

Accord volontaire sur le télétravail



CONFÉDÉRATION EUROPÉENNE DES SYNDICATS

INTRODUCTION

Dans le cadre de la consultation (Article 138) de la Commission sur la modernisation et l'amélioration des relations du travail, les partenaires sociaux au niveau européen ont décidé d'engager des négociations afin de tenter de parvenir à un accord sur le télétravail.

Ces négociations se sont tenues sur la base de l'Article 139 du Traité, mais pour la première fois, les partenaires sociaux ont convenu d'emblée que l'accord devrait être mis en œuvre à l'échelon national et sectoriel par les partenaires sociaux eux-mêmes.

Le 23 mai 2002, les délégations de négociation respectives de la CES, de l'UNICE/UEAPME et du CEEP ont trouvé un compromis pour un accord. Cet accord a été signé le 16 juillet 2002 après l'approbation des organes de décision respectifs des organisations impliquées.

À la différence des accords conclus précédemment entre les partenaires sociaux au niveau européen, l'accord sur le télétravail ne contient pas de préambule. Il se compose de 12 articles, qui ont chacun valeur de dispositions. Le premier article de l'accord «Dispositions générales» possède donc le même statut que les 11 autres articles.

L'accord établit 3 éléments importants :

- sur le plan du contenu, en ce qui concerne les conditions de travail des télétravailleurs, il assure une base de négociation appropriée pour les organisations interprofessionnelles et sectorielles dans un domaine encore peu réglementé à ce jour ;
- sur le plan de la procédure, en raison du défi politique inhérent à la mise en œuvre par les organisations nationales et sectorielles, nous avons créé une «obligation de mise en œuvre», qui favorisera une négociation dynamique non centralisée, avec l'obligation d'aboutir à un résultat;
- sur le plan de la couverture géographique, outre l'extension aux pays de l'EEE, les organisations des pays candidats sont également appelées à mettre en œuvre cet accord-cadre européen.





TEXTE DE L'ACCORD

INTERPRÉTATION / COMMENTAIRE

TEXTE DE L'ACCORD

1. CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES

Dans le cadre de la Stratégie Européenne pour l'Emploi, le Conseil européen a invité les partenaires sociaux à négocier des accords en vue de moderniser l'organisation du travail, incluant des arrangements de travail flexibles, dans le but d'améliorer la productivité et la compétitivité des entreprises et de réaliser l'équilibre nécessaire entre la flexibilité et la sécurité.

La Commission européenne, dans la seconde phase de consultation des partenaires sociaux sur la modernisation et l'amélioration des relations de travail, a invité les partenaires sociaux à engager des négociations sur le télétravail. Le 20 septembre 2001, la CES (et le comité de liaison EUROCADRES/CEC), l'UNICE/UEAPME et le CEEP ont annoncé leur intention d'ouvrir des négociations en vue d'un accord à mettre en œuvre par les organisations membre des parties signataires dans les Etats membres et dans les pays de l'Espace Economique Européen. Par ces négociations, ils ont souhaité contribuer à préparer le passage vers l'économie et la société de la connaissance comme décidé par le Conseil européen de Lisbonne.

Le télétravail couvre un large éventail de situations et de pratiques sujettes à des évolutions rapides. Pour cette raison, les partenaires sociaux ont choisi une définition du télétravail qui permette de couvrir différentes formes de télétravail régulier.

Les partenaires sociaux considèrent le télétravail à la fois comme un moyen pour les entreprises et les organisations de services publics de moderniser

INTERPRÉTATION / COMMENTAIRE

Le Conseil européen de Lisbonne, en mars 2000, a exprimé son intention de faire de l'économie européenne une économie fondée sur la connaissance. Le passage à l'économie de la connaissance est lié à 3 objectifs : engendrer une croissance durable, créer des emplois et rehausser la qualité de l'emploi.

Dans sa réponse au deuxième document consultatif de la Commission, la CES s'est déclarée disposée à négocier avec les organisations patronales pour établir un certain nombre de principes sur lesquels pourraient se fonder la modernisation et l'amélioration des relations entre travailleurs et employeurs.

L'accord poursuit deux objectifs, qui sont tout aussi importants et ne peuvent être dissociés : «assurer la productivité et la compétitivité des entreprises et réaliser l'équilibre nécessaire entre flexibilité et sécurité». Dans ce cadre, la sécurité doit être comprise au sens large, à savoir la sécurité de l'emploi et des conditions de travail, la sécurité de la planification pour les travailleurs et leurs familles, et la sécurité de bénéficier de droits élémentaires.

Les partenaires sociaux expliquent leur perception du télétravail : une méthode permettant aux entreprises privées et aux services publics de moderniser leur organisation du travail, et permettant aux travailleurs de concilier la vie professionnelle et sociale et de bénéficier d'une plus grande autonomie dans l'accomplissement de leurs missions. L'avantage essentiel pour les travailleurs réside dans la possibilité de concilier la vie professionnelle et sociale. L'expression «vie sociale» englobe le concept de «vie familiale», mais



TEXTE DE L'ACCORD

l'organisation du travail, et comme un moyen pour les travailleurs de réconcilier vie professionnelle et vie sociale et de leur donner une plus grande autonomie dans l'accomplissement de leurs tâches. Si l'Europe désire tirer le meilleur parti de la société de l'information, elle doit encourager cette nouvelle forme d'organisation du travail, de façon à ce que la flexibilité et la sécurité aillent de pair, que la qualité des emplois soit accrue et que les chances des personnes handicapées sur le marché du travail soient améliorées.

Cet accord volontaire a pour objet d'établir un cadre général au niveau européen, à mettre en œuvre par les organisations membres des parties signataires, conformément aux procédures et aux pratiques nationales spécifiques aux partenaires sociaux. Les parties signataires invitent aussi leurs organisations membres des pays candidats à mettre en œuvre cet accord.



INTERPRÉTATION / COMMENTAIRE

possède une signification plus large. La vie sociale désigne aussi l'implication dans des organisations sociales ou politiques et les activités culturelles et autres grâce auxquelles les travailleurs sont également des «êtres sociaux».

L'accord ne contraint pas les partenaires sociaux au niveau national à promouvoir le télétravail. Les parties signataires y expriment la conviction fondamentale que l'Europe pourra uniquement bénéficier de l'avènement de la société de l'information si la flexibilité et la sécurité vont de pair, si le télétravail est instauré de telle sorte que la qualité de l'emploi soit améliorée, et en particulier, si les chances des personnes handicapées sont accrues.

Les parties signataires conçoivent le télétravail comme un procédé pour moderniser l'organisation du travail non seulement dans les entreprises privées, mais également dans les services publics. Aux termes des remarques générales de l'article 1er et de la définition de l'article 2, les travailleurs des services publics sont couverts par l'accord-cadre dans la mesure où ils pratiquent le télétravail.

Pour la première fois, un accord européen doit être mis en œuvre par les membres des parties signataires eux-mêmes. La CES réclamait constamment depuis de nombreuses années que ce jalon supplémentaire soit franchi dans l'évolution du dialogue social. L'accord repose sur l'article 139 du traité. Les partenaires sociaux peuvent négocier soit «sous le couvert de la législation», auquel cas l'accord devient ultérieurement une directive, soit à titre volontaire, sur le thème de leur choix, auquel cas l'accord peut être mis en œuvre selon leurs propres procédures de négociation au niveau national. L'accord doit néanmoins posséder un pouvoir contraignant en toute circonstance.

TEXTE DE L'ACCORD

La mise en œuvre de cet accord ne constitue pas une raison valable pour réduire le niveau général de protection accordée aux travailleurs dans le champ du présent accord. Lors de la mise en œuvre de cet accord, les membres des organisations signataires évitent d'imposer des charges inutiles aux PME.

Cet accord ne porte pas préjudice au droit des partenaires sociaux de conclure, au niveau approprié, y compris au niveau européen, des accords adaptant et/ou complétant le présent accord d'une manière qui prenne en compte les besoins spécifiques des partenaires sociaux concernés.

2. DÉFINITION ET CHAMP D'APPLICATION

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 ou d'une relation d'emploi, 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.

INTERPRÉTATION / COMMENTAIRE

Au cours des négociations, les deux parties ont convenu que leurs organisations affiliées dans les pays candidats ne devaient pas attendre le jour de l'adhésion pour appliquer l'accord. La délégation de négociation de la CES comprenait d'ailleurs un représentant des syndicats des pays candidats.

La clause de non-régression habituelle interdit que le niveau général de protection soit abaissé au cours de la mise en œuvre. Cet élément revêt une grande importance pour préserver les droits nationaux plus avantageux prévus par les législations et/ou conventions collectives nationales.

Pour les PME, la formulation est identique à celle des accords précédents. Cela ne signifie pas qu'une protection moindre soit autorisée pour ces travailleurs au regard des dispositions de l'accord.

Les partenaires sociaux à tous les niveaux ont le droit de conclure des accords en vue d'adapter et/ou de compléter l'accord-cadre. Le terme important dans cette phrase est «compléter». Ainsi, il n'est pas permis de convenir de modifications qui impliqueraient une remise en cause des principes d'égalité de traitement contenus dans l'accord européen.

Les parties signataires ont énoncé une définition suffisamment large pour inclure différentes formes de télétravail. Elles savaient en effet pertinemment que de multiples formes de télétravail se répandent rapidement. C'est pourquoi l'accord-cadre requiert une définition flexible, qui lui permet de



TEXTE DE L'ACCORD

INTERPRÉTATION / COMMENTAIRE

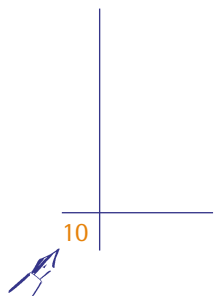
couvrir plusieurs types de télétravail. Les principaux aspects de la définition sont les suivants :

- le télétravail est une forme d'organisation du travail, et non une autre forme de contrat de travail;
- les technologies de l'information sont utilisées;
- il existe un contrat ou une relation de travail;
- le télétravail est exécuté sur une base régulière;
- le télétravail est exécuté en dehors de l'infrastructure de l'employeur, mais les tâches pourraient également être accomplies dans cette infrastructure.

Le travail doit être exécuté dans le cadre d'un contrat ou d'une relation de travail et sur une base régulière. L'accord s'applique même en l'absence d'un contrat de travail officiel s'il existe une relation de travail. L'accord-cadre ne concerne pas les télétravailleurs indépendants et occasionnels. Les employeurs souhaitaient que le télétravail soit quantifié afin d'établir un seuil d'accès à l'égalité de traitement, mais la CES s'y est opposée. Nous avons préféré la notion du télétravail «régulier». À chaque fois qu'un travail est exécuté régulièrement, en dehors de l'infrastructure de l'employeur, à l'aide des technologies de l'information (un jour/semaine ou cinq jours/semaine), il s'agit de télétravail.

Quels types de télétravail l'accord régit-il ? (La liste suivante donne uniquement des exemples et n'est pas exhaustive).

- Le télétravail en alternance, dans lequel le travailleur passe une partie de son temps de travail à domicile et l'autre partie dans l'infrastructure de l'employeur;



TEXTE DE L'ACCORD

Le présent accord couvre les télétravailleurs. On entend par télétravailleur toute personne qui effectue du télétravail tel que défini ci-dessus.

INTERPRÉTATION / COMMENTAIRE

- le télétravail à domicile;
- les télécentres et «télé-cottages» (bureaux partagés, souvent pour les travailleurs de plusieurs entreprises);
- le télétravail dans un bureau distant (un site éloigné géographiquement du bureau principal, où travaillent une ou plusieurs personnes);
- le télétravail nomade, auxiliaire ou mobile (si le travail mobile satisfait à la définition).

Quels types de télétravail l'accord *ne* régit-il *pas* ? Le travail qui est exécuté en dehors de l'infrastructure de l'employeur sur une base régulière, à l'aide des technologies de l'information, mais qui ne pourrait être exécuté dans l'infrastructure, n'est pas concerné, par exemple certains types de travaux d'entretien, tels que l'entretien de photocopieuses. Ce type de travail est régulier et exploite les technologies de l'information (ordinateurs portables, téléphones mobiles). Il ne pourrait toutefois être exécuté dans l'infrastructure de l'employeur, dès lors que les photocopieuses se trouvent chez les clients. D'autres types de travail d'entretien sont toutefois couverts par l'accord, tels que l'entretien de réseaux. Ce type de travail pourrait être mené à bien depuis l'infrastructure de l'employeur.

Le champ d'application précise simplement que l'accord s'applique aux télétravailleurs, et qu'un(e) télétravailleur(euse) est une personne qui pratique le télétravail tel que défini.



3. CARACTÈRE VOLONTAIRE

Le télétravail est volontaire pour le travailleur et l'employeur concernés. Le télétravail peut faire partie du descriptif initial du poste du travailleur, ou on peut s'y engager volontairement par la suite.

La CES a soutenu l'argument selon lequel le télétravail ne convient pas à chacun. Beaucoup de choses peuvent s'apprendre, mais il peut s'avérer que certains travailleurs sont nettement plus heureux (et nettement plus productifs) s'ils restent dans l'infrastructure de l'employeur. La littérature scientifique sur le télétravail et toutes les études pilotes que les partenaires sociaux ont menées concluent à l'unisson que le télétravail doit être introduit sur une base volontaire et négociée. Les employeurs ont allégué pour leur part que ce raisonnement peut aussi s'appliquer aux entreprises. Le télétravail ne convient pas à toutes les entreprises et à tous les services d'une entreprise.

Il n'existe aucun droit au télétravail en tant que tel et aucune obligation de pratiquer le télétravail. En conséquence, le télétravail peut uniquement être introduit en vertu d'un accord mutuel. Quel que soit son mode d'introduction, le télétravail doit toujours être facultatif pour le travailleur.

Aux termes de l'accord-cadre, il n'est plus possible qu'un service tout entier soit transformé en télétravail, par exemple, au domicile des travailleurs (ainsi que cela s'est produit par le passé). Il n'est plus possible non plus que le nouveau propriétaire d'une entreprise ou une nouvelle direction décide de rappeler tous les télétravailleurs dans l'infrastructure. Un accord doit être trouvé entre les parties concernées.

Des informations doivent être communiquées aux télétravailleurs conformément à la directive 91/533/CEE, mais cela peut être insuffisant. Le télétravail est une forme d'organisation du travail qui exige en principe des

Dans les deux cas, l'employeur fournit au télétravailleur les informations écrites pertinentes conformément à la directive 91/533/CEE, en ce compris des informations relatives aux conventions collectives applicables, une



TEXTE DE L'ACCORD

description du travail à réaliser, etc. Les spécificités du télétravail demandent normalement des informations écrites complémentaires sur des questions telles que le département de l'entreprise auquel le/la télétravailleur(euse) est rattaché(e), son supérieur immédiat ou autres personnes auxquelles le/la télétravailleur(euse) peut adresser des questions de nature professionnelle ou personnelle, les modalités pour faire rapport, etc.

Si le télétravail ne fait pas partie du descriptif initial du poste, et si l'employeur fait une offre de télétravail, le travailleur peut accepter ou refuser cette offre. Si un travailleur exprime le désir d'opter pour un télétravail, l'employeur peut accepter ou refuser cette demande.

Le passage au télétravail, en tant que tel, parce qu'il modifie uniquement la manière dont le travail est effectué, n'affecte pas le statut d'emploi du télétravailleur. Le refus d'un travailleur d'opter pour un télétravail n'est pas, en soi, un motif de résiliation de la relation d'emploi ni de modification des conditions d'emploi de ce travailleur.

INTERPRÉTATION / COMMENTAIRE

informations supplémentaires. L'employeur a l'obligation de fournir ces informations supplémentaires par écrit, notamment les informations sur le service dont dépend le/la télétravailleur(euse) s'il travaille à son domicile ou dans un télé-cottage. Le/la télétravailleur(euse) doit connaître la personne à laquelle il peut adresser une question directe, les personnes qu'il peut appeler et les collègues avec lesquels il travaille.

L'accord-cadre affirme clairement qu'un salarié qui passe au télétravail conserve le statut de salarié de l'entreprise. Il offre également une garantie aux travailleurs qui refusent une proposition de télétravail. Il est interdit à l'employeur de modifier les conditions de travail d'une personne qui refuse le télétravail ou qui refuse de cesser le télétravail. Les «conditions de travail» doivent être interprétées au sens large, en incluant de toute évidence la rémunération et le temps de travail, mais également la qualité des tâches à exécuter, les avantages extralégaux, etc., par exemple.

Le refus de pratiquer le télétravail ne constitue pas en soi une raison valable pour mettre un terme à la relation de travail, et par voie de conséquence, le refus de cesser le télétravail ne constitue pas non plus une raison valable pour mettre un terme à la relation de travail.

La motivation en faveur du télétravail en tant que forme particulière d'organisation du travail peut évoluer. Les circonstances familiales ou d'autres paramètres privés des télétravailleurs peuvent se transformer. Une famille peut déménager dans un endroit auquel le télétravail n'est plus possible.



TEXTE DE L'ACCORD

Si le télétravail ne fait pas partie du descriptif initial du poste, la décision de passer au télétravail est réversible par accord individuel et/ou collectif. La réversibilité peut impliquer un retour au travail dans les locaux de l'employeur à la demande du travailleur ou à celle de l'employeur. Les modalités de cette réversibilité sont établies par accord individuel et/ou collectif.

4. CONDITIONS D'EMPLOI

En ce qui concerne les conditions d'emploi, les télétravailleurs bénéficient des mêmes droits, garantis par la législation et les conventions collectives applicables, que les travailleurs comparables dans les locaux de l'entreprise. Cependant, pour tenir compte des particularités du télétravail, des accords spécifiques complémentaires collectifs et/ou individuels peuvent être nécessaires.

INTERPRÉTATION / COMMENTAIRE

L'un des éléments qui ont nécessité de longues négociations est la réversibilité. Lorsqu'un travailleur opte pour le télétravail, ce choix doit être réversible quelle que soit la forme de télétravail. Une personne qui pratique le télétravail à son domicile peut réintégrer l'entreprise ou le service dans lequel elle travaillait. (Bien entendu, cette disposition ne concerne pas les personnes qui ont débuté la relation de travail en qualité de télétravailleurs.) La réversibilité doit toutefois être convenue sur une base individuelle ou collective. Si l'employeur souhaite qu'un(e) télétravailleur(euse) reprenne ses activités dans l'infrastructure, le travailleur peut refuser. L'inverse est naturellement aussi valable. Si un(e) télétravailleur(euse) souhaite réintégrer l'infrastructure de l'employeur, celui-ci peut refuser. Un accord doit être trouvé entre les parties pour modifier l'organisation du travail. Dans l'éventualité d'un tel accord, les modalités du changement doivent également être convenues sur une base individuelle ou collective.

Au cours des négociations, des discussions difficiles ont entouré cet article, moins sur le principe que sur les répercussions concrètes. Alors que la CES soutenait le point de vue inébranlable selon lequel les télétravailleurs doivent avoir les mêmes droits, les mêmes salaires et les mêmes conditions de travail que les travailleurs occupés dans l'infrastructure de l'employeur, la délégation patronale ne contestait pas ce principe, mais affirmait que, compte tenu de la situation particulière du télétravail, les télétravailleurs feraient parfois l'objet d'un traitement différent. La solution adoptée finalement réside dans la clause de non-discrimination et/ou d'égalité de traitement d'accords



antérieurs, dans une forme adaptée et peut-être plus rigoureuse. Il est mentionné sans ambiguïté qu'un(e) télétravailleur(euse) bénéficie de droits *identiques* au niveau des conditions de travail à ceux d'un travailleur comparable dans l'infrastructure de l'employeur. Le/la télétravailleur(euse) bénéficie des mêmes droits garantis par la législation et les conventions collectives que le travailleur comparable. Aucune discrimination d'un(e) télétravailleur(euse) n'est donc possible.

La dernière phrase accorde le droit de prendre en considération les spécificités du télétravail dans des accords individuels ou collectifs. Cela ne dilue en rien le droit à la non-discrimination, dès lors que ces accords peuvent uniquement être complémentaires. Quel a été le raisonnement des parties signataires lors de la conclusion de l'accord ? Les télétravailleurs qui restent en permanence à leur domicile n'ont pas besoin d'un accès au restaurant de l'entreprise ou d'un emplacement dans son parking, mais une compensation de transport pourrait être adéquate pour les rencontres régulières avec ses collègues de travail (voir Article 9).

5. PROTECTION DES DONNÉES

Il incombe à l'employeur de prendre les mesures qui s'imposent, notamment d'ordre logiciel, pour assurer la protection des données utilisées et traitées par le/la télétravailleur(euse) à des fins professionnelles.

Cet article traite principalement de la protection des données utilisées dans le cadre du travail, et non des données personnelles concernant le/la télétravailleur(euse). Le respect de la vie privée fait l'objet de l'article suivant. Les parties aux négociations ont décidé d'attribuer à l'employeur la responsabilité de la protection des données qui sont utilisées et traitées par le/la télétravailleur(euse). Cela s'inscrit dans le propre intérêt de l'employeur.



TEXTE DE L'ACCORD

L'employeur informe le/la télétravailleur(euse) de toutes législations et règles de l'entreprise pertinentes pour la protection des données.

Il incombe au télétravailleur de se conformer à ces règles.

L'employeur informe le/la télétravailleur(euse), en particulier:

- de toute restriction à l'usage des équipements ou outils informatiques comme l'Internet;
- des sanctions en cas de non-respect.

INTERPRÉTATION / COMMENTAIRE

Les mesures appropriées pour assurer la protection des données utilisées et traitées varient dans chaque situation. Pour un(e) télétravailleur(euse) opérant à son domicile ou depuis son domicile, elles impliquent certainement un programme antivirus et un pare-feu efficaces. Une ligne ADSL peut être nécessaire pour relier le travailleur au réseau de l'entreprise. Il en va de même pour les télétravailleurs dans des télé-cottages. L'employeur doit prendre des mesures particulières pour les télétravailleurs mobiles réguliers qui transmettent des données à l'entreprise par téléphone mobile.

L'employeur doit informer le/la télétravailleur(euse) de l'ensemble de la législation et des dispositions internes pertinentes, et il incombe aux télétravailleurs d'obéir à ces prescriptions (de même qu'à toute autre personne travaillant dans l'infrastructure de l'employeur). Ainsi, certaines entreprises appliquent des règles internes strictes pour les mots de passe, qui doivent être remplacés à intervalles déterminés. Il appartient aux télétravailleurs de respecter ces règles.

De manière générale, l'employeur fournit le matériel nécessaire au télétravailleur (ordinateur, accès à Internet, adresse électronique). Les négociations n'ont pas abordé la question de savoir si ce matériel peut être utilisé à des fins privées. Les parties aux négociations ont toutefois convenu que l'employeur doit clarifier la situation d'emblée et signaler au télétravailleur s'il peut utiliser l'ordinateur qui lui est fourni à des fins privées ou non (une politique d'entreprise doit être définie à ce sujet), ainsi que les sanctions prévues en cas d'infraction à la politique de l'entreprise.



6. VIE PRIVÉE

L'employeur respecte la vie privée du télétravailleur.

Si un moyen de surveillance est mis en place, il doit être proportionné à l'objectif et introduit conformément à la directive 90/270 relative aux écrans de visualisation.

7. ÉQUIPEMENTS

Toutes les questions relatives aux équipements de travail, à la responsabilité et aux coûts sont définies clairement avant le début du télétravail.

Dans certaines situations, la vie privée du télétravailleur pourrait être mise en péril. Lorsque le télétravail est pratiqué à domicile, le matériel nécessaire doit être installé chez le/la télétravailleur(euse) et les techniciens et/ou supérieurs hiérarchiques des télétravailleurs peuvent être amenés pour des raisons professionnelles à pénétrer dans l'habitation privée du télétravailleur, cela doit se faire dans le même esprit que dans l'Article 8 après notification et accord du télétravailleur. Les logiciels de gestion de système permettent d'accéder directement à n'importe quel poste de travail sans que le (télé)travailleur concerné n'en ait connaissance. Afin de réglementer les situations de ce type, les parties signataires ont inséré dans leur accord-cadre une déclaration générale claire et univoque : l'employeur respecte la vie privée du télétravailleur.

Les technologies de l'information et de la communication offrent des possibilités de surveillance étendues. Toute mesure de surveillance introduite doit être proportionnelle à l'objectif poursuivi et doit être mise en œuvre conformément à la directive 90/270. Cette directive (veuillez lire la directive et son annexe) prévoit que les représentants des travailleurs doivent être informés et consultés avant l'introduction de systèmes de surveillance.

Avant le démarrage du télétravail, qu'il soit pratiqué au domicile, depuis le domicile dans un télé-cottage, sous forme de télétravail mobile ou de toute



TEXTE DE L'ACCORD

En règle générale, l'employeur est chargé de fournir, d'installer et d'entretenir les équipements nécessaires au télétravail régulier, sauf si le télé-travailleur utilise son propre équipement.

INTERPRÉTATION / COMMENTAIRE

autre manière, l'ensemble des questions concernant le matériel, la responsabilité et les coûts doivent être définies et réglées. Le/la télétravailleur(euse) doit connaître précisément la nature de sa situation, et l'employeur les droits et les obligations qui lui incombent.

Qu'entend-on par «équipements»? Les négociations ont abordé l'ordinateur, de même que les logiciels, les lignes téléphoniques, un modem, des lignes spécifiques telles que l'ADSL, les ordinateurs portables, les téléphones mobiles, les scanners, etc. Le matériel englobe tout ce dont a besoin le/la télétravailleur(euse) pour exécuter ses fonctions.

Les parties signataires ont établi la règle générale suivante : l'employeur doit fournir, installer et entretenir le matériel nécessaire à un télétravail régulier. Il a été remarqué que le matériel doit correspondre aux normes de l'entreprise et que l'employeur est responsable de la sécurité des données traitées à l'aide du matériel. En conséquence, il n'est que normal qu'il soit chargé de fournir, d'installer et d'entretenir le matériel, qui reste sa propriété. Des dispositions similaires figurent dans de nombreux accords de télétravail. Le type de matériel dont a besoin le/la télétravailleur(euse) dépend du travail qu'il/elle exécute. Une discussion a entouré l'opportunité d'inclure un article précisant que les télétravailleurs ont le droit de disposer de matériel et de logiciels modernes et mis à niveau. Il a finalement été décidé d'omettre cette précision dès lors que l'accord affirme déjà que les télétravailleurs doivent recevoir le même traitement que tout autre travailleur comparable occupé dans l'infrastructure de l'employeur.

L'entretien du matériel appartient également aux responsabilités de l'employeur.

TEXTE DE L'ACCORD

Si le télétravail est réalisé régulièrement, l'employeur couvre les coûts directement causés par ce travail, en particulier ceux liés aux communications.

INTERPRÉTATION / COMMENTAIRE

Cette règle générale souffre exclusivement une exception lorsque le/la télétravailleur(euse) utilise son propre matériel. À la lumière des discussions, il s'est en effet avéré que cette situation constituait l'exception. Étant donné que l'employeur doit assurer la protection des données, qu'il engage sa responsabilité et que le lieu du télétravail est un lieu de travail, l'employeur fournit en principe le matériel requis au télétravailleur. C'est la meilleure technique pour garantir que le matériel corresponde aux normes qu'exige l'entreprise et que les normes de l'entreprise en matière de TI soient respectées.

Il peut toutefois arriver que le matériel dont dispose préalablement le/la télétravailleur(euse) corresponde aux normes de l'entreprise. Il serait absurde dans ce cas de contraindre l'employeur à fournir un nouveau matériel, mais l'employeur conserve l'obligation de prendre les mesures appropriées afin d'assurer la protection des données. Si le/la télétravailleur(euse) utilise son matériel personnel à des fins professionnelles, de toute évidence, il est également libre de l'utiliser à des fins privées. Compte tenu de la responsabilité accrue de l'employeur dans de telles circonstances, des mesures de sécurité spécifiques doivent être mises en œuvre.

Si le télétravail est régulier, l'employeur assume l'ensemble des coûts engendrés directement par le travail, en particulier les coûts de communication. Les frais de communication sont cités à titre d'exemple, mais l'employeur doit couvrir «l'ensemble des coûts engendrés directement par le travail». Si l'employeur souhaite que le/la télétravailleur(euse) exerce en partie son activité à partir de son domicile, et si le travailleur doit à cette fin transformer une pièce de son habitation en lieu de travail, les coûts connexes



TEXTE DE L'ACCORD

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

L'employeur a la responsabilité conformément à la législation nationale et aux conventions collectives en ce qui concerne les coûts liés à la perte ou à l'endommagement des équipements et des données utilisés par le/la télétravailleur(euse).

INTERPRÉTATION / COMMENTAIRE

sont engendrés directement par le travail et doivent donc être pris en charge par l'employeur.

Si le/la télétravailleur(euse) utilise son propre matériel, il a droit à un dédommagement, qui peut inclure les coûts de l'ordinateur, des connexions à Internet et des autres communications téléphoniques. Le dédommagement inclut sans ambiguïté les coûts d'entretien et de maintenance du matériel.

Que le/la télétravailleur(euse) utilise le matériel de l'employeur ou son propre matériel, l'employeur doit lui procurer un service approprié d'assistance technique. Le type de service approprié varie selon le télétravail. Au cours des négociations, les possibilités suivantes ont été évoquées : si l'entreprise comprend un département en charge des TI, le/la télétravailleur(euse) peut y accéder sans restriction. À défaut, l'employeur met une ligne téléphonique d'assistance ou un service professionnel à la disposition du télétravailleur. Les coûts de l'assistance incombent à l'employeur puisqu'ils sont engendrés directement par le télétravail.

La notion de responsabilité a accaparé une grande partie des négociations. Le postulat de base est le suivant : le/la télétravailleur(euse) exerce son activité en dehors de l'infrastructure de l'employeur, mais malgré tout dans un lieu de travail. Ce lieu de travail peut se situer à son domicile, dans un télé-cottage ou un autre endroit. Quoi qu'il en soit, il exerce son activité dans un lieu de travail, qui est régi par des règles identiques ou similaires à celles applicables à un quelconque lieu de travail dans l'infrastructure de l'employeur. L'employeur détient la responsabilité de tout lieu de travail situé dans son infrastructure, et il est investi de la même responsabilité pour le lieu du



Le/la télétravailleur(euse) prend dûment soin des équipements qui lui sont confiés; il ne rassemble ni ne diffuse de matériel illicite via l'Internet.

8. SANTÉ ET SÉCURITÉ

L'employeur est responsable de la protection de la santé et de la sécurité professionnelles du télétravailleur conformément à la directive 89/391, ainsi qu'aux directives particulières, législations nationales et conventions collectives pertinentes.

télétravail. La responsabilité de l'employeur englobe tout événement qui survient sur le lieu de travail, par exemple, tout dégât occasionné au matériel, hormis si le travailleur a agi avec négligence. Le même principe prévaut pour le lieu du télétravail.

La règle fondamentale, en vertu de l'accord-cadre, veut que l'employeur assume la responsabilité du coût de la perte ou de l'endommagement du matériel et des données, conformément aux dispositions nationales. Cette notion de responsabilité juridique est donc renvoyée aux cadres juridiques nationaux existants en la matière.

Le/la télétravailleur(euse) doit prendre soin du matériel qui lui est confié, ce qui représente une obligation normale pour tout travailleur dans l'infrastructure de l'employeur. Il est en outre interdit au télétravailleur de diffuser ou de se procurer un article illicite par le biais d'Internet.

Aucune différence ne sépare le télétravail et les autres formes d'organisation du travail à propos de la responsabilité de l'employeur en matière de santé et de sécurité. L'employeur est responsable de la protection du télétravailleur, et au titre de cette responsabilité, il doit exécuter une évaluation des risques. L'évaluation des risques peut faire apparaître que le télétravail suscite des risques particuliers, qui doivent être pris en considération, tels que le risque d'isolement du reste de la communauté professionnelle, qui est abordé dans la suite de l'accord-cadre.



TEXTE DE L'ACCORD

L'employeur informe le/la télétravailleur(euse) de la politique de l'entreprise en matière de santé et de sécurité au travail, en particulier des exigences relatives aux écrans de visualisation. Le/la télétravailleur(euse) applique correctement ces politiques de sécurité.

Afin de vérifier l'application correcte des dispositions applicables en matière de santé et de sécurité, l'employeur, les représentants des travailleurs et/ou les autorités compétentes ont accès au lieu du télétravail, dans les limites des législations et conventions collectives nationales. Si le/la télétravailleur(euse) travaille à domicile, cet accès est soumis à une notification préalable et à son accord. Le/la télétravailleur(euse) est autorisé(e) à demander une visite d'inspection.

INTERPRÉTATION / COMMENTAIRE

L'employeur doit informer le/la télétravailleur(euse) de la politique de santé et de sécurité de l'entreprise. Dès lors que les télétravailleurs ont un lieu de travail sur écran, l'employeur doit tout spécialement informer le/la télétravailleur(euse) de la politique de l'entreprise pour le travail sur écran (en conformité avec la Directive 90/270/CEE du 29 mai 1990). Étant donné que les télétravailleurs travaillent le plus souvent seuls, l'employeur assume une responsabilité accrue de les informer de la législation applicable et des politiques de l'entreprise.

Même si le/la télétravailleur(euse) exerce son activité à son domicile, son lieu de travail doit correspondre aux normes habituelles définies par la législation nationale et les conventions collectives. L'employeur est responsable de la santé et de la sécurité des télétravailleurs, et les inspecteurs de la santé et de la sécurité sont responsables du respect des dispositions en vigueur. Simultanément, le lieu de travail d'un(e) télétravailleur(euse) se situe dans son habitation. Le caractère privé du domicile est ancré dans la constitution de tous les États membres de l'Union européenne. De vifs débats se sont déroulés pendant les négociations pour la résolution de ce dilemme. Selon la solution trouvée, l'employeur, les représentants des travailleurs et les autorités compétentes ont la possibilité d'inspecter le lieu de travail afin de contrôler que les dispositions pertinentes en matière de santé et de sécurité sont bien appliquées. L'employeur, les représentants des travailleurs et/ou les autorités compétentes ont donc accès au lieu du télétravail. Si le/la télétravailleur(euse) exerce son activité à son domicile, ce droit d'accès est subordonné à la notification préalable et à l'accord du télétravailleur. Le/la télétravailleur(euse) peut également prendre l'initiative d'une visite d'inspection.



9. ORGANISATION DU TRAVAIL

Dans le cadre de la législation, des conventions collectives et règles d'entreprise applicables, le/la télétravailleur(euse) gère l'organisation de son temps de travail.

Les partenaires sociaux ont affirmé à l'article premier de l'accord-cadre que le télétravail représente à leurs yeux un moyen de donner aux travailleurs une plus grande autonomie dans l'accomplissement de leurs tâches. Le/la télétravailleur(euse) gère lui/elle-même l'organisation de son temps de travail, dans les limites de la législation nationale, des conventions collectives et des règles de l'entreprise. Les règles générales relatives au temps de travail et de repos (nombre d'heures à respecter) sont dès lors identiques pour les télétravailleurs et les travailleurs occupés dans l'infrastructure de l'employeur. Le/la télétravailleur(euse) peut décider en toute indépendance du moment auquel il commence le travail, il prend une pause et il termine son travail. Le temps de travail est un domaine dans lequel des accords complémentaires spécifiques peuvent s'avérer nécessaires. Au cours des négociations, l'exemple suivant a été analysé : d'après les conventions collectives et les règles de l'entreprise, l'horaire de travail général prend fin à 18.00 heures. Personne ne peut rester dans l'infrastructure après 18.00 heures. Le/la télétravailleur(euse) à son domicile n'a pas besoin d'autorisation pour rester plus longtemps devant son ordinateur s'il le souhaite, et s'il le fait, il ne s'agit pas nécessairement d'heures supplémentaires (il peut avoir débuté le travail vers l'heure du déjeuner).

La possibilité d'organiser librement son temps de travail est également limitée par l'organisation du travail. Bon nombre de télétravailleurs travaillent au sein d'une équipe, auquel cas ils doivent respecter une certaine disponibilité limitée correspondant à une nécessaire interactivité avec les autres membres de l'équipe.



TEXTE DE L'ACCORD

La charge de travail et les critères de résultats du télétravailleur sont équivalents à ceux de travailleurs comparables dans les locaux de l'employeur.

L'employeur s'assure que des mesures sont prises pour prévenir l'isolement du télétravailleur par rapport aux autres travailleurs de l'entreprise, en lui donnant la possibilité de rencontrer régulièrement ses collègues et d'avoir accès aux informations de l'entreprise.

10. FORMATION

Les télétravailleurs ont le même accès à la formation et aux possibilités de carrière que des travailleurs comparables qui travaillent dans les locaux de l'employeur et sont soumis aux mêmes politiques d'évaluation que ces autres travailleurs.

INTERPRÉTATION / COMMENTAIRE

Un(e) télétravailleur(euse) ne peut être tenu(e) de travailler mieux ou davantage qu'un travailleur comparable dans l'infrastructure de l'employeur. Les normes de performance sont identiques.

De multiples situations de télétravail, telles que le télétravail à domicile, depuis le domicile ou sous forme mobile, impliquent un risque d'isolement à l'égard des collègues et de la hiérarchie. Le courrier électronique ne peut se substituer au contact direct avec les collègues, pas plus que le téléphone. Les relations directes sont primordiales pour élaborer une solution créative face à un quelconque problème. L'employeur doit prendre des mesures pour prévenir l'isolement. L'une des possibilités consiste à donner l'occasion aux télétravailleurs de rencontrer leurs collègues à intervalles réguliers. Cela n'est pas toujours réalisable, par exemple lorsqu'un(e) télétravailleur(euse) se situe à plusieurs centaines de kilomètres de l'entreprise. Dans ce cas, il appartient à l'employeur de mettre au point d'autres techniques permettant d'éviter l'isolement. L'accès à l'information de l'entreprise constitue un moyen supplémentaire de rompre l'isolement. Cet accès signifie, entre autres, l'information sur les opportunités de progression, les postes vacants dans l'entreprise, etc.

Les télétravailleurs bénéficient des mêmes droits d'accès à la formation et à la progression professionnelle que les travailleurs comparables dans l'infrastructure de l'employeur. La première conclusion est que les télétravailleurs doivent être informés des occasions de formation et de progression professionnelle. S'ils s'inscrivent à une formation, ils doivent avoir



TEXTE DE L'ACCORD

Les télétravailleurs reçoivent une formation appropriée, ciblée sur les équipements techniques à leur disposition et sur les caractéristiques de cette forme d'organisation du travail. Le superviseur et les collègues directs des télétravailleurs peuvent également avoir besoin d'une formation à cette forme de travail et à sa gestion.

INTERPRÉTATION / COMMENTAIRE

les mêmes chances de participation que les travailleurs comparables dans l'infrastructure de l'employeur. Ainsi, les télétravailleurs ne peuvent se voir refuser la participation à une formation pour la seule raison qu'ils doivent parcourir une plus grande distance.

Les télétravailleurs sont soumis aux mêmes méthodes d'évaluation que les travailleurs comparables dans l'infrastructure de l'entreprise, ce qui doit leur donner les mêmes possibilités d'évolution de carrière.

Les parties signataires ont convenu que les télétravailleurs requièrent essentiellement deux types de formation. Le premier type est plus technique, centré sur le matériel mis à leur disposition. Les télétravailleurs sont plus fréquemment isolés que leurs collègues dans l'infrastructure de l'employeur, et il leur est donc plus difficile de demander l'aide d'un collègue en cas de problème. En conséquence, une formation appropriée sur le matériel technique est indispensable.

Le télétravail constitue une forme particulière d'organisation du travail. Le/la télétravailleur(euse) doit gérer ses tâches et son temps et exige des compétences de communication. Il faut donc de toute évidence lui procurer une formation consacrée aux spécificités de cette forme de travail.

Le télétravail modifie l'organisation du travail d'une entreprise, ou à tout le moins, de certains départements d'une entreprise. Non seulement le/la télétravailleur(euse), mais également les collègues avec lesquels il travaille à distance peuvent nécessiter une formation. La supervision d'un(e) télétravailleur(euse) est différente de celle d'un autre travailleur. La formation



11. DROITS COLLECTIFS

Les télétravailleurs ont les mêmes droits collectifs que les travailleurs dans les locaux de l'entreprise. Il n'est pas fait obstacle à la communication avec les représentants des travailleurs.

Les télétravailleurs sont soumis aux mêmes conditions de participation et d'éligibilité aux élections pour les instances représentatives des travailleurs et prévoyant une représentation des travailleurs. Les télétravailleurs sont inclus dans le calcul déterminant les seuils nécessaires pour les instances de représentation des travailleurs, conformément aux législations européennes et nationales ainsi qu'aux conventions collectives et pratiques nationales. L'établissement auquel le/la télétravailleur(euse) sera rattaché(e) afin d'exercer ses droits collectifs est précisé au départ.

n'est pas un droit absolu en tant que tel pour les collègues et les supérieurs des télétravailleurs, mais elle peut être souhaitable.

Les télétravailleurs bénéficient exactement des mêmes droits collectifs que leurs collègues occupés dans l'infrastructure de l'employeur. Quelques exemples de ces droits sont cités : les télétravailleurs peuvent participer et se présenter aux élections des organes de représentation des travailleurs, tels que le comité d'entreprise ou le comité de santé et de sécurité. Il en va de même pour les élections des « organes chargés de la représentation des travailleurs », tels que le comité de surveillance ou un conseil d'administration dans lequel siègent des travailleurs.

Les télétravailleurs sont inclus dans les calculs relatifs aux seuils des organes de représentation des travailleurs, par exemple, les seuils de constitution d'un organe national de représentation des travailleurs ou d'un comité d'entreprise européen, conformément à la législation européenne et nationale.

En ce qui concerne le seuil de constitution d'un comité d'entreprise européen, les télétravailleurs à temps partiel sont inclus sur une base proportionnelle à leur temps de travail, et les télétravailleurs à temps plein sont inclus à part entière. Aux fins du calcul des seuils, l'établissement dont dépend le/la télétravailleur(euse) doit être précisé dès le départ.

Les télétravailleurs ont les mêmes droits d'accès aux représentants des travailleurs que les autres membres du personnel. Le droit de s'entretenir avec



TEXTE DE L'ACCORD

Les représentants des travailleurs sont informés et consultés sur l'introduction du télétravail conformément aux législations européennes et nationales ainsi qu'aux conventions collectives et pratiques nationales.

INTERPRÉTATION / COMMENTAIRE

un représentant des travailleurs relève des droits collectifs. Le/la télétravailleur(euse) connaît toutefois une situation particulière. Il ne peut se rendre simplement au bureau du représentant des travailleurs, fermer la porte derrière lui et mener une conversation privée. Il peut être dans l'impossibilité de le faire parce qu'il travaille exclusivement depuis son domicile ou parce qu'il pratique le télétravail en alternance, mais qu'il ne peut attendre jusqu'à son prochain déplacement dans l'infrastructure de l'employeur. Afin de pallier ce problème, les parties signataires ont convenu qu'aucun «obstacle ne peut entraver la communication avec les représentants des travailleurs». En d'autres termes, le/la télétravailleur(euse) est autorisé(e) à utiliser les moyens dont il dispose, notamment le téléphone et le courrier électronique, pour communiquer avec les représentants des travailleurs ou les syndicats.

Les représentants des travailleurs doivent être informés et consultés sur l'introduction du télétravail conformément à la législation, aux conventions collectives et aux pratiques en vigueur aux niveaux européen et national. La législation européenne, par exemple la directive CEE et la directive sur l'implication des travailleurs dans la SE, impose une consultation à un stade précoce de la prise de décision, lorsque plusieurs solutions peuvent encore être adoptées et que la direction peut encore intégrer l'avis des représentants des travailleurs dans sa décision.



12. MISE EN ŒUVRE ET SUIVI

Dans le cadre de l'article 139 du Traité, cet accord-cadre européen sera mis en œuvre par les membres de l'UNICE/UEAPME, du CEEP et de la CES (et du Comité de Liaison EUROCADRES/CEC), conformément aux procédures et pratiques propres aux partenaires sociaux dans les Etats membres.

Cette mise en œuvre sera effectuée dans les trois ans suivant la date de signature de cet accord.

Les organisations membres feront rapport sur la mise en œuvre de cet accord à un groupe ad hoc créé par les parties signataires sous la responsabilité du

L'accord européen repose sur l'article 139 du Traité, et il est stipulé clairement que les membres des parties signataires doivent le mettre en œuvre. Il y a donc bien obligation de résultats dans la mise en œuvre des principes établis par l'accord cadre européen même si la mise en œuvre s'effectuera selon les procédures et les pratiques des États membres, ce qui signifie que différentes méthodes pourront se côtoyer. Dans certains pays, des conventions collectives juridiquement contraignantes pourront être conclues ou des conventions collectives pourront acquérir force de loi. Dans d'autres, les instruments et les procédés de mise en œuvre de l'accord ne seront pas contraignants sur le plan juridique, mais bien pour les parties signataires de manière contractuelle.

Les lignes directrices et les codes de conduite ne sont pas contraignants. L'accord-cadre ne peut donc être mis en œuvre par le simple biais d'un code de conduite dans un pays donné.

L'accord doit être mis en œuvre d'ici juillet 2005. Un délai de mise en œuvre plus court a été envisagé durant les négociations. Une période de trois ans a finalement été retenue, non seulement parce qu'il s'agit du délai ordinaire pour la transposition d'une directive dans le droit national, mais parce que certaines organisations affiliées ont manifesté leur intention d'intégrer l'accord-cadre dans leurs propres accords-cadres nationaux, qui n'expirent pas avant la fin 2003.

Les parties signataires ont décidé que les organisations affiliées devaient les tenir au courant de l'avancement de la mise en œuvre. La difficulté résidait



TEXTE DE L'ACCORD

comité du dialogue social. Ce groupe ad hoc préparera un rapport conjoint sur les actions de mise en œuvre prises. Ce rapport sera préparé dans les quatre ans suivant la date de signature de cet accord.

En cas de questions sur le contenu de l'accord, les organisations membres pourront en référer conjointement ou séparément aux parties signataires.

Les parties signataires passeront en revue l'accord cinq ans après la signature si l'une des parties signataires le demande.

INTERPRÉTATION / COMMENTAIRE

dans le type de cadre institutionnel à ériger en vue d'une surveillance conjointe de la mise en œuvre. Il a finalement été convenu de réunir un groupe ad hoc des parties signataires sous la houlette du comité du dialogue social. Ce groupe rédigera un rapport conjoint sur les mesures de mise en œuvre adoptées dans un délai de quatre ans à compter de la signature de l'accord. Ses membres seront désignés par les parties signataires.

Pour toute information complémentaire sur le contenu de l'accord en cas de problème d'interprétation, les organisations affiliées européennes ou nationales peuvent adresser leurs questions, conjointement ou séparément, aux parties signataires.

Cette clause doit permettre une révision de l'accord si l'une des parties le demande.





CONFEDERATION EUROPÉENNE DES SYNDICATS

Bld du Roi Albert II, 5 - B-1210 Bruxelles

Tél 00 32 (0)2 224 04 11 - Fax 00 32 (0)2 224 04 54/55

www.etuc.org

