



Déclaration commune sur le télétravail des partenaires sociaux européens du secteur de l'assurance

I. Introduction

Plus de dix ans après la signature par les partenaires sociaux européens de l'accord-cadre sur le télétravail du 16 juillet 2002, le télétravail est un outil de plus en plus souvent envisagé de nos jours dans le secteur de l'assurance. À l'heure actuelle, les technologies de l'information et de la communication fournissent un large éventail d'opportunités en ce qui concerne la manière dont le travail peut être organisé d'une manière plus mobile et flexible. Le télétravail présente des avantages tant pour les employeurs que pour les travailleurs.

Les employeurs peuvent tirer profit de travailleurs satisfaits et davantage motivés, tandis que les travailleurs bénéficient d'une plus grande flexibilité au niveau de leurs horaires de travail, économisent du temps et de l'argent et diminuent leur stress grâce à des trajets quotidiens réduits pour se rendre au travail.

Le télétravail présente des avantages logistiques pour les deux parties. Il a également un impact positif sur l'environnement et la collectivité en contribuant à réduire la pollution grâce à la diminution des déplacements des travailleurs entre leur domicile et leur bureau, ce qui est bénéfique pour la société dans son ensemble. Le télétravail nécessite un niveau élevé d'autoresponsabilisation de la part du travailleur.

Comme mentionné dans la déclaration commune sur le défi démographique, les partenaires sociaux européens du secteur de l'assurance reconnaissent l'importance d'un bon équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée. C'est la raison pour laquelle ils encouragent les employeurs et les travailleurs du secteur de l'assurance à considérer l'usage du télétravail comme un outil d'intérêt commun. Il couvre, d'une part, l'intérêt des travailleurs d'avoir un bon équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie privée et, d'autre part, l'intérêt des employeurs d'avoir une main d'œuvre motivée et flexible.

Les partenaires sociaux européens considèrent ce nouveau mode de travail comme l'un des principaux tremplins vers une meilleure qualité de vie au travail et vers une amélioration des résultats des entreprises.

Dans la présente déclaration commune, les partenaires sociaux entendent aborder le télétravail et exposer les éléments pertinents à prendre en considération dans les accords individuels ou collectifs en matière de télétravail au niveau national ou au niveau de l'entreprise.

Cette déclaration commune relève de la catégorie des déclarations telle que décrite à l'annexe 2, intitulée *Typologie des résultats du dialogue social européen*, de la communication de la Commission européenne du 12 août 2004 sur le *Partenariat pour le changement dans une Europe élargie – Renforcer la contribution du dialogue social européen* (COM (2004) 557 final).

Conformément à l'accord-cadre du 16 juillet 2002, les partenaires sociaux européens du secteur de l'assurance définissent le télétravail comme une forme d'organisation et/ou de réalisation du travail, utilisant les technologies de l'information, dans le cadre d'un contrat de travail ou d'une relation d'emploi, dans laquelle un travail, qui est habituellement réalisé dans les locaux de l'employeur, est effectué hors de ces locaux de façon régulière. En d'autres termes, le télétravail est un arrangement de travail flexible dans le cadre duquel le travailleur exerce ses activités depuis un lieu de travail agréé autre que l'endroit à partir duquel il devrait normalement travailler.

La présente déclaration commune concerne :

- les employés internes qui travaillent à distance d'une façon régulière ;
- les représentants commerciaux mobiles et les experts sinistres dans les juridictions où les conditions de travail convenues par les partenaires sociaux n'établissent pas de distinction entre, d'une part, les représentants commerciaux mobiles et les experts sinistres et, d'autre part, les autres travailleurs.

La réglementation nationale applicable doit en tout cas être respectée.

La présente déclaration commune est parfaitement conforme à l'accord-cadre sur le télétravail signé par les partenaires sociaux européens le 16 juillet 2002, sur lequel elle se base.

Les partenaires sociaux du secteur européen de l'assurance appellent leurs membres, ainsi que les acteurs du secteur de l'assurance, à examiner leurs propres pratiques à la lumière de la déclaration commune suivante.

Suivi et prochaines étapes

Promotion de la déclaration commune

Les partenaires sociaux s'engagent à informer les syndicats, les associations ainsi que les employeurs du secteur de l'assurance et d'autres secteurs de l'existence de cette déclaration commune via tous les moyens disponibles.

Ils encourageront les partenaires sociaux compétents au niveau national à promouvoir ensemble cette déclaration commune par le biais, par exemple, de l'organisation de réunions communes sur son contenu, de l'organisation de présentations communes aux gouvernements nationaux et autres acteurs pertinents ainsi que de la réalisation d'études conjointes ou d'activités de recherche.

La déclaration commune sera également traduite dans les autres langues officielles de l'UE dans la mesure du possible.

Monitoring de la déclaration commune

Le monitoring de la déclaration commune pourrait être concrétisé, par exemple, par l'envoi de questionnaires aux membres des partenaires sociaux européens ou aux acteurs du secteur de l'assurance.

Publication de bonnes pratiques

Les partenaires sociaux entendent assurer un suivi de l'adoption de la déclaration commune en mettant en avant, dans la version mise à jour de sa brochure « Faire face au défi démographique dans le secteur de l'assurance », des exemples de bonnes pratiques en matière de télétravail mises en œuvre par différents acteurs du secteur de l'assurance et par des États membres de l'UE.

II. Éléments pertinents du télétravail

1. Caractère volontaire

Le télétravail s'effectue sur une base volontaire, tant pour le travailleur que pour l'employeur concernés. Le télétravail peut faire partie du descriptif initial de la fonction d'un travailleur ou il peut s'agir d'un arrangement pris par la suite sur une base volontaire. Certains profils de fonction ne se prêtent pas au télétravail.

Si le télétravail n'est pas prévu dans le contrat de travail initial et que l'employeur offre la possibilité de faire du télétravail, le travailleur peut soit accepter soit refuser l'offre.

Tout travailleur faisant part de son désir de faire du télétravail devra cependant motiver sa requête. L'employeur peut soit accepter, soit rejeter cette requête étant donné qu'il relève de la discrétion de l'employeur d'évaluer la nécessité du télétravail et la possibilité d'effectuer ou non le travail par ce biais.

Il peut être utile de discuter au préalable des conditions auxquelles les travailleurs peuvent travailler à distance.

2. Conditions de travail

L'employeur doit suivre les télétravailleurs afin de les soutenir dans ce processus.

Afin de tenir compte des particularités du télétravail, les partenaires sociaux invitent toutefois leurs membres à envisager la conclusion, avant le début du télétravail, d'un accord collectif complémentaire spécifique et/ou d'accords individuels, afin de régler les questions suivantes (a) – i) :

a) Fréquence

Dans le cadre de la législation, des conventions collectives, des règles de l'entreprise et des accords individuels applicables, le télétravailleur gère l'organisation de son temps de travail dans les limites et les conditions prévues au sein de la direction de l'employeur. Cela requiert une autoresponsabilisation du télétravailleur supérieure à la moyenne.

L'accord écrit (individuel) mentionne la fréquence du télétravail, le cas échéant les jours de télétravail, les jours et/ou heures de présence dans les locaux de l'employeur et les heures ou périodes durant lesquelles les télétravailleurs doivent être joignables et par quels moyens.

Il est important pour le travailleur de ne pas être isolé du reste du personnel de l'entreprise, ce qui peut être évité en lui donnant l'opportunité de rencontrer régulièrement ses collègues et en lui donnant accès aux informations de l'entreprise.

Une attention particulière devrait être accordée aux thèmes de la disponibilité, étant donné l'importance d'assurer un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée, et du contrôle des heures de travail en lien avec le télétravail. Les conditions en matière de temps de travail doivent être conformes aux règles de l'entreprise, aux conventions collectives et aux législations nationale et européenne.

b) Santé et sécurité

L'employeur est responsable de la protection de la santé et de la sécurité au travail du télétravailleur, conformément à la directive 89/391 et à l'ensemble des directives, législations nationales et conventions collectives pertinentes. Étant donné les circonstances spécifiques du télétravail, l'employeur a toutefois besoin du soutien permanent du télétravailleur pour remplir ces obligations.

L'employeur informe le télétravailleur de la politique de l'entreprise en matière de sécurité et de santé au travail et en particulier des exigences relatives aux écrans de visualisation. L'employeur doit fournir au télétravailleur les moyens et les instructions nécessaires. Le télétravailleur doit appliquer correctement cette politique de sécurité.

Les accidents et quasi-accidents impliquant des télétravailleurs pendant leurs heures de travail doivent être rapportés de la même manière que pour le personnel travaillant au bureau.

Il est important pour les télétravailleurs d'avoir la possibilité d'avoir recours à une aide dans une situation d'urgence liée au travail.

c) Protection des données

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

L'employeur informe le télétravailleur de l'ensemble des législations et des règles de l'entreprise pertinentes en matière de protection des données. Il incombe au télétravailleur de se conformer à ces règles.

d) Droit d'accès au lieu de travail

Afin de vérifier si les dispositions en matière de sécurité, de santé et de protection des données sont correctement appliquées, 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 télétravailleur travaille à domicile, cet accès est soumis à une notification préalable ainsi qu'à son accord.

e) Équipement

En règle générale, l'employeur est responsable de la fourniture, de l'installation et de l'entretien de l'équipement nécessaire à la pratique régulière du télétravail, par exemple lorsque le télétravail est obligatoire, sauf si le télétravailleur utilise son propre équipement. Dans ce dernier cas, l'employeur n'est pas responsable de l'équipement du télétravailleur. Lorsque l'équipement est fourni par l'employeur, le télétravailleur doit le protéger. En échange, l'employeur fournit au télétravailleur un service de support technique approprié.

Si la pratique du télétravail est régulière, l'employeur indemnise (par exemple sous la forme d'un montant forfaitaire) les coûts engendrés par ce travail, en particulier ceux liés aux communications. Il se peut toutefois que ce ne soit pas le cas lorsque le télétravail est introduit à l'initiative du travailleur.

Il est par conséquent important que l'employeur et le travailleur marquent leur accord mutuel sur ces éléments.

L'employeur fournit au télétravailleur un support technique approprié.

Conformément à la législation nationale et aux conventions collectives, l'employeur est responsable des frais liés à la perte et à l'endommagement de l'équipement et des données utilisés par le télétravailleur.

Le télétravailleur prend soin de l'équipement qui lui est fourni et ne rassemble ni ne diffuse de matériel illicite par le biais d'Internet.

f) Panne

En cas de panne de l'équipement ou en cas de force majeure empêchant le télétravailleur de réaliser son travail, ce dernier doit en informer immédiatement l'employeur.

Si le télétravailleur n'est pas en mesure de poursuivre son travail en raison d'un tel événement, il est utile de préciser au préalable si et quand il peut être contraint de venir travailler dans les locaux de l'employeur.

g) Réversibilité

Si le télétravail n'était pas prévu dans le descriptif initial de la fonction, la décision de passer au télétravail est réversible par le biais d'un 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 de l'employeur. Les modalités de cette réversibilité sont fixées dans un accord individuel et/ou collectif.

h) Formation

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

Les télétravailleurs reçoivent une formation appropriée ciblée sur l'équipement technique à leur disposition et sur les caractéristiques de cette forme d'organisation du travail. Le superviseur du télétravailleur et ses collègues directs peuvent également avoir besoin d'une formation concernant cette forme de travail et sa gestion.

i) Modalités

En matière de conditions de travail, les télétravailleurs bénéficient des mêmes droits, garantis par la législation et les conventions collectives applicables, que les travailleurs comparables qui travaillent dans les locaux de l'employeur. Les télétravailleurs ont par ailleurs les mêmes obligations que ces travailleurs comparables.

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

Les services des ressources humaines doivent être impliqués dans le processus afin de suivre les télétravailleurs et de leur offrir les mêmes opportunités de carrière que les autres employés.

3. Assurance accidents

Les partenaires sociaux reconnaissent le risque que les employés ne soient pas couverts par l'assurance accidents en cas d'accident survenant sur leur lieu de télétravail. Les systèmes de sécurité sociale nationaux des États membres de l'UE offrent différents niveaux de protection, mais il pourrait parfois être difficile pour un travailleur de prouver un accident du travail survenu à domicile. C'est la raison pour laquelle les partenaires sociaux du secteur de l'assurance recommandent à leurs membres de réfléchir aux mesures appropriées à prendre dans ce domaine en examinant, par exemple, si une assurance complémentaire pour les accidents survenant sur le lieu de télétravail s'avère nécessaire compte tenu de la situation nationale.

4. Droits collectifs

Les télétravailleurs ont les mêmes droits collectifs que les travailleurs dans les locaux de l'employeur. Il n'est pas fait obstacle à la communication entre le télétravailleur et les représentants des travailleurs.

Les télétravailleurs sont soumis mêmes conditions de participation et d'éligibilité aux élections pour les instances représentatives des travailleurs. Les télétravailleurs sont pris en compte dans le calcul permettant de déterminer les seuils pour les instances de représentation des travailleurs, conformément aux législations européenne et nationale, aux conventions collectives ou aux pratiques. L'établissement auquel le télétravailleur sera rattaché afin d'exercer ses droits collectifs est spécifié dès le départ.

Les instances de représentation des travailleurs sont informées de l'introduction du télétravail et sont consultées à ce sujet lorsque les législations européenne et nationale ou les conventions collectives le prévoient.

Bruxelles, le 10 février 2015

Sebastian Hopfner,
Président du Comité du dialogue social,
Insurance Europe

Edgardo Iozia,
Président d'UNI Europa Finance

Gregor Pozniak,
Secrétaire général de l'AMICE

Elke Maes,
Social Dialogue Insurance Coordinator,
UNI Europa Finance

Didier Pissoort,
Président de la Commission des affaires sociales,
BIPAR