l'utilisation par un salarié d'une partie de son domicile pour les besoins de son activité professionnelle, lorsqu'elle est connue au moment de la conclusion du contrat de travail, constitue une modalité particulière de son exécution nécessairement prise en compte dans l'économie générale du contrat de travail et qui n'a pas en elle-même à donner lieu à une indemnisation spécifique au titre des frais professionnels, l'employeur devant seulement prendre à sa charge l'ensemble des frais directement engagés pour l'exercice de la profession au domicile (matériel informatique, téléphone, connexion Internet ...)

Mais attendu, (...) que l'occupation, à la demande de l'employeur, du domicile du salarié à des fins professionnelles constitue une immixtion dans la vie privée de celui-ci et n'entre pas dans l'économie générale du contrat de travail ; que si le salarié, qui n'est tenu ni d'accepter de travailler à son domicile, ni d'y installer ses dossiers et ses instruments de travail, accède à la demande de son employeur, ce dernier doit l'indemniser de cette sujétion particulière ainsi que des frais engendrés par l'occupation à titre professionnel du domicile ;

(...) Attendu, enfin, que les juges du fond ont constaté que le contrat de travail initial des salariés n'incluait pas l'indemnisation litigieuse dans leur rémunération forfaitaire et, qu'en l'absence de stipulation dans l'accord collectif du 27 mars 2007, la seule mention dans les avenants aux contrats de travail de la prise en compte de cette sujétion dans la rémunération forfaitaire, sans fixer un montant, n'était pas de nature à établir que la contrepartie de l'occupation de leur domicile privé à des fins professionnelles était indemnisée ; (...)

5.6. Cour de Cassation chambre sociale 21 juin 2011

(Extraits)

Attendu, selon l'arrêt attaqué, que M. X..., engagé le 3 octobre 1990 par la société Oxbow en qualité de responsable du service graphisme, occupait depuis juillet 2007 un poste aménagé en télétravail ; qu'il a été licencié pour faute grave le 27 décembre 2007 ;

Attendu que pour dire le licenciement de M. X... fondé sur une faute grave et de le débouter de ses demandes indemnitaires, l'arrêt retient qu'il a menacé une salariée de l'entreprise ainsi que son conjoint ;

Qu'en se déterminant ainsi, sans rechercher comme il était soutenu, si le comportement du salarié n'était pas lié à son état de santé du fait de l'isolement professionnel dans lequel l'avait volontairement placé la société depuis plusieurs mois, la cour d'appel n'a pas donné de base légale à sa décision ;

5.7. Cour de Cassation chambre sociale 29 juin 2011

Attendu, d'abord, que le droit à la santé et au repos est au nombre des exigences constitutionnelles ;

Attendu, ensuite, qu'il résulte des articles susvisés des directives de l'Union européenne que les Etats membres ne peuvent déroger aux dispositions relatives à la durée du temps de travail que dans le respect des principes généraux de la protection de la sécurité et de la santé du travailleur ;

Attendu, encore, que toute convention de forfait en jours doit être prévue par un accord collectif dont les stipulations assurent la garantie du respect des durées maximales de travail ainsi que des repos, journaliers et hebdomadaires ;

Attendu, enfin, que, selon l'article 14 de l'accord du 28 juillet 1998 sur l'organisation du travail dans la métallurgie,

le forfait en jours s'accompagne d'un contrôle du nombre de jours travaillés, afin de décompter le nombre de journées ou de demi-journées travaillées, ainsi que celui des journées ou demi-journées de repos prises ;

que l'employeur est tenu d'établir un document de contrôle faisant apparaître le nombre et la date des journées ou demi-journées travaillées, ainsi que le positionnement et la qualification des jours de repos en repos hebdomadaires, congés payés, congés conventionnels ou jours de repos au titre de la réduction du temps de travail ; que ce document peut être tenu par le salarié sous la responsabilité de l'employeur ;

que le supérieur hiérarchique du salarié ayant conclu une convention de forfait défini en jours assure le suivi régulier de l'organisation du travail de l'intéressé et de sa charge de travail ;

qu'en outre, le salarié ayant conclu une convention de forfait défini en jours bénéficie, chaque année, d'un entretien avec son supérieur hiérarchique au cours duquel seront évoquées l'organisation et la charge de travail de l'intéressé et l'amplitude de ses journées d'activité ; que cette amplitude et cette charge de travail devront rester raisonnables et assurer une bonne répartition, dans le temps, du travail de l'intéressé ;

Annexe 6 : Dossier réglementaire de l'Urssaf en matière d'outils issus des nouvelles technologies :

Extraits, source site Internet :

http://www.urssaf.fr/employeurs/dossiers_reglementaires/dossiers_reglementaires/outils_issus_des_nouvelles_technologies_01.html

Textes de référence : Arrêté du 10 décembre 2002 (article 4) Lettre circulaire N° 2003- 014 du 09/01/2003 Lettre ministérielle du 06/01/2003 Lettre ministérielle du 07/01/2003 Article 31 de la loi de finances pour 2008 n°2007-1822 du 27 décembre 2007.

L'avantage en nature peut être négligé lorsqu'un document écrit de l'entreprise stipule que les outils mis à disposition par l'employeur sont destinés à un usage professionnel ou que leur utilisation par le salarié découle d'obligations et de sujétions professionnelles (par exemple, possibilité d'être joint par téléphone à tout moment).

Evaluation forfaitaire

Lorsque l'employeur opte pour une évaluation forfaitaire de l'avantage en nature, il sera calculé annuellement sur la base de 10% du coût d'achat public TTC de ces outils ou, le cas échéant, du coût annuel de l'abonnement TTC. (...)

Cette évaluation forfaitaire n'est admise que lorsque les outils dont il est fait un usage privé servent également à l'activité professionnelle. Lorsque l'utilisation de l'outil mis à disposition gratuitement au salarié est exclusivement privée, il conviendra de décompter un avantage en nature sur la base des dépenses réellement engagées. Dans le cas particulier où l'entreprise produit ou commercialise les outils NTIC mis à disposition, il convient de tenir compte du coût qu'aurait dû supporter le salarié s'il avait acquis directement l'outil. L'évaluation doit ainsi prendre en compte la réduction tarifaire dont il aurait pu bénéficier s'il avait acheté l'outil à son entreprise. Cette remise tarifaire est prise en compte dans la limite de 30% du prix public TTC. (...)

Evaluation d'après les dépenses réellement engagées

Lorsque l'employeur opte pour l'évaluation sur la base des dépenses réelles engagées, il doit présenter les justificatifs (facture téléphonique, facture d'accès Internet, etc.) du temps passé par le salarié à une utilisation privée.

Dans le cas particulier où l'entreprise produit ou commercialise les outils NTIC mis à disposition, l'évaluation doit également tenir compte de la réduction tarifaire dont le salarié aurait pu bénéficier s'il avait acheté l'outil à son entreprise (dans la limite de 30% par rapport au prix public TTC).

Annexe 7 : PROPOSITION DE LOI relative à la simplification du droit et à l'allègement des démarches administratives adoptée par l'AN le 12 octobre 2011

Article 40 bis (nouveau)

I. - Le chapitre II du titre II du livre II de la première partie du code du travail est complété par une section 4 ainsi rédigée :

« *Section 4*

« **Télétravail**

« *Art. L. 1222-9.* - Sans préjudice de l'application, s'il y a lieu, des dispositions du présent code protégeant les travailleurs à domicile, le télétravail désigne toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail qui aurait également pu être exécuté dans les locaux de l'employeur est effectué par un salarié hors de ces locaux de façon régulière et volontaire en utilisant les technologies de l'information dans le cadre d'un contrat de travail ou d'un avenant à celui-ci.

« Le télétravailleur désigne toute personne salariée de l'entreprise qui effectue soit dès l'embauche, soit ultérieurement du télétravail tel que défini au premier alinéa.

Le refus d'accepter un poste de télétravailleur n'est pas un motif de rupture du contrat de travail.

Le contrat de travail ou son avenant précise les conditions de passage en télétravail et les conditions de retour à une exécution du contrat de travail sans télétravail.

À défaut d'accord collectif applicable, le contrat de travail ou son avenant précise les modalités de contrôle du temps de travail ».

« *Art. L. 1222-10.* - Outre ses obligations de droit commun vis-à-vis de ses salariés, l'employeur est tenu, à l'égard du salarié en télétravail :

1° De prendre en charge tous les coûts découlant directement de l'exercice du télétravail, notamment le coût des matériels, logiciels, abonnements, communications et outils, ainsi que de la maintenance de ceux-ci ;

2° D'informer le salarié de toute restriction à l'usage d'équipements ou outils informatiques ou de services de communication électronique et des sanctions en cas de non-respect de telles restrictions ;

3° De lui donner priorité pour occuper ou reprendre un poste sans télétravail qui correspond à ses qualifications et compétences professionnelles et de porter à sa connaissance la disponibilité de tout poste de cette nature ;

3° *bis (nouveau)* D'organiser chaque année un entretien qui porte notamment sur les conditions d'activité du salarié et sa charge de travail ;

4° De fixer, en concertation avec lui, les plages horaires durant lesquelles il peut habituellement le contacter ».

« *Art. L. 1222-11.* - En cas de circonstances exceptionnelles, notamment de menace d'épidémie, ou en cas de force majeure, la mise en oeuvre du télétravail est considérée comme un aménagement du poste de travail rendu nécessaire pour permettre la continuité de l'activité de l'entreprise et garantir la protection des salariés ».

Annexe 8 : Extraits du guide de l'Oréal sur le télétravail

« Le télétravail chez l'Oréal ; un nouveau mode d'organisation du travail pour les collaborateurs »

Des avantages pour tous

Pour le télétravailleur, cette nouvelle forme de travail permet notamment de :

- ★ Favoriser la **conciliation** entre vie privée et vie professionnelle.
- ★ Réduire le temps de transport.
- ★ Gagner en **souplesse** dans l'organisation du travail.
- ★ Participer à un **projet innovant** dans l'entreprise et s'y sentir mieux intégré.
- ★ **Mieux vivre** des situations de fragilité temporaire ou plus durable (restriction médicale, handicap, etc.).



La **grossesse**, période de changements importants, peut induire des difficultés dans les actes de la vie quotidienne, notamment dans les déplacements. Dans ce contexte, le télétravail peut être une **solution adaptée** pour continuer son activité tout en limitant ses déplacements.

Idée !

Ils l'ont dit !

“ *Ma journée de télétravail est un moment que je peux mettre à profit pour avancer efficacement sur des sujets de fond.* ”

Latifa
RH

Pour le manager, le télétravail permet de participer à :

- ★ Favoriser l'**équilibre** vie privée et vie professionnelle des collaborateurs.
- ★ Prendre en compte les situations individuelles des collaborateurs.
- ★ Gagner en **souplesse** dans l'organisation du travail.
- ★ Motiver des collaborateurs davantage satisfaits de leur situation professionnelle.
- ★ Attirer et fidéliser des profils intéressés par ce mode d'organisation.
- ★ Expérimenter un **mode de travail novateur** répondant à des attentes et des besoins des collaborateurs.

En résumé, le télétravail permet à L'Oréal de favoriser un environnement de travail adapté aux besoins des collaborateurs et de l'entreprise.

Les engagements de chacun

La relation entre le manager et le télétravailleur doit être fondée sur la **confiance**, le **dialogue** et la **transparence**. La réussite du télétravail repose sur un engagement de chacun, collaborateur, manager et équipe.

Le télétravailleur

Se tenir informé et communiquer

Travailler de chez soi modifie la proximité avec son manager et son équipe. Cela nécessite de bien **se tenir informé** des activités de l'entreprise et de communiquer régulièrement sur ses problématiques diverses.

Rester disponible

Le bon fonctionnement de l'équipe nécessite que les échanges se fassent de la façon la plus continue possible. Il est donc essentiel de rester disponible pour **s'informer** et s'adapter aux changements, comme si le collaborateur était au travail dans les locaux de l'entreprise.



L'équipe

Respecter les règles de travail

Bien que la situation de télétravail représente un changement, elle ne modifie pas les **règles de travail**, pour soi et pour l'équipe.

Maintenir le lien

Ce n'est pas parce que l'on travaille de son domicile qu'on ne doit pas faire appel à nous ! Un collaborateur en télétravail et son équipe peuvent continuer d'échanger, grâce aux moyens de communication mis en place (téléphone, e-mails, etc.).

Le manager

Organiser son service

Mettre en œuvre le télétravail peut demander, pour le manager, de réorganiser sa façon de travailler avec son équipe. L'organisation de l'activité (les journées de réunion, la répartition des projets, etc.) tiendra compte du **rythme de télétravail**.

Informar l'équipe

Le télétravailleur reste un salarié à part entière ; il est **partie intégrante de l'équipe**, qui doit être informée des modalités de cette nouvelle situation de travail (jours, fréquence, etc.).

Accompagner le télétravail

L'avenant au contrat de travail comprend la mise en place d'une **rencontre de mi-parcours** entre le télétravailleur et son manager, programmée pour faire un **bilan** de la situation et envisager la suite (reconduction, adaptation, etc.).



Le télétravail suppose une **grande capacité d'autonomie** dans la gestion de son temps et de son espace. Il est important d'apprendre à **organiser son travail à domicile**, loin de ses collègues et de ses habitudes. Cela nécessite un **dialogue continu avec son manager** mais aussi une compréhension de la part de l'entourage personnel et familial.

Annexe 9 : Exemple de fiche d'instruction d'une demande de télétravail au sein d'IGN

1. Demande de l'agent

DIRECTION : **SERVICE :** **UNITE :** **DATE : .**

Agent

Nom : **Prénom :**

Emploi occupé (selon la carte des emplois) :

Poste occupé (selon fiche de poste) :

Chef d'unité

Nom : **Prénom : .**

Fonction :

1a/ Ma motivation

A préciser par l'agent :

Quelle est la distance entre mon domicile et mon lieu de travail ?

Quel est le moyen de transport principal pour me rendre sur mon lieu de travail ?

Quelle est la durée moyenne d'un trajet (en heure/minutes) ?

Points relatifs à ma situation personnelle que je souhaite indiquer

Points relatifs à l'organisation du travail que je souhaite indiquer (nuisances, situation particulière...) .

Je souhaite passer en télétravail avec les caractéristiques suivantes :

1 jour par semaine 2 jours par semaine 3 jours par semaine

Lund mardi mercredi jeudi vendredi

Plages horaires de contact : .

Adresse d'exercice du télétravail :

.

1b/ Ma fonction

Mon poste et mes responsabilités me permettent d'exercer une partie de mes activités en dehors de mon lieu de travail habituel : quelles sont les activités qui ne nécessitent pas ma présence sur ce site ? .

Dans quelle mesure et à quelle fréquence ma fonction implique-t-elle des rencontres ou contacts avec mes clients ou partenaires extérieurs, ma hiérarchie, les membres de mon unité ?

Ces rencontres et contacts peuvent-ils se gérer dans de bonnes conditions par des moyens de communication à distance ?

Quels sont les documents et informations qui me sont nécessaires au quotidien dans mon travail ?

Quelles sont les évolutions qu'une organisation en télétravail impliquera dans la répartition de mes activités ?

2. Evaluation de l'aptitude au télétravail de l'agent

2a/ Mon style de travail et aptitude au télétravail

Je suis conscient que le télétravail demande la même concentration que sur son lieu de travail habituel.

Je suis conscient que le télétravail implique un suivi direct limité, sans la présence d'un responsable et sans avoir besoin de contact quotidien pour maintenir une discipline de travail.

Je suis conscient que le télétravail demande de l'organisation et une capacité à planifier ses tâches, gérer son temps et rendre compte de façon régulière et complète.

Je suis conscient que le télétravail comporte les mêmes exigences vis-à-vis des délais qui sont fixés que sur son lieu de travail habituel.

Je suis conscient que le télétravail implique rapidité d'adaptation et capacité de gestion des changements qu'il induit.

Je suis conscient que le télétravail suppose de l'autonomie, sans besoin systématique de confronter ses idées avec les autres pour avancer.

2b/ Ma connaissance des technologies de l'information

Je suis autonome sur mon poste de travail informatique et sur les logiciels associés à mon activité.

Je sais utiliser les possibilités offertes par l'Intranet, l'Internet et les outils collaboratifs.

Je connais la sensibilité des informations détenues ainsi que les règles à appliquer pour garantir leur confidentialité.

Conclusion de l'agent : souhaitez-vous préciser ou ajouter d'autres points en faveur de votre capacité à vous mettre en situation de télétravail ?

Nom prénom

Signature Date.....

3. Avis technique du Service informatique

Le télétravail est possible sans dispositions particulières

Le télétravail est possible moyennant les dispositions particulières suivantes :

Le télétravail n'est techniquement pas possible en l'état actuel pour les raisons suivantes :

Nom prénom

Signature Date

3. Avis de la hiérarchie

Avis du chef de service

Je suis favorable parce que

Dans les conditions suivantes

1 jour par semaine 2 jours par semaine 3 jours par semaine

Lundi Mardi Mercredi jeudi vendredi

Je suis réservé parce que

Je suis défavorable parce que

Nom Prénom Signature date

5. Décision DRH 1

Accordé sans réserve

Accordé avec les réserves suivantes

Refusé au motif de

Nom prénom . Signature Date

6. Validation CHS

Validé sans réserve Date de la visite

Validé avec les réserves suivantes

Refusé au motif de

Nom prénom . Signature Date .

Annexe 10 : Extrait de la Circulaire de la DGT (Direction générale du travail) 2007/18 du 18 décembre 2007 relative à la continuité de l'activité des entreprises et aux conditions de travail et d'emploi des salariés du secteur privé en cas de pandémie grippale

Annexe 6 de la circulaire

En cas de pandémie grippale, le télétravail, quand il a été organisé au préalable, est une modalité particulièrement intéressante dans la mesure où elle limite les déplacements et les contacts et réduit d'autant le risque redouté de contaminations supplémentaires.

1- Cadre juridique

Selon l'Accord National Interprofessionnel du 19 juillet 2005 sur le télétravail (étendu par arrêté du ministre de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement du 30 mai 2006) - *qui transpose en droit français l'accord cadre européen du 16 juillet 2002* - le télétravail est une forme d'organisation ou de réalisation du travail, utilisant les technologies de l'information dans le cadre d'un contrat de travail et 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.

1-1 Nécessité d'un accord

Tous les salariés, dès lors qu'ils disposent du matériel nécessaire pour exécuter le travail par télétransmission et que leur travail s'y prête, peuvent être concernés par le télétravail. L'Accord National Interprofessionnel stipule que des accords de branche ou d'entreprise peuvent préciser les catégories de salariés concernés.

En toute hypothèse, le télétravail en tant que mode d'exécution du contrat de travail est soumis à l'accord du salarié. Cet accord doit être réversible. Le refus ne peut constituer une faute.

Il n'y aura que des avantages à mentionner les conditions d'exécution du télétravail dans le contrat de travail. La possibilité pour un salarié d'exercer ses fonctions dans le cadre du télétravail doit être formalisée par un accord écrit :

- 1 -pour des raisons liées à la sécurité juridique des parties ;
- 2 -pour des raisons pratiques liées au nouveau mode d'organisation du travail qui implique le respect du code du travail et des modalités particulières d'organisation du travail (travail à domicile, temps partiel...).

Quel que soit le lieu d'exécution de son travail, le salarié doit continuer à bénéficier des services collectifs et des prestations sociales. S'agissant d'un mode d'organisation du travail, les membres du comité d'entreprise ou, à défaut, les délégués du personnel doivent être consultés préalablement à sa mise en oeuvre.

Cette consultation préalable précise également les conditions de contrôle de l'activité des salariés en télétravail. Le CHSCT est consulté au titre des conditions de travail et des incidences sur la santé ou la sécurité des travailleurs.

1-2 Protection des droits du télétravailleur

Lorsque le télétravail est exécuté à domicile, l'employeur ne peut y avoir accès qu'après accord exprès du télétravailleur car le domicile est un lieu privé. Le domicile du télétravailleur doit rester un local d'habitation à titre principal pour lui et sa famille ; il ne peut se voir imposer de recevoir ni clientèle ni public.

Aucun contrôle, de quelque nature que ce soit, ne peut être effectué à l'insu du télétravailleur.

Le télétravailleur devra fournir un travail correspondant à la durée du travail prévu.

La protection des données utilisées et traitées par le télétravailleur incombe à l'employeur, conformément aux prescriptions de la CNIL. Le règlement intérieur de l'entreprise peut prévoir les limites à l'utilisation du matériel et les sanctions encourues. Son éventuelle modification se fait dans les conditions habituelles de consultation du comité d'entreprise et de décision de l'inspecteur du travail.

1-3 Le matériel nécessaire au télétravail

L'Accord National Interprofessionnel stipule clairement que l'employeur fournit, installe et entretient les équipements de travail. Dans le cas où le travailleur utilise son propre équipement, l'employeur en assure l'adaptation et l'entretien.

Si le matériel nécessaire au télétravailleur est fourni par l'employeur, ce matériel ne peut être utilisé à des fins personnelles, sauf accord. Dans ce dernier cas, le télétravailleur est responsable du matériel installé chez lui : il en a la charge et répond de sa détérioration.

En cas de vol, il doit avertir immédiatement sa hiérarchie.

Le matériel ainsi mis à disposition constitue un prêt. Sauf dispositions particulières définies d'un commun accord, il ne peut être conservé par l'agent à l'issue de l'engagement.

Il importe de veiller à ce que ce mode de travail ne se traduise pas par une charge financière induite pour le salarié.

2- Application dans le contexte d'une pandémie grippale

En cas de pandémie grippale, la mise en oeuvre du télétravail peut constituer une mesure complémentaire de prévention et de protection des salariés. Dans ce contexte spécifique, des modifications temporaires et exceptionnelles peuvent être apportées par l'employeur dans l'exécution du contrat de travail.

Le télétravail sera considéré comme un aménagement du poste de travail rendu nécessaire pour permettre la poursuite du fonctionnement de l'entreprise et garantir la protection des salariés.



ORSE

Observatoire sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises

ORSE

25 rue du Charolais

75012 paris

Tél. 01 43 46 02 22

contact@orse.org

www.orse.org