

EUROCOMMERCE* et *UNI-Europa
Accord-cadre européen sur le télétravail dans le commerce

1. Les partenaires sociaux européens du commerce, EuroCommerce et Uni-Europa Commerce, s'engagent à développer un cadre européen pour la vie professionnelle et les relations de travail dans leur secteur, essentiellement par un dialogue social volontaire et par la conclusion d'accords-cadres européens.
2. En tant que secteur dynamique de l'économie européenne, réagissant aux développements structurels et technologiques, à l'évolution des exigences des consommateurs, aux besoins et aux aspirations des travailleurs et à la demande de nouvelles qualifications, le commerce de détail et de gros développe constamment ses fonctions. Ceci influence également l'organisation du travail et la conception des
3. Les nouvelles technologies ont permis d'élargir l'éventail des tâches qui peuvent être réalisées à distance du lieu de travail permanent. Bien que cela pose de nouveaux défis aux employeurs et aux travailleurs, cela peut également offrir de nouvelles possibilités. Il est important que tout changement dans l'organisation du travail ou la conception d'un emploi, qui introduirait ou modifierait le travail effectué à distance, en utilisant de nouvelles technologies, soit organisé et introduit avec prudence.
4. Dans le présent accord-cadre, on entend par télétravail tout travail comparable à celui réalisé par un salarié sur le lieu de travail normal, mais qui peut aussi être effectué à distance en utilisant des technologies informatiques en principe reliées au réseau d'information de l'entreprise. Cet accord-cadre ne concerne pas les travailleurs non salariés, tels que définis par la législation nationale, et ne concerne pas non plus le télétravail effectué de façon occasionnelle. Il ne s'applique qu'aux relations de travail principales.
5. Dans les différents États membres de l'Union européenne, les partenaires sociaux du commerce ont décidé ou peuvent décider de réglementer le télétravail de différentes manières, par le biais d'accords particuliers à des niveaux appropriés ou en intégrant la question du télétravail dans des conventions collectives ou des recommandations existantes. Quelle que soit l'approche choisie, le cadre suivant devra être adopté lors de l'introduction et de la mise en œuvre du télétravail.

6. Le télétravail peut être une bonne solution pour un employeur ou un travailleur, à certaines périodes de la vie de ce dernier ou lorsqu'il n'est pas possible de poursuivre le travail dans les locaux de l'entreprise. Cela permet de poursuivre la relation de travail et de maintenir les qualifications professionnelles. Des mesures doivent être prises afin que le contact social avec le lieu de travail et les autres travailleurs ne soit pas perdu. Dans certaines situations, cet objectif peut être atteint en combinant télétravail et travail dans les locaux de l'entreprise. Lorsqu'un télétravailleur, qui a auparavant assumé d'autres fonctions au sein de l'entreprise, émet le souhait de revenir travailler dans les locaux de l'entreprise, des efforts doivent être faits pour y répondre positivement. Dans d'autres situations, des communautés virtuelles pourraient être établies pour les travailleurs concernés grâce aux technologies disponibles.

7. Pour être efficace, toute décision concernant l'introduction ou la mise en œuvre du télétravail devra être prise de manière transparente, conformément aux structures et aux procédures d'information et de consultation en vigueur. Le télétravail devra être conçu de façon à présenter des avantages aussi bien pour l'entreprise que pour le travailleur.

Conditions de travail

8. Un salarié effectuant du télétravail est employé au sein de l'entreprise sur une base similaire à tout autre salarié et il bénéficie de droits comparables en matière d'emploi, de structure des rémunérations et de possibilités de carrière. En référence aux articles 2 (embauche du salarié) et 5 (modification d'éléments de la relation de travail) de la Directive 91/533/CEE¹, les éléments essentiels des conditions de travail doivent être
:
 - l'identité des parties,
 - le lieu de travail fixe (ou le principe que le salarié travaille à divers endroits) et le
 - l'utilisation de locaux pour le télétravail,
 - la description de l'emploi,
 - la date de début du contrat ou de la relation de travail,
 - la durée de travail journalière ou hebdomadaire normale du salarié,

¹ Directive 91/533/CEE, du 14 octobre 1991, relative à l'obligation de l'employeur d'informer le travailleur des conditions applicables au contrat ou à la relation de travail – JO L 288 du 18/10/1991

- le montant de base et autres éléments de la rémunération à laquelle le travailleur a droit.

Conformément aux bonnes pratiques en matière d'emploi et de relations de travail, les partenaires sociaux recommandent également que les aspects suivants soient expliqués

:

- sécurité sociale et assurances sociales,
 - structures de supervision et de consultation,
 - protection des données et confidentialité,
 - formation.
9. La législation, les conventions collectives et, dans la mesure du possible, les dispositions habituelles en vigueur dans l'entreprise concernant les heures de travail doivent s'appliquer aux télétravailleurs, de façon adaptée à ces circonstances particulières. Lorsque l'horaire flexible est appliqué, la mesure de la performance du télétravailleur peut, toutefois, se fonder sur d'autres facteurs que le temps de travail.

Vacances et absence

10. Une absence pour maladie, congés ou autres raisons, est communiquée conformément aux règles habituelles en vigueur dans l'entreprise. L'entreprise doit veiller à ce que des dispositions soient prises pour assurer la prise en charge des tâches du télétravailleur pendant son absence.

11. Dans le cadre de la supervision et de la surveillance du travail effectué par un télétravailleur, il convient de se conformer pleinement à toute législation et bonnes pratiques en vigueur afin de respecter la vie privée et l'intégrité du travailleur. A cet égard, une attention particulière doit être accordée aux limitations du droit à

12. Le télétravailleur doit respecter les règles de confidentialité établies au sein de l'entreprise et prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que des personnes non autorisées ne puissent avoir accès à des données confidentielles.

Lieu de télétravail et équipement

13. Dans la mesure du possible, le lieu où s'effectue le télétravail devra être reconnu comme équivalent à d'autres lieux de travail de l'entreprise. La conception du lieu de

travail et l'équipement utilisé doivent, dans la mesure du possible, être conformes aux réglementations qui s'appliquent à ces locaux.

14. Des représentants de la santé et de la sécurité, ainsi que d'autres représentants désignés par l'employeur, doivent avoir le droit d'accéder au lieu de télétravail et de l'inspecter, conformément à la législation applicable, en veillant à informer le travailleur au préalable. Les conditions relatives aux inspections de santé et de sécurité doivent être incluses dans le contrat ou dans le règlement intérieur de l'entreprise, en l'absence de réglementation nationale fixant les dispositions en matière de santé et de sécurité pour le télétravail.
15. En principe, des systèmes de dédommagement doivent être définis pour les frais engendrés par le télétravail. Ces systèmes doivent inclure l'assurance nécessaire pour couvrir les dommages causés à l'équipement et tout dommage qui pourrait être causé à des tiers ou aux locaux dans lesquels est effectué le télétravail.

En principe, l'entreprise est responsable de tout l'équipement nécessaire et de son installation. Elle se chargera également de la maintenance et de l'adaptation de l'équipement ainsi que de toute formation nécessaire pour l'utilisateur. Le télétravailleur doit prendre raisonnablement soin de l'équipement.

16. Tous les systèmes informatiques doivent uniquement être utilisés aux fins de l'entreprise et les télétravailleurs ne doivent communiquer aucun support illégal, offensant ou confidentiel via tout système ou via Internet.

Participation aux travaux des syndicats

17. Reconnaissant que l'entreprise a le droit d'adopter des orientations sur l'utilisation adéquate de ses équipements et de ses moyens de communication, un télétravailleur doit bénéficier des mêmes droits que les autres salariés de l'entreprise en ce qui concerne la communication avec ses collègues via ces équipements et services. Ce droit doit également inclure les communications concernant le travail et les relations de travail avec l'organisation syndicale à laquelle appartient le télétravailleur ou avec d'autres représentants du personnel agissant de bonne foi. Toute communication entre un télétravailleur et ses représentants syndicaux ou les représentants du personnel doit demeurer confidentielle et l'entreprise ne doit pas y avoir accès.
18. Le télétravailleur doit jouir du même droit que les autres salariés de l'entreprise de participer à toute activité syndicale ou autre activité de représentation du personnel ayant lieu dans l'entreprise ou dans des établissements de l'entreprise. Toutefois, la participation aux activités syndicales et les communications entre les télétravailleurs et leurs représentants syndicaux ne doivent pas entraîner de coût excessif pour l'entreprise par rapport aux coûts résultant d'activités similaires de la part d'autres travailleurs employés dans les locaux de l'entreprise.