

Accord du 9 novembre 2021

relatif au télétravail

NOR : ASET2151094M

IDCC : 1672

Entre l'(les) organisation(s) professionnelle(s) d'employeur(s) :

FFA,

d'une part,

et le(s) syndicat(s) de salariés :

CFTC CSFV ;

CFE-CGC assurances ;

FBA CFTD ;

UNSA banques-assurances,

d'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Préambule

La crise sanitaire liée à la pandémie du « Covid-19 » a profondément impacté le monde du travail transformant soudainement l'organisation et le fonctionnement des entreprises. Au même titre que d'autres secteurs, les sociétés d'assurances ont été contraintes de passer, du jour au lendemain, en travail à distance pour la très grande majorité des salariés. Cette prouesse a été réalisée grâce aux efforts de tous – salariés, managers, équipes RH, dirigeants – et dans le cadre d'un dialogue social continu et constructif.

L'expérience acquise avant la pandémie par les sociétés d'assurances en matière de télétravail a aidé à la gestion de crise, la plupart des salariés de la branche étant en effet couverts par un accord de télétravail récent. Nombre de ces accords d'entreprise ont par ailleurs été modernisés et étendus ces derniers mois ou sont en train de l'être ce qui fait de l'assurance l'un des secteurs les plus avancés en la matière.

C'est dans ce contexte spécifique qu'il a été décidé de négocier au niveau de la branche un accord-cadre sur le télétravail dans le prolongement de l'accord national interprofessionnel (ANI) du 19 juillet 2005 et de celui du 26 novembre 2020 pour une mise en œuvre réussie du télétravail.

Le télétravail, recommandé expressément par les pouvoirs publics au travers du Protocole national sanitaire en entreprise comme l'une des mesures de lutte contre la « Covid-19 », a permis à la fois la continuité de l'activité économique et la protection des salariés en leur évitant les interactions sociales trop nombreuses. Le confinement a imposé de nouvelles pratiques de

travail et de management auxquelles salariés et managers se sont adaptés, souvent avec agilité et inventivité et, a révélé de nouvelles attentes quant aux règles qui régissent un collectif de travail. Le test à grande échelle du télétravail et d'une autonomie renforcée des salariés donne aux directions d'entreprise l'opportunité de réinterroger leur modèle d'organisation du travail. En effet, malgré le contexte très anxiogène et exigeant de la situation sanitaire, le télétravail a été apprécié par beaucoup de salariés et tend à s'intensifier. Si les sociétés d'assurances étaient déjà pionnières du télétravail « en temps habituel », cette expérience de travail à distance « exceptionnel » a fait tomber nombre de tabous et de blocages.

Le télétravail offre des avantages réciproques, tant pour les salariés que pour les entreprises du secteur. Il peut permettre au salarié d'avoir davantage d'autonomie tout en améliorant ses conditions de travail (concentration accrue, plus grande efficacité...) et ses conditions de vie (réduction des temps de transport, meilleure conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle, plus grande souplesse dans l'organisation du temps...). Les entreprises peuvent bénéficier d'un niveau d'efficacité *a minima* équivalent de leurs équipes et, dans certaines conditions, d'une réduction de leurs frais généraux. Pour la profession, c'est un levier d'attractivité pour le recrutement. Enfin, Le télétravail permet aussi de mieux prendre en compte certaines situations personnelles de salariés.

Pour autant, il est nécessaire de prévenir certains risques liés à cette organisation du travail pour le salarié individuellement (respect du droit à la déconnexion, respect des temps de repos, porosité entre vie professionnelle et privée, isolement, fatigue mentale...) mais aussi pour le collectif de travail (perte du lien social, atteinte à la cohérence des équipes).

La mise en œuvre du télétravail doit par conséquent se concevoir de manière réfléchie, équilibrée et concertée avec les représentants des salariés de l'entreprise. Chaque employeur doit ainsi déterminer les modalités du télétravail qui lui conviennent le mieux en fonction de son organisation propre, de sa taille, de sa localisation ou encore de sa culture d'entreprise. Les signataires du présent accord insistent sur l'importance de faire de la mise en place du télétravail un thème de dialogue social et de négociation au niveau de l'entreprise. Le télétravail doit être un dispositif « gagnant-gagnant » tant pour l'employeur que pour les salariés.

Le présent accord de branche a ainsi pour objectifs :

- de clarifier l'environnement juridique encadrant le télétravail ;
- de permettre une mise en œuvre encadrée et sécurisée de ce mode d'organisation du travail qui participe à la performance économique et sociale de l'entreprise et à l'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail des salariés ;
- de faciliter la négociation d'entreprise en identifiant les outils de mise en œuvre du télétravail, y compris de mise en œuvre du télétravail en cas de situation exceptionnelle ;
- de prendre en compte les limites et risques du télétravail en matière de santé et de sécurité ;
- d'adapter le dialogue social et de maintenir le lien entre salariés et les institutions représentatives du personnel ainsi que les organisations syndicales ;
- de favoriser l'adaptation des pratiques managériales permettant une mise en œuvre réussie du télétravail.

Titre I^{er} Le télétravail

Article 1^{er} | Cadre juridique

Les partenaires sociaux européens ont ouvert la voie en déterminant un cadre général au télétravail en 2002 (accord du 16 juillet 2002) transposé en France par l'accord national interprofessionnel du 19 juillet 2005. Ce dernier ne porte que sur le télétravail exercé de façon régulière. Un accord interprofessionnel récent (ANI du 26 novembre 2020) intitulé « pour une mise en œuvre

réussie du télétravail » a été conclu dans le contexte de la crise sanitaire et du télétravail massif imposé par les circonstances exceptionnelles au sens du code du travail. L'accord de 2020 transpose notamment certains articles de l'accord cadre européen du 22 juin 2020 sur la numérisation.

Le cadre juridique du télétravail défini par l'ANI de 2005 susvisé a été intégré tardivement par le législateur dans le code du travail. En effet, les premières dispositions spécifiques portant sur le télétravail ont été codifiées en 2012 avec la loi Warsmann (loi n° 2012-387 du 22 mars 2012 relative à la simplification du droit et à l'allégement des démarches administratives) définissant un cadre juridique sécurisé. Cette loi a été modifiée par l'une des ordonnances dites « Macron » réformant le droit du travail (ordonnance n° 2017-1387 du 22 septembre 2017).

À ces règles de portée nationale s'ajoutent les accords collectifs de groupe, d'entreprise, ou d'établissement ou chartes d'entreprise applicables aux salariés en situation de télétravail.

Le présent accord rappelle que le principe d'égalité de traitement entre les salariés est respecté en toutes circonstances.

Article 2 | Définition

La loi définit le télétravail comme « 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 collaborateur hors de ces locaux de façon volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication » (art. L. 1222-9 du code du travail).

Par conséquent, est qualifié de télétravailleur tout salarié de l'entreprise qui effectue, soit dès l'embauche, soit en cours d'exécution du contrat de travail, du télétravail tel que défini ci-dessus.

Les télétravailleurs sont « réguliers » lorsque la situation de télétravail est pérenne et stable sur une période déterminée ou indéterminée, à la différence des télétravailleurs dits « occasionnels » qui sont en situation de télétravail de façon temporaire en cas de besoins ponctuels et souvent imprévus.

Le télétravail exceptionnel, à la demande de l'employeur, au sens de l'article L. 1222-11 du code du travail, correspond aux situations de circonstances exceptionnelles (notamment risque épidémique, pic de pollution, grève des transports...), ou cas de force majeure (notamment catastrophe naturelle, incendie...). Compte tenu de son caractère exceptionnel et dérogatoire aux principes généraux du télétravail, ce dernier fait l'objet d'un titre particulier dans le présent accord et bénéficie donc de dispositions spécifiques (voir titre V ci-après).

Les signataires recommandent aux entreprises d'éviter le télétravail à 100 % (hors circonstances exceptionnelles ou cas de force majeure) mais de privilégier une organisation du travail incluant alternativement travail au domicile du salarié et travail dans les locaux de l'employeur afin de préserver la communauté de travail et de prévenir l'isolement des salariés.

Les salariés exerçant des activités itinérantes, qui par leur nature ne peuvent être réalisées dans les locaux de l'employeur et pour lesquels les technologies de l'information et de la communication ont pour seul objet de faciliter le travail et le contact avec l'entreprise, ne sont pas visés par le présent accord. Néanmoins, l'activité à distance de ces salariés peut faire l'objet d'un encadrement et doit faire l'objet d'une discussion spécifique au sein de l'entreprise.

Par ailleurs, l'existence d'une situation de télétravail ne remet pas en cause la relation de travail s'inscrivant dans le cadre du salariat et donc du lien de subordination entre le salarié et l'employeur. En effet, le fait de télétravailler n'a pas pour effet de faire perdre la qualité de salarié au télétravailleur. Il est rappelé également que le contrat de travail s'exécute de bonne foi conformément à la loi (art. L. 1222-1 du code du travail).

Cette forme d'organisation du travail qu'est le télétravail est fondée sur un principe de double volontariat et de réversibilité tant à l'initiative de l'employeur que du salarié.

3.1. Principe de double volontariat

Le télétravail ne peut avoir de caractère obligatoire et le salarié qui ne souhaite pas télétravailler n'a pas à justifier de ce choix. Son refus ne peut constituer en aucun cas un motif de rupture du contrat de travail (art. L. 1222-9 du code du travail). De façon symétrique, la demande du salarié faite à son employeur de télétravailler n'est pas un droit absolu et ce dernier peut ne pas accepter.

La seule exception à ce principe du double volontariat est la situation du télétravail pour circonstances exceptionnelles ou pour cas de force majeure qui constitue un aménagement de l'organisation du travail qui s'impose (art. L. 1222-11 du code du travail).

Le télétravail peut être institué dès l'embauche du salarié ou en cours d'exécution du contrat de travail.

En l'absence de dispositions particulières prévues par un accord collectif d'entreprise ou une charte, l'employeur et le salarié formalisent leur accord par tout moyen. Les signataires du présent accord soulignent l'utilité de recourir à un écrit, quel qu'il soit, afin, notamment, d'établir la preuve de cet accord.

3.2. Principe de réversibilité

Le second principe est celui de la réversibilité pour le télétravail régulier. En effet, à l'issue de la période d'adaptation (définie à l'article 4.3 ci-après), l'employeur et le salarié peuvent mettre fin à tout moment à la situation de télétravail.

Si le télétravail fait partie des conditions d'embauche, le salarié peut, en cours d'exécution du contrat de travail, postuler à tout emploi vacant s'exerçant dans les locaux de l'entreprise et correspondant à sa qualification et à ses compétences professionnelles ; celui-ci disposera alors d'une priorité d'accès. L'employeur, informé du souhait du salarié, communique sur la disponibilité de tout poste de cette nature.

Si le télétravail ne fait pas partie des conditions initiales d'embauche, l'employeur et le salarié peuvent, à l'initiative de l'un ou de l'autre, convenir d'y mettre fin et organiser le retour du salarié sur le site où celui-ci exerce déjà une partie de son activité et dans l'emploi tel qu'il résulte de son contrat de travail. Les modalités de la réversibilité sont prévues par accord individuel ou collectif.

Enfin, au-delà de ces principes, la confiance entre le salarié et son employeur constitue le fondement sur lequel doit se construire la relation de travail dans une situation de télétravail.

Titre II Organiser le télétravail

Article 4 | Accès au télétravail

4.1. Mise en place dans l'entreprise

Afin de sécuriser le dispositif et de définir les conditions de recours à cette organisation de l'entreprise, le télétravail est mis en place dans le cadre d'un accord collectif d'entreprise ou, à

défaut, dans le cadre d'une charte élaborée par l'employeur après avis du comité social et économique (CSE), qui précise, conformément aux dispositions de l'article L. 1222-9-II du code du travail :

- les conditions de passage en télétravail (notamment en cas d'épisode de pollution mentionné à l'article L. 223-1 du code de l'environnement) et les conditions de retour à une exécution du contrat de travail sans télétravail ;
- les modalités d'acceptation par le salarié des conditions de mise en œuvre du télétravail ;
- les modalités de contrôle du temps de travail ou de régulation de la charge de travail ;
- la détermination des plages horaires durant lesquelles l'employeur peut habituellement contacter le salarié en télétravail ;
- les modalités d'accès des travailleurs handicapés à une organisation en télétravail, en application des mesures prévues à l'article L. 5213-6 du code du travail.

Il est recommandé d'associer très en amont de la réflexion les services en charge des fonctions suivantes : communication, formation, systèmes d'information, prévention des risques professionnels, services RH, ainsi que, en fonction des organisations, tout autre service appelé à participer à sa mise en œuvre. Une équipe projet pourra ainsi être constituée pour identifier les actions à préparer et le calendrier de mise en œuvre. Pour les entités ayant des effectifs importants, des référents pourront être désignés afin d'identifier les actions qui devront être déclinées au sein des différents services.

Au vu de l'importance des impacts sur l'organisation et les conditions de travail, les signataires rappellent la nécessaire information-consultation du CSE avant toute mise en place du télétravail au sein de l'entreprise.

4.2. Modalités d'accès au télétravail

4.2.1. Formalisation de la demande de passage en télétravail

Quelle que soit la formalisation retenue par l'entreprise pour mettre en œuvre le télétravail, celle-ci vise à sécuriser le dispositif et permet :

- au salarié de bénéficier de la présomption d'accident de travail prévue à l'article L. 1222-9 du code du travail dès lors que l'accident survient sur le lieu où est exercé le télétravail pendant l'exercice de l'activité professionnelle ;
- à l'employeur de déclencher, le cas échéant, les garanties de son contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle.

4.2.2. Critères d'éligibilité

La mise en place du télétravail doit être réfléchie, encadrée, mesurée et partagée. Elle doit à la fois prendre en considération les aptitudes des salariés éligibles au télétravail et veiller à la bonne organisation des services au sein de l'entreprise.

Ainsi, il appartient à chaque entreprise de déterminer les critères permettant d'établir les activités éligibles à ce mode d'organisation du travail. La définition des critères d'éligibilité peut utilement alimenter le dialogue social.

Afin de veiller au principe d'égalité entre les salariés, le recours au télétravail doit reposer sur des critères d'éligibilité clairs et objectifs fixés au sein de l'entreprise.

4.2.3. Refus du télétravail par le salarié ou l'employeur

Selon les dispositions de l'article L. 1222-9 du code du travail, l'employeur qui refuse d'accorder le bénéfice du télétravail à un salarié qui occupe une activité éligible à ce mode d'organisation, dès lors que l'accès au télétravail est ouvert dans l'entreprise, doit motiver sa réponse et

ceci dans un délai de 30 jours calendaires au plus tard. Il en va de même lorsqu'il s'agit d'un salarié en situation de handicap ou d'aidant d'un proche.

Dans les autres cas (activité non éligible, mode d'organisation non prévu dans l'entreprise...), l'employeur précise les raisons de son refus d'accéder à la demande de télétravail émanant d'un salarié.

Le refus du salarié d'accepter le télétravail n'est pas un motif de rupture du contrat de travail et ne peut entraîner aucune sanction disciplinaire.

4.3. Période d'adaptation

En cas d'accord du salarié et de l'employeur pour recourir au télétravail de manière régulière, une période d'adaptation de 3 mois est aménagée. Durant cette période, l'employeur et le salarié pourront mettre fin unilatéralement à cette modalité sous réserve d'un délai de prévenance de 15 jours, sauf commun accord des parties pour un délai plus court.

Elle permet notamment de tester le bon fonctionnement des applications informatiques en télétravail, ainsi que la faisabilité effective du projet (autonomie, organisation, communication...), l'appétence et l'autonomie du salarié pour le télétravail. Un point de situation est réalisé à la fin de la période d'adaptation pour confirmer ou infirmer les engagements initiaux.

Article 5 | *Environnement du télétravail*

5.1. Équipements et usage des outils numériques

La loi ne précise pas les équipements et outils numériques que l'entreprise doit fournir pour l'exercice du télétravail.

En pratique, la situation la plus courante est celle où les équipements sont fournis par l'entreprise, mais il est également possible que le télétravail soit accompli par le biais d'équipements appartenant au salarié. Dans tous les cas, l'entreprise doit fournir au salarié un service d'appui technique et assurer l'entretien des équipements.

De surcroît, qu'il s'agisse d'outils fournis par l'employeur ou de l'utilisation d'outils personnels à l'initiative du salarié dans les conditions définies par l'entreprise, l'usage des outils numériques est encadré par l'employeur, auquel il incombe de prendre, dans le respect du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données personnelles (RGPD) et des prescriptions de la CNIL, les mesures nécessaires pour assurer la protection des données personnelles du salarié en télétravail et celles traitées par ce dernier à des fins professionnelles.

Il incombe au salarié en télétravail de se conformer aux règles relatives à la protection de ces données et à leur confidentialité, ainsi qu'aux restrictions de l'usage des équipements ou outils informatiques. Néanmoins, dès lors que le salarié utilise un outil personnel, ces restrictions ne concernent que leur usage à des fins professionnelles.

5.2. Prise en charge des frais professionnels

Le principe général selon lequel les frais engagés par un salarié dans le cadre de l'exécution de son contrat de travail doivent être supportés par l'employeur s'applique à l'ensemble des situations de travail.

Le choix des modalités de prise en charge des frais professionnels est un sujet de dialogue social au sein de l'entreprise.

Pour chaque type de frais, cette prise en charge peut être appréhendée sous deux formes lorsque le remboursement est envisagé :

- soit un remboursement des dépenses engagées par le salarié sur présentation de justificatifs ;

- soit un remboursement des dépenses engagées par le salarié par le versement d’une allocation forfaitaire. Cette dernière est réputée utilisée conformément à son objet et elle est exonérée de cotisations et contributions sociales sous réserve de respecter certains plafonds fixés au bulletin officiel de la sécurité sociale (BOSS) pour la partie qui relève des frais liés au télétravail. De surcroît, cette même réglementation autorise la fixation de plafonds conventionnels supérieurs aux plafonds réglementaires de l’URSSAF lorsqu’un accord de branche l’envisage et ceci dans les limites ci-après : l’allocation est attribuée en fonction du nombre de jours effectivement télétravaillés et son montant n’excède pas 13 € par mois pour un jour de télétravail par semaine, ou 3,25 € par jour de télétravail dans le mois, dans la limite mensuelle de 71,50 €. Les signataires du présent accord de branche s’inscrivent dans cette option offerte par la réglementation susvisée de déterminer des plafonds conventionnels augmentés dans les limites fixées ci-dessus.

5.3. Assurances

Le salarié a la responsabilité d’informer son assurance de la réalisation d’activité en télétravail à son domicile afin de vérifier que son contrat habitation le couvre bien.

Article 6 | *Droits et devoirs liés au télétravail*

6.1. Égalité de traitement

Les salariés en situation de télétravail bénéficient des mêmes droits légaux et conventionnels que les salariés en situation comparable travaillant dans les locaux des entreprises.

Les employeurs doivent veiller à assurer l’égalité de traitement entre les télétravailleurs et les salariés travaillant dans les locaux de l’entreprise.

6.2. Vie privée des salariés

Les partenaires sociaux se sont engagés dans une démarche de qualité de vie au travail (QVT) au niveau de la branche en concluant un accord le 15 décembre 2016 dont la renégociation est inscrite à l’agenda social 2021. L’accord susvisé évoquait déjà ces nouvelles formes d’organisation, comme le télétravail, sources d’efficacité et de progrès social mais soulignait aussi la nécessité qu’elles s’inscrivent dans le respect des temps de vie.

En effet, le télétravail régulier comme occasionnel renforce la nécessité de trouver un équilibre entre vie professionnelle et vie privée alliant épanouissement personnel des salariés et performance des entreprises.

En tout état de cause, les entreprises s’engagent à ce que le déploiement du télétravail respecte la vie privée des salariés notamment en prenant en compte les différentes modalités d’organisation du temps de travail des salariés (temps partiel, convention de forfait en jours, horaire fixe, horaire variable...).

Par ailleurs, la conciliation des temps de vie peut être renforcée par la prise en compte des situations particulières liées aux contraintes individuelles des télétravailleurs susceptibles d’avoir des conséquences importantes sur l’équilibre personnel et sur leur travail.

Il est entendu que les entreprises ne communiquent aucune information susceptible de nuire à la vie privée des salariés en situation de télétravail (ex : coordonnées personnelles).

6.3. Respect du temps de travail

La pratique du télétravail ne modifie pas l’activité habituelle, la charge de travail, les délais d’exécution, l’amplitude de travail applicables habituellement dans les locaux des entreprises, pas plus que les accords d’entreprise relatifs au temps de travail.

La durée du travail des salariés est identique qu'ils soient sur site ou en télétravail. Les dispositions relatives à la durée maximale quotidienne, aux durées maximales hebdomadaires, au temps de repos, au temps de pause et au décompte des heures de travail s'appliquent ainsi que celles concernant les salariés sous convention de forfait jours.

Les télétravailleurs gèrent l'organisation de leur temps de travail conformément à la législation, au droit conventionnel et aux règles propres à leur entreprise.

Les entreprises de la branche professionnelle s'engagent à veiller au respect de ces règles par les télétravailleurs.

6.4. Respect des plages horaires

Afin de favoriser le bon équilibre vie privée/vie professionnelle et d'encadrer la journée de travail des télétravailleurs, il est fixé, en concertation avec le salarié et en cohérence avec l'organisation du travail en vigueur dans l'entreprise, les plages horaires durant lesquelles le salarié peut être contacté.

Le télétravailleur est alors tenu, par nécessité de communication professionnelle, d'être joignable sur ces plages.

Pour le télétravailleur en forfait jours, le télétravail n'a pas d'incidence sur son temps de travail. Il s'organise toutefois en respectant les durées minimales de repos quotidien et hebdomadaire prévues par le code du travail.

Les télétravailleurs en forfait jours doivent exercer leur activité en cohérence avec le fonctionnement de l'entreprise.

6.5. Droit à la déconnexion

Le droit à la déconnexion a pour objectif le respect des temps de repos et de congé ainsi que respect de la vie privée du salarié. Il s'agit concrètement du droit pour tout salarié de ne pas être connecté à un outil numérique professionnel en dehors de son temps de travail.

Le télétravail est, par définition, effectué par un salarié hors des locaux de son entreprise en utilisant les technologies de l'information et de la communication. Il en ressort une régulation nécessaire de leur utilisation pour garantir une communication professionnelle de qualité et prévenir le risque de « surconnexion ».

Dès lors, les entreprises de la branche professionnelle veillent à garantir l'effectivité du droit à la déconnexion en dehors des temps habituels de travail, lors des congés, des temps de repos et des absences des salariés. Ces derniers, y compris ceux en forfait jours, ne sont donc pas tenus de répondre aux courriels, messages ou appels téléphoniques à caractère professionnel pendant ces périodes.

Le droit à la déconnexion doit donc faire l'objet d'un accord ou à défaut d'une charte traitant de ses modalités de mise en œuvre, dans les conditions prévues par les dispositions du code du travail relatives à la négociation obligatoire en entreprise.

Par ailleurs, les entreprises de la branche professionnelle veilleront à la sensibilisation de l'ensemble des salariés quant au droit à la déconnexion.

Le droit à la déconnexion est une responsabilité de l'employeur, pour autant le télétravailleur a le devoir de cesser toute connexion à titre professionnel en dehors de ses horaires de travail, sauf circonstances particulières. Les signataires soulignent l'importance de privilégier la conclusion d'un accord d'entreprise en la matière.

6.6. Confidentialité des données

La question de la confidentialité des données revêt un aspect particulièrement important dans le secteur de l'assurance. Dans ce cadre, l'entreprise veille à la sécurité des outils et systèmes informatiques pour assurer la protection des données utilisées et traitées par les télétravailleurs à des fins professionnelles.

Du fait de la grande autonomie dont bénéficie le salarié en situation de télétravail, les entreprises peuvent limiter techniquement l'utilisation du matériel informatique employé pour un usage professionnel et prendre les mesures qui s'imposent dans le respect des prescriptions légales et conventionnelles.

Ainsi les règles en vigueur dans l'entreprise en matière de protection des données restent applicables aux salariés en télétravail.

Le télétravailleur s'engage à respecter l'ensemble des règles fixées par l'entreprise en matière de sécurité et de confidentialité des informations qui lui sont confiées ou auxquelles il a accès dans le cadre professionnel, sur tous les supports et par tout moyen.

Il se doit de préserver la confidentialité des accès et des données afin d'éviter toute utilisation abusive ou frauduleuse par des tiers.

Article 7 | *Fonctionnement des IRP et télétravail*

7.1. Continuité du dialogue social en télétravail

L'expression individuelle et collective des salariés, notamment à travers une bonne circulation des informations, contribuent à une mise œuvre opérationnelle réussie du télétravail au sein de la communauté de travail.

Soucieux de maintenir la qualité du dialogue social dans la branche, les signataires souhaitent rappeler l'importance de préserver les missions et le fonctionnement des instances représentatives du personnel lorsqu'elles existent, et, à cet égard, l'obligation d'appliquer à minima les règles de droit commun.

Les représentants du personnel, les représentants syndicaux et les délégués syndicaux, doivent bénéficier, en vertu de la loi, de moyens de fonctionnement équivalents, qu'ils soient dans les locaux de l'entreprise ou en télétravail. C'est pourquoi les entreprises de la branche engageront des échanges sur les outils de communication pour les instances représentatives du personnel.

Pour autant, le télétravail a un impact sur l'activité des représentants du personnel, des représentants syndicaux et des délégués syndicaux.

Ainsi, afin de leur permettre le maintien du lien avec les salariés en télétravail, il est utile de préciser, au plus près des réalités du terrain, par accord collectif, ou à défaut par une charte, les modalités adaptées de communication, de réunions comme d'utilisation des outils numériques à destination des acteurs du dialogue social dans l'entreprise.

Enfin, les représentants du personnel, les représentants syndicaux et les délégués syndicaux en leur qualité de salariés et de télétravailleurs bénéficient pleinement des mesures d'accompagnement prévues dans le titre III ci-après.

Titre III *Accompagner la mise en œuvre du télétravail*

Le développement du télétravail, en ce qu'il constitue un changement organisationnel majeur, induit la mise en place d'un accompagnement de chacun des acteurs.

8.1. Adapter les pratiques managériales

Le télétravail déjà courant dans les entreprises de la branche s'est intensifié avec la crise sanitaire et a conduit à l'évolution et l'adaptation des pratiques managériales qui doivent concilier la multiplicité des organisations de travail, la mobilisation des nouveaux outils numériques tout en préservant le collectif de travail tant en termes de performance que d'épanouissement personnel et professionnel.

Par ailleurs, les pratiques managériales sont également interrogées à l'aune des éléments fondamentaux sur lesquels repose le télétravail : la relation de confiance entre le manager et le télétravailleur, l'autonomie et la responsabilité.

Ainsi, il est essentiel de mettre à disposition du manager à distance, clef de voûte de la mise en œuvre de la relation de travail, un accompagnement spécifique.

À cette fin, les signataires précisent que cet accompagnement peut poursuivre différents objectifs :

- adapter et harmoniser les pratiques managériales au sein des équipes ;
- permettre au manager de définir des règles de fonctionnement et les modalités d'organisation du télétravail au sein de son équipe ;
- créer des conditions favorables à la performance et au bien-être au travail au travers de la capacité à donner du sens, à faire confiance et à être bienveillant.

8.2. Accompagner les managers

Pour accompagner les managers à distance, les signataires encouragent les entreprises à organiser des formations spécifiques et à mettre à leur disposition une information la plus complète possible.

8.2.1. Former

Afin de permettre aux managers de renforcer leurs pratiques managériales dans un contexte de travail à distance, les entreprises sont invitées à proposer des formations relatives, entre autres :

- aux spécificités du management à distance et des adaptations qu'il nécessite ;
- à l'accompagnement des télétravailleurs dans leur activité, en portant une attention particulière aux salariés en situation de handicap ;
- à l'intégration des salariés dans l'équipe (nouveaux recrutés) ;
- à l'attention portée aux télétravailleurs en matière d'information, de participation aux événements collectifs et l'entreprise, aux réunions de service... ;
- à la prévention des risques psychosociaux.

Des formations particulières pourront être dispensées pour les nouveaux managers.

Ces formations peuvent revêtir différentes formes : tutoriels, conférences, ateliers participatifs, etc. Elles peuvent être organisées en présentiel ou à distance.

8.2.2. Informer

En parallèle, les entreprises peuvent également mettre à disposition des managers des outils d'information d'aide à l'exercice du management à distance, tels que :

- la mise en place sur l'intranet de l'entreprise d'un espace « manager » où chacun pourra consulter une information dédiée ;
- l'organisation de rencontres managériales, afin de permettre l'échange de bonnes pratiques (animation d'une réunion, répartition de la charge de travail...) ;

- un guide de bonnes pratiques ;
- un accompagnement renforcé par les ressources humaines.

Article 9 | Accompagnement des télétravailleurs

9.1. Accompagner l'ensemble des télétravailleurs par la formation

Afin d'accompagner une mise en œuvre optimale du télétravail, les entreprises peuvent proposer à leurs salariés une formation adaptée à cette organisation du travail.

9.1.1. Définir des thèmes de formation

Les entreprises définissent à leur niveau les thèmes de formation.

À titre d'exemples, les thématiques suivantes peuvent être abordées :

- présentation du dispositif de télétravail applicable dans l'entreprise ;
- conditions de réussite de ce mode d'organisation du travail ;
- principes de fonctionnement d'équipe ;
- utilisation des outils de communication à distance ;
- déconnexion et respect de la vie privée ;
- risques du télétravail (importance de l'ergonomie du poste de travail, troubles musculosquelettiques, risques psychosociaux...) ;
- gestion du temps ;
- sécurité des données, cybersécurité...

En raison de l'importance des compétences numériques dans la pratique du télétravail, les entreprises sont invitées à veiller à l'appropriation des outils de travail à distance.

9.1.2. Mettre à disposition des informations

En complément des outils de formation, les entreprises peuvent également mettre à disposition de leurs salariés, notamment via leur intranet, différentes informations contribuant à l'appropriation par chacun du fonctionnement du télétravail.

Il peut s'agir :

- d'un guide permettant de comprendre les enjeux, les atouts du télétravail et exposer des bonnes pratiques ;
- d'une fiche relative à l'ergonomie du poste de travail ;
- d'un vade-mecum portant sur l'assistance technique ;
- d'une note d'information sur le télétravail...

Article 10 | Accompagnement des télétravailleurs en situation spécifique

Dans le cadre de l'accompagnement de la mise en œuvre du télétravail, les signataires soulignent l'importance de tenir compte des situations particulières.

Ils rappellent également la nécessité de préserver la politique de gestion des ressources humaines. En effet, le télétravail ne doit pas être un frein au respect de l'égalité entre les femmes et les hommes et notamment quant à son accès. De surcroît la pratique du télétravail ne peut influencer négativement la carrière des femmes et des hommes ; l'éloignement physique du salarié en télétravail des centres de décision ou du manager ne doit pas conduire à une exclusion des politiques de promotion interne et de revalorisation salariale. Enfin, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences peut intégrer le télétravail afin d'assurer une cohérence entre l'évolution des modes de travail et le développement des compétences nécessaires à la

pratique du télétravail, au management à distance, à l'organisation du travail au sein des communautés de travail et à la prise en compte des transformations numériques de l'entreprise.

10.1. Les nouveaux entrants

Il peut être utile de prévoir une période à l'issue de laquelle un nouveau salarié peut avoir accès au télétravail.

En effet, une attention particulière est nécessaire dans le cadre du télétravail afin de garantir l'intégration dans le collectif de travail et la bonne appréhension du poste de travail et de son contenu.

10.2. Les alternants

Dans le cas où les alternants de l'entreprise exercent en télétravail, il est nécessaire de garantir l'encadrement de ses missions par le manager et la continuité de la relation avec le tuteur ou le maître d'apprentissage.

Par ailleurs, le service des ressources humaines de l'entreprise peut mettre en place un accompagnement spécifique, notamment lors de l'arrivée de l'alternant dans l'entreprise.

10.3. Les aidants familiaux

Le télétravail peut être mobilisé pour accompagner le travailleur dans son rôle d'aidant familial, de manière articulée avec les dispositifs et droits spécifiques dont il dispose au titre de sa qualité d'aidant. Le manager met en place un accompagnement particulier au salarié en télétravail aidant familial.

10.4. Les salariés en situation de vulnérabilité

Les entreprises veillent à ce que l'ensemble des salariés, y compris ceux en télétravail, aient accès aux contacts pertinents (numéros verts, contacts d'urgence) afin que les salariés en situation de vulnérabilité (notamment ceux exposés à des risques de violences intrafamiliales, d'addictions...) puissent y recourir.

10.5. Les salariés en situation de handicap et ceux présentant des problèmes de santé ou atteints d'une maladie chronique évolutive ou invalidante (articles L. 1222-9 et L. 5213-6 du code du travail)

Le recrutement, le maintien dans l'emploi et l'insertion des travailleurs en situation de handicap constituent un engagement fort et pérenne de la branche qui s'illustre notamment dans l'accord relatif à la mixité-diversité et à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans les sociétés d'assurances du 2 octobre 2020.

En complément de ces dispositions, les signataires souhaitent préciser les principes directeurs relatifs à la mise en œuvre du télétravail pour les salariés en situation de handicap.

Ainsi, et conformément aux dispositions de l'ANI du 26 novembre 2020, ils rappellent que la pratique du télétravail peut être utilisée comme un outil de prévention de la désinsertion professionnelle pour les salariés en situation de handicap ou atteints d'une maladie chronique évolutive ou invalidante, ou dans le cadre du maintien en emploi. Elle reste cependant également soumise au principe de double volontariat. Dans ce cas, l'organisation du travail peut être adaptée, et des aménagements de poste apportés, avec, le cas échéant, le concours des services de santé au travail. À cet effet, il est rappelé que des financements de l'AGEFIPH peuvent être mobilisés, sous réserve qu'il n'y ait pas d'accord agréé au sein de l'entreprise.

Dans ce but, les entreprises examinent individuellement la situation de chaque salarié en situation de handicap afin d'envisager les mesures spécifiques pouvant être mises en place, que celles-ci soient organisationnelles ou matérielles.

Article 11 | Équilibre des temps de vie

La conciliation entre la vie professionnelle et la vie privée constitue un des axes de la qualité de vie au travail, pour la motivation et la satisfaction des salariés, leur épanouissement et pour leur équilibre personnel.

Le recours au télétravail y concourt, en réduisant notamment les temps de trajets et de déplacement entre le domicile et le lieu de travail.

Mais l'extension du télétravail peut également contribuer à rendre plus poreuse la frontière entre vie privée et vie professionnelle, accentuant la confusion entre espace de travail et espace de vie.

À ce titre, les signataires rappellent l'importance du respect des accords d'entreprise portant sur le temps de travail.

Article 12 | Maintien du lien social et prise en compte des risques liés au télétravail

Les signataires rappellent la nécessaire préservation de la cohésion sociale du collectif de travail et le maintien du lien social entre le télétravailleur et son entreprise compte tenu du risque de dilution inhérent à l'utilisation des outils numériques de travail à distance. En effet, cette redistribution des temps et des lieux de travail peut fragiliser la communauté de travail et donc le fonctionnement de l'entreprise. La nécessité de règles collectives posées au niveau de l'entreprise est clairement établie afin que les choix individuels de chaque salarié ne remettent pas en cause le collectif de travail compte tenu de la distorsion possible du lien social.

Fondamentalement, il ne pèse pas sur les télétravailleurs des risques différents de ceux pesant sur les salariés présents dans l'entreprise, mais la distance créée par la séparation physique peut augmenter la criticité de certains risques, notamment psychosociaux : perte des limites entre vie professionnelle et privée, affaiblissement des relations interpersonnelles, isolement social et professionnel, épuisement professionnel lié à la gestion du temps et à la charge de travail.

Les risques auxquels les télétravailleurs sont exposés doivent être bien identifiés, de façon à les intégrer au document unique d'évaluation des risques (DUERP) et à lancer des mesures de prévention adaptées. En effet, l'employeur a les mêmes obligations à l'égard de tous les salariés, notamment en matière de prévention des risques professionnels. Le code du travail précise que « l'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs ».

Les services des ressources humaines sont encouragés à élaborer, en concertation avec les services de médecine de prévention et les institutions représentatives du personnel, une liste des différents points à vérifier, afin de permettre aux salariés d'évaluer eux-mêmes leurs conditions de travail s'ils devaient exercer leur activité à domicile.

Enfin, un retour d'expérience régulier de la façon dont est vécue l'expérience de télétravail, tant par les salariés qui le pratiquent que par leurs managers, est nécessaire. Ce retour doit notamment permettre d'identifier les risques professionnels liés à cette organisation du travail particulière et de partager les bonnes pratiques. Il associera utilement le CSE et le médecin du travail et peut devenir un véritable outil pour accompagner cette transformation profonde qu'est le télétravail et en améliorer les modalités.

Article 13 | Santé et sécurité des télétravailleurs

Les dispositions légales et conventionnelles relatives à la santé et la sécurité au travail sont applicables aux télétravailleurs et aux entreprises.

En tant que responsable de la protection de la santé et de la sécurité professionnelles des télétravailleurs, les employeurs veillent à l'information de ces derniers quant à la politique de l'entreprise en matière de santé et de sécurité au travail.

Les télétravailleurs et les entreprises s'engagent mutuellement au respect et à la bonne application de ces politiques.

Le télétravailleur bénéficie des services de la médecine du travail, selon les mêmes conditions que les salariés dans les locaux de l'entreprise.

Par ailleurs, le salarié en situation de télétravail bénéficie des dispositions légales, réglementaires et conventionnelles relatives aux accidents du travail et maladies professionnelles. Ainsi, l'accident survenu sur le lieu où est exercé le télétravail pendant l'exercice de l'activité professionnelle est présumé avoir la qualification d'accident de travail.

Cependant, il pourra être tenu compte du fait que l'employeur ne peut avoir une complète maîtrise du lieu dans lequel s'exerce le télétravail et de l'environnement qui relève de la sphère privée.

Il est expressément précisé qu'en cas d'arrêt maladie ou accident, le salarié en télétravail ne devra exercer aucune activité professionnelle.

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 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.

Article 14 | Suivi du télétravail au travers d'un entretien individuel annuel avec le télétravailleur

Pour les signataires du présent accord, employeurs comme salariés doivent tirer profit de ce mode d'organisation du travail. Le télétravail doit être à la fois un facteur d'amélioration des conditions de travail et de la qualité de vie au travail permettant au télétravailleur de concilier vie professionnelle et vie privée et un moyen de maintenir l'efficacité collective de l'entreprise. Un suivi du télétravail doit être effectué de manière régulière.

Par conséquent, l'employeur est tenu à l'égard du salarié en télétravail d'organiser chaque année un entretien qui porte notamment sur les conditions d'activité du salarié et le contrôle de sa charge de travail (art. L. 1222-10, 3° du code du travail).

L'évaluation de la charge de travail comme les critères de résultats exigés du télétravailleur sont équivalents à ceux des salariés en situation comparable travaillant dans les locaux des entreprises.

Dès lors, le télétravailleur s'engage à fournir, de manière identique, la prestation prévue à son contrat de travail.

Les signataires conviennent qu'il est nécessaire qu'un temps d'échange spécifique soit dédié au suivi annuel du télétravail.

Les modalités de mise en œuvre de cet entretien, qui est obligatoire, sont définies au niveau de l'entreprise par l'employeur.

Celui-ci peut notamment :

- prévoir une périodicité plus fréquente ;
- aborder dans ce cadre, l’articulation vie privée/vie professionnelle, la protection de la santé...

Titre V Le télétravail pour circonstances exceptionnelles ou cas de force majeure

Article 15 | *Anticipation des mesures pour la continuité d’activité*

En cas de circonstances exceptionnelles ou de force majeure, le recours au télétravail peut être considéré 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. Dans ce cas, la décision relève du pouvoir de direction de l’employeur dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur. Les principes du double volontariat et de réversibilité (articles 3.1 et 3.2 ci-dessus) ne s’appliquent pas à ces cas.

Le caractère inédit et soudain de la crise sanitaire provoquée par la pandémie de « Covid-19 » a contraint de nombreuses entreprises à avoir recours très rapidement et de façon massive au télétravail pour les postes qui le permettaient, sans avoir pu anticiper cette nouvelle organisation du travail.

Les signataires du présent accord considèrent qu’il est indispensable, afin de garantir la continuité de l’activité de l’entreprise, d’anticiper l’organisation du recours au télétravail en cas de circonstances exceptionnelles ou en cas de force majeure. À cet égard, les signataires soulignent l’importance de prévoir dans l’accord ou, à défaut, la charte relatifs au télétravail, lorsqu’ils existent, les conditions et modalités de mobilisation du télétravail en cas de circonstances exceptionnelles ou de force majeure.

Il est rappelé que le CSE, s’il existe, doit être consulté sur les mesures d’organisation relatives à la continuité d’activité, conformément aux dispositions du code du travail relatives à la représentation du personnel.

Article 16 | *Mise en place du télétravail en cas de circonstances exceptionnelles ou cas de force majeure*

Pour faire face à des circonstances exceptionnelles ou à un cas de force majeure, la direction de l’entreprise, en lien avec les services de ressources humaines, veille à mettre en place une organisation du travail adaptée et à se mobiliser pour assurer la continuité de l’activité et répondre aux attentes des salariés.

À cette fin, et en vue d’initier un dialogue interne associant l’ensemble des acteurs, il est utile de mettre en œuvre un processus adapté à l’entreprise. Ainsi, à titre d’exemple, en fonction de la taille de l’entreprise, une ou plusieurs personnes dédiées peuvent permettre le partage d’informations, la communication à destination de la communauté de travail, l’identification et le suivi des situations individuelles et collectives susceptibles d’entraîner des difficultés, afin d’adapter les actions à mener.

Pour répondre rapidement à une situation exceptionnelle ou à un cas de force majeure, l’employeur peut s’appuyer prioritairement sur le fondement de l’article L. 1222-11 du code du travail pour décider unilatéralement le recours au télétravail pour tout ou partie des salariés. En effet, le télétravail est alors considéré comme un aménagement du poste de travail permettant la continuité de l’activité de l’entreprise et la protection des salariés.

Les modalités habituelles de consultation du CSE, lorsqu'il existe, sont adaptées aux circonstances exceptionnelles ou au cas de force majeure : le CSE est consulté dans les plus brefs délais sur cette décision.

Titre VI Dispositions diverses

Article 17 | Entreprises de moins de 50 salariés

En application de l'article L. 2261-23-1 du code du travail, les signataires conviennent que le contenu du présent accord ne justifie pas de prévoir les stipulations spécifiques aux entreprises de moins de 50 salariés visées à l'article L. 2232-10-1 du code du travail.

Article 18 | Durée de l'accord

Le présent accord est conclu pour une durée de 3 ans.

Article 19 | Entrée en vigueur de l'accord

Les signataires s'engagent à effectuer sans délai les démarches nécessaires au dépôt légal ; le présent accord entre en vigueur le lendemain du jour dudit dépôt.

Article 20 | Suivi de l'accord

Un bilan annuel portant sur la situation du télétravail dans la branche sera présenté en CPPNI. Celui-ci sera établi dans le cadre du rapport annuel sur les métiers et les formations des salariés de l'assurance (ROMA) de l'observatoire des métiers de l'assurance qui y consacrera une étude spécifique.

Fait à Paris, le 9 novembre 2021.

(Suivent les signatures.)