

Plan de Continuité d'Activité & Gestion de Crise

Fascicule pratique
de la mise en place
du travail occasionnel
à distance (TOAD)



Ce fascicule est issu des travaux du groupe de travail « Plan de Continuité d'Activité et Ressources Humaines » du Club de la Continuité d'Activité (CCA)

Participants aux travaux

Alain **BARLIAN**, Atos Worldline France

Guy **BERGÈRE**, BPCE

Jean-Claude **BOUTIER**, La Poste/corporate

Laurence **BRETON-KUENY**, Afnor Groupe

François **CHANE**, GIE Cartes Bancaires

Alain de **TONI**, La Poste

Virginie **DUSSART**, Société Générale

Michel **PIGEON**, GDF SUEZ

Patrick **PLANQUAIS**, CDC

Guy **PLAGNARD**, CNP Assurances

Eric **POULIQUEN**, Willway & Associés Avocats



AVANT-PROPOS

Ce fascicule a pour objectif d'apporter aux directions des entreprises des éléments pratiques dans la mise en place du Travail Occasionnel A Distance (TOAD) des personnels en cas de crise.

Résultat d'échanges entre professionnels de la continuité, des ressources humaines et d'experts en droit social, ce guide a pour vocation d'être un outil d'aide au maintien de la continuité des activités qui peuvent être réalisées hors de locaux professionnels.

Ce fascicule est la somme de trois composantes :

- une liste non exhaustive des questions pouvant se poser lors de la mise en place du travail à distance occasionnel,
- des pistes de réponses et de réflexions potentielles sur ces sujets,
- des exemples de mesures relatives au TOAD appliquées dans les entreprises (en grisés dans le document).

Il recense des bonnes pratiques et des pistes de réflexions, rédigées par des professionnels. Il ne constitue pas une norme ni un référentiel.

Après lecture du présent fascicule, vous pouvez nous faire part de vos remarques, réactions et interrogations, sur le site du CCA, à l'adresse suivante : www.clubpca.eu

Vos contributions nous permettront d'enrichir, par vos réflexions, les prochaines éditions.

Nous vous souhaitons une agréable lecture.



SOMMAIRE

SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
1. LE TOAD, POUR QUOI ET POUR QUI ?	6
2. LES RESSOURCES HUMAINES	7
- Motivations à la mise en œuvre du TOAD	
- Accord d'entreprise	
- Consultation des partenaires sociaux	
- Implication du management - Suivi des effectifs	
- Populations concernées	
- Prestataires	
- Organisation du temps de travail	
- Déclenchement du TOAD	
- Assurances	
3. LES ACTIVITÉS	15
- Quels métiers	
- Le TOAD, solution de secours	
- Maintien en condition opérationnelle du TOAD	
4. LES MOYENS	18
- Sécurité technologique	
- Ergonomie des matériels	
- Matériels et Réseaux utilisés	
EN CONCLUSION	22
...Quelques conseils pratiques dans la mise en place du travail occasionnel à distance	
...Quelques idées à retenir	
GLOSSAIRE ET DÉFINITIONS	23
Annexe 1 : Références à la législation sur le télétravail et le travail à domicile	26
Annexe 2 : Un exemple de projet d'expérimentation d'accord	30

INTRODUCTION



Le Club de la Continuité d'Activité (CCA) contribue, notamment à travers ses parutions, à enrichir la réflexion sur les thématiques de la continuité d'activité.

Après avoir abordé l'axe de la compréhension mutuelle des acteurs par la publication du *lexique structuré de la continuité d'activité et avoir impliqué les Ressources Humaines dans la démarche (Guide des bonnes pratiques de la Continuité d'Activité à l'attention des DRH – édition 2011)*, le CCA aborde, à travers le présent document, le sujet du travail à distance en cas de crise.

De nombreuses questions se posent de fait lorsque l'on aborde la mise en place d'un dispositif de Travail Occasionnel A Distance (TOAD). **Le TOAD est un mode de travail auquel il est fait recours de façon exceptionnelle dans le cadre de situations d'urgence ou inhabituelles, avec l'exécution exceptionnelle hors des locaux de l'Entreprise, d'une tâche normalement faite dans l'Entreprise.** Le présent document concerne les salariés d'entreprises de droit privé.

Ces interrogations portent à la fois sur les aspects RH, sur les modalités techniques, sur la sécurité tant des personnes que des données.

Cette parution a pour objectif de permettre à tout RPCA (Responsable des Plans de Continuité d'Activité) de se poser quelques questions essentielles, au moment de la création ou de la mise à jour de son dispositif de continuité d'activité, dans l'optique de mieux appréhender les différents et nombreux impacts qu'un dispositif de TOAD génère.

Identifier les risques pour mieux s'y préparer est le fil conducteur de cet ouvrage. Par nature, ce fascicule ne couvrira pas toutes les situations possibles et n'apportera pas les réponses à l'ensemble de vos questions, mais il devrait vous permettre selon vos besoins, d'acquérir quelques réflexes. Il s'enrichira de votre vécu et de vos spécificités.

A ce titre, le CCA et le Groupe de Travail ayant réalisé le présent document seront heureux de recueillir vos avis sur cette parution.

Il s'agit de mieux répondre notamment aux questions suivantes :

- Le TOAD, pour quoi ? Pour qui ?
- Quelle démarche adopter vis-à-vis des Ressources humaines et quels acteurs associer ?
- Comment identifier le besoin dans mon entreprise ?
- Quelles sont les activités éligibles au travail à distance ?
- Quels sont les moyens à mettre en œuvre ?

Les réponses sont articulées en quatre chapitres distincts :

- 1. Le TOAD, pour quoi et pour qui ?**
- 2. Les Ressources Humaines**
- 3. Les Activités**
- 4. Les Moyens**

1 / Le TOAD, pour quoi et pour qui ?

Le dispositif de continuité d'activité vise, en cas de sinistre, à maintenir totalement ou en mode dégradée les activités impactées. Une batterie de solutions peut alors être activée, en totalité ou partiellement. Le TOAD en fait partie.

Le TOAD est l'un des dispositifs de continuité d'activité et doit donc contribuer à améliorer l'efficacité du PCA, pendant une période de crise.

Comme tout dispositif de continuité d'activité, il doit être défini et construit en amont d'une crise, porté à la connaissance des personnels concernés (acteurs et contributeurs notamment) et validé par des tests réguliers pour s'assurer de son caractère opérationnel.

Le présent recueil ne traite pas spécifiquement:

- du télétravail,
- du travail à distance depuis un site de repli interne à l'entreprise.

La mise en place du TOAD entre dans la stratégie de continuité d'activité retenue par l'entreprise. Potentiellement toute entreprise peut y recourir, cependant, quelques questions préalables doivent être posées :

1. Sur l'état des lieux :

- a. Le dispositif actuel de continuité, hors TOAD, couvre-t-il toutes les activités identifiées comme vitales par l'entreprise ?
- b. Est-il efficace ?
- c. Quel est son coût ?

2. Sur les conditions de mise en place du TOAD :

- a. L'entreprise est-elle prête à accepter culturellement le TOAD ?
- b. Nécessite-t-il un investissement ?
- c. Certaines activités sont-elles incompatibles avec le TOAD ?
- d. De quoi a-t-on besoin pour mettre en place le TOAD ?
- e. Quels acteurs impliquer et quelles sont les conditions de succès ?
- f. A quels types de sinistre doit répondre le TOAD ? (sinistre interne, sanitaire, environnemental,...)
- g. Quel est le périmètre applicable au TOAD ?
- h. Quels sont les moyens de mise en œuvre du TOAD ?
- i. Quelles sont les méthodes de maintien en conditions opérationnelles du TOAD ?

Le TOAD peut être une nécessité mais reste avant tout un choix d'entreprise.
Les chapitres suivants vous aideront à orienter ce choix.

2 / Les Ressources humaines

- Motivations à la mise en œuvre du TOAD

Question :

Pourquoi faut-il travailler sur la mise en place du TOAD ?

Référence à la continuité d'activité :

Le TOAD répond à un besoin de continuer l'activité en permettant aux salariés de disposer d'une autre modalité de travail.

Des éléments de réflexion et de réponses :

Parmi les différents indicateurs à disposition des entreprises¹, l'un concerne la pénibilité au travail. La possibilité pour une entreprise de proposer un TOAD dans des cas particuliers où des situations exceptionnelles, ne permettant pas au salarié de se déplacer, est considérée comme une démarche positive à destination des employés.

- Accord d'entreprise

Question :

Faut-il négocier un accord d'entreprise pour mettre en place le TOAD ?

Référence à la législation :

En raison de l'absence de texte législatif autorisant la mise en œuvre automatique du travail à distance en cas de circonstances exceptionnelles, sans que l'entreprise ait à rechercher l'accord des salariés², il est nécessaire pour chaque entreprise de prévoir un dispositif approprié conforme à son statut juridique et à la réglementation en vigueur.

En théorie, il est envisageable d'avoir un plan d'action unilatéral sans forcément un accord, avec dans les deux cas la nécessité d'avoir un accord individuel des salariés concernés par le TOAD.

De façon générale, un accord d'entreprise et une modification du Règlement Intérieur impliquant la consultation préalable des institutions représentatives du personnel, apparaissent nécessaires pour mettre en œuvre le TOAD, ainsi que l'obtention de l'accord explicite du salarié.

Des éléments de réflexion et de réponses :

Il est important que l'entreprise prenne en compte son environnement légal et conventionnel spécifique (notamment les dispositions prévues par les accords de branches).

¹ Cf. Les différents rapports sur les Risques Psycho-sociaux (RPS) [Légeron (2008) puis Gollac (2009)] traitent des causes des RPS au travail et de leur mesure au travers d'indicateurs.

² Article 9 bis, dit amendement POISSON, de la proposition de loi du 4 juin 2009, votée par l'Assemblée Nationale mais pas par le Sénat : «En cas de circonstances exceptionnelles, notamment de menace d'épidémie, la mise en œuvre du télétravail est considérée comme un aménagement du poste de travail rendu nécessaire pour permettre la continuité de l'activité de l'entreprise et garantir la protection des salariés».

- Consultation des partenaires sociaux

Questions :

Y'a-t'il eu une simple information des Instances Représentatives du Personnel ?

La consultation des partenaires sociaux est-elle nécessaire ? Y a-t-il un accord signé avec les syndicats permettant de poser le cadre ? La signature d'un avenant au contrat de travail est-elle obligatoire ?

Des éléments de réflexion et de réponses :

L'officialisation en amont de ce mode de travail spécifique et temporaire, permettra d'améliorer sa mise en place effective lors du déclenchement d'une crise nécessitant l'activation du TOAD.

La question est de savoir comment associer les Instances Représentatives du Personnel. A chaque entreprise correspondra un type de réponse (taille de l'entreprise, type d'entreprise, climat social, si une part importante des salariés travaille déjà en mode nomade...).

Quelques exemples appliqués dans les entreprises :

Trois actions ont été mises en place dans l'entreprise :

- 1) une autorisation exceptionnelle de travailler au domicile pendant la crise est émise par le service des RH,
- 2) un accord écrit et signé du salarié est requis pour la durée de la crise,
- 3) un accord des IRP.

Selon les juristes de l'entreprise, la signature d'un avenant au contrat de travail est nécessaire. Hors accord avec les IRP, le TOAD est uniquement utilisé en cas de pandémie grippale (accord signé).

Le travail à distance depuis le domicile en circonstances exceptionnelles a été validé par le CHSCT de l'entreprise, entraînant la modification du Règlement Intérieur de l'établissement.

Tous les documents nécessaires sont établis avec la Direction Juridique de l'entreprise.

L'Accord des organisations professionnelles a été obtenu pour le « télétravail à domicile » du moment qu'il s'agisse de circonstances exceptionnelles, que les agents soient volontaires et que cela n'excède pas un an.

Lors de la mise en place du PCA pandémie grippale, il avait été prévu des modalités de TOAD, une information a été faite au CE avant l'information au personnel au travers de réunions générales. La direction s'est engagée à mener une négociation sur ce thème en 2011.

L'entreprise a fait valoir que le PCA est en priorité fondé sur la protection des personnels et est nécessaire au maintien des missions de l'entreprise.

- Implication du management - Suivi des effectifs

Questions :

Quelle doit être l'implication du management ? Quelle doit être l'adaptation des règles de management et d'organisation en cas de passage au travail à distance en cas de crise ? Quelles sont les modalités de suivi des effectifs en TOAD ?

Des éléments de réflexion et de réponses :

Il est nécessaire que le management soit associé à la stratégie de continuité de son entité jusqu'à la mise en place de solutions.

Il a connaissance des activités (critiques ou non) potentiellement éligibles au TOAD, et de fait des personnes concernées. Il doit pouvoir fournir une liste exhaustive et actualisée des personnes impliquées afin, d'une part, de procéder à des sessions de tests ou d'exercices et, d'autre part, s'assurer ainsi du caractère opérationnel de la solution.

Le rôle du management commence au moment du choix du TOAD, puis se poursuit par le suivi de son bon déroulement lors de la crise et se termine par le recueil des avis et expériences des salariés à leur retour après la crise.

L'apport initial du manager est de donner du sens au dispositif et donc de répondre à la simple question « pourquoi ce choix d'entreprise ? ».

Le management a donc un rôle « pédagogique » vis-à-vis :

- des personnels concernés,
- des personnels non concernés afin de leur expliquer la raison de leur non éligibilité au TOAD.

Il doit être impliqué dans la préparation d'exercices.

Le management s'assure que les salariés pouvant travailler à distance en cas de crise, soient prêts en conditions réelles :

- connexion testée,
- éventuellement, avenant signé,
- voire prêt du matériel enregistré,
- formations dédiées suivies par les personnes concernées.

Pendant une crise, le management est l'un des liens entre l'entreprise et les personnels travaillant à distance.

Le suivi, quelle que soit la modalité retenue, permet également de garder ce lien avec l'entreprise. Cette nécessité est donc l'opportunité de mettre en avant l'appartenance à l'entreprise malgré l'absence sur site.

Le suivi des effectifs en TOAD est une action indispensable : les personnels concernés étant rémunérés, ils ont les mêmes obligations que les autres salariés.

A l'issue de la crise, il est important de réaliser un retour d'expérience sur l'application réelle de la stratégie TOAD, le management se doit d'y participer.

Quelques exemples appliqués dans les entreprises :

Les managers ont travaillé au cas par cas dans le cadre du PCA pandémie grippale. Dans le cadre d'un accord, il est nécessaire de commencer une réflexion de grande ampleur.

La décision de déployer le travail à distance est celle du Directeur Général et les principes du PCA Siège ont été arrêtés par le Comité Exécutif.

La Procédure de gestion des RH en période de crise a été approuvée par les représentants du personnel. Les règles du travail à distance en cas de crise y sont décrites y compris la situation des personnels restants à domicile sans effectuer de travaux avec deux obligations leur incombant : consulter tous les jours les sources d'information de l'entreprise et se tenir prêt à rejoindre le service sur demande de la hiérarchie.

Prévoir les règles de paiement ou non des salaires, pour ceux qui ne travailleront pas, est nécessaire.

Le management est difficile à sensibiliser. Un test grandeur nature devrait améliorer la communication sur le travail à distance.

Dans le cadre du PCA pandémie grippale, l'activation avait lieu par email de la DRH confirmant la mise en place du TOAD et la durée. Les personnes s'étant auparavant déclarées volontaires pour le TOAD sur une base de données mise à disposition du personnel, et contenant l'ensemble des données nécessaires à l'accès sur le portail virtuel.

- Populations concernées

Question :

Quelles sont les catégories d'activités et /ou de personnels éligibles au TOAD ?

Des éléments de réflexion et de réponses :

Certaines catégories de personnels sont plus naturellement concernées.

Néanmoins, la préparation en amont du TOAD permet d'élargir la cible : des applications spécifiques, des accès particuliers au réseau ou aux applications. Cette préparation est d'autant plus importante que la crise dure.

A noter qu'un axe de réflexion est tout simplement celui du Bilan d'Impact sur les Activités (BIA) : les activités critiques prioritaires doivent, autant que faire se peut, être intégrées au dispositif du TOAD. En effet, comme rappelé précédemment, le TOAD n'est qu'un outil dans un dispositif destiné à faciliter la reprise rapide des activités critiques.

Le TOAD convient aux entreprises de services. Par essence, il ne peut être envisagé dans le cadre d'une entreprise de production d'objets manufacturés ou de commerce. Cela revient à dire que le TOAD n'est envisageable que lorsque la communication avec le reste de l'équipe peut s'envisager par des liaisons numériques.

En cas de transport du poste de travail, il est nécessaire de veiller à ce que les postes soient effectivement transportés par leur détenteur, le risque étant fort que les personnels se déplaçant en

transport en commun hésitent à le faire (poids, encombrement, risque de vol et d'agression,...)
Certaines structures, en contrepartie du TOAD, peuvent demander aux personnes concernées d'utiliser leur poste personnel.

Quelques exemples appliqués dans les entreprises :

Seules les personnes bénéficiant de matériels nomades peuvent en profiter.

Toutes les catégories de personnels (cadres et non cadres, internes et externes) sont concernées par le PCA de notre direction opérationnelle et par le dispositif de travail à distance mis en place. Les outils de TOAD sont attribués aux personnes ayant les activités les plus sensibles.

Selon la nature de la mission, chaque salarié et chaque externe peuvent se voir affecter l'outillage de travail à distance, pour les besoins courants. Cet outillage est alors utilisable en cas de crise. Ainsi, 50% des personnels de l'entreprise sont dotés en matériel leur permettant de travailler en dehors des locaux de l'entreprise, ce matériel est utilisé en période de crise.

Plus de 70% des personnels ont des micros portables, mais la difficulté majeure réside dans l'impossibilité d'obliger les personnels à amener leur micro portable le soir chez eux.
Le travail à distance est basé sur le volontariat.
Une note de communication a été diffusée aux salariés pour leur expliquer les motivations du travail distant en cas de crise.

Seules les personnes ayant répondu au questionnaire de la direction des ressources humaines pourraient être éligibles à cette modalité d'organisation de leur activité. Toutefois, la mise en place effective du TOAD pour le collaborateur devra être confirmée par le manager si l'activité le permet. Certaines fonctions seront, de fait inéligibles au TOAD même si l'entreprise s'est engagée dans cette voie (informatique, standard, ...).

- Prestataires

Question :

Comment intégrer les prestataires externes essentiels dans le dispositif TOAD ?

Des éléments de réflexion et de réponses :

Au même titre que les salariés de l'entreprise, les prestataires externes doivent être informés de l'existence du dispositif et leur place dans le dispositif.

Il faut se rappeler que les salariés du prestataire externe ne sont pas subordonnés à l'entreprise bénéficiant de la prestation. Le TOAD ne doit pas s'affranchir de cette réalité juridique.

Le travail de préparation doit recenser les salariés des prestataires externes concernés ainsi que le matériel éventuellement confié par l'entreprise bénéficiaire en cas de mise en place du TOAD. Les prestataires externes pouvant être remplacés par d'autres, la traçabilité des matériels prêtés revêt une importance particulière.

Lorsque le prestataire externe est fournisseur d'éléments du dispositif de travail à distance (réseau, application spécifique, ...), ce dernier doit garantir à l'entreprise sa capacité à assurer sa mission en temps de crise.

Exemple appliqués dans les entreprises :

La direction informatique comprend près de 70% de prestataires externes dont une partie a son lieu de travail sur les sites de l'entreprise. Ils sont alors gérés par le PCA de l'entreprise. Certains prestataires font partie des profils les plus critiques en cas de crise (conduite et maintenance des applications). Ces personnels sont de fait équipés du même matériel que les personnels internes.

- Organisation du temps de travail

Question :

Quelle est l'organisation du temps de travail en TOAD ?

Des éléments de réflexion et de réponses :

Le temps de travail doit être organisé de manière à ne pénaliser ni le salarié ni l'entreprise. Il n'y a aucune raison que le temps de travail soit différent en TOAD. Il convient néanmoins d'assurer un lien régulier et formel avec l'équipe.

La réflexion autour de l'organisation du temps de travail en TOAD constitue un élément fort d'adhésion au projet par les personnes cibles.

La veille sur les dispositions légales, les bonnes pratiques et les expertises ad hoc (RH, juristes, ...) sont des aides qu'il ne faut pas négliger lors de la mise en place du TOAD.

Un élément à ne pas perdre de vue : la nécessité de réunion avec les salariés en TOAD. En effet, il est primordial de ne pas laisser s'installer le sentiment de ne plus appartenir à l'entreprise. Le temps de travail doit intégrer des plages de rencontres « physiques » sur le site de l'entreprise, sur le site de repli, ou à défaut par audioconférences ou visioconférences.

Une mauvaise prise en compte de l'organisation du temps de travail peut être source d'échec.

A noter la situation particulière des télétravailleurs en cas de crise qui doivent être soumis aux mêmes règles d'organisation que les télétravailleurs occasionnels.

Quelques exemples appliqués dans les entreprises :

Dans le cadre de la charte, il s'agit d'une journée de travail normale sans les possibilités d'aménagement en fonction des jours de la semaine comme le prévoit l'accord d'entreprise. La personne doit laisser un numéro de téléphone pour être joignable pendant les plages horaires.

Il est nécessaire de réunir périodiquement les collaborateurs travaillant depuis leur domicile. Les managers devront réunir périodiquement leurs collaborateurs soit sur des sites de production soit dans des salles de réunion louées à cet effet.

Les modalités d'organisation sont décrites dans une note de gestion des RH en période de crise. Les tâches ont été définies avec les intéressés.

Les équipes étant désarticulées, si le déplacement des personnels est possible, il est nécessaire de prévoir des réunions de coordination régulières, pour cela des salles de réunion seront réservées auprès de prestataires externes. Cependant, les « petites » réunions seront annulées.

- Déclenchement du TOAD

Question :

Quelles sont les modalités pour déclencher le TOAD ?

Des éléments de réflexion et de réponses :

Le TOAD est l'une des solutions du dispositif de continuité d'activité.

Les modalités de son déclenchement sont donc propres à chaque entreprise en fonction des stratégies retenues, selon les scénarios de crise auxquels elle doit faire face (repli sur un autre site privilégié, arrêt de certaines activités au profit d'autres, travail à distance, ...).

Son déclenchement peut-être décidé par une cellule de crise selon des critères définis. Ces critères peuvent avoir fait l'objet d'un accord avec les IRP.

Néanmoins, quelle que soit l'entreprise et la situation, il est impératif de décrire dans le manuel de gestion de crise :

- les modalités de déclenchement techniques et organisationnelles,
- la fonction ayant autorité pour activer le TOAD (l'idéal étant que ce soit le directeur de crise),
- le responsable du suivi, de la mise en place et du reporting vers la cellule de crise.

Le plan de communication doit permettre de joindre et d'informer régulièrement les personnels éloignés.

- Assurances

Questions :

De quelle assurance l'entreprise doit-elle se doter pour couvrir ses personnels et le matériel utilisé en TOAD ?

Les personnels qui accepteraient de travailler à leur domicile doivent-ils le déclarer à leur assurance multi-habitation ?

Des éléments de réflexion et de réponses :

Le recours à des experts du domaine est nécessaire. Les conséquences potentielles pouvant être graves, il est impératif que ces questions soient traitées avant toute mise en place du travail à distance et de faire figurer les modalités sur l'accord s'il y a lieu.

La rédaction de la couverture assurantielle doit être réalisée et communiquée aux salariés concernés et aux IRP.

Quant à la Responsabilité Civile (RC), l'entreprise doit vérifier auprès de son assureur que la police RC Exploitation, couvre les personnels en tous lieux, y compris chez eux, pour les dommages causés aux tiers.

En ce qui concerne les dommages aux biens, les entreprises sont en règle générale en auto-assurance sur les biens confiés aux personnels. La souscription d'une police spécifique s'avère en général trop coûteuse à l'entreprise par rapport au risque réel.

De manière générale, les polices multi-habitation excluent les dommages aux biens confiés, cependant il est souhaitable que les personnes acceptant de travailler à distance déclarent à leur assureur les biens confiés par l'entreprise sans toutefois obtenir une garantie de couverture.

Exemple appliqué dans les entreprises :

En cas de paiement d'une surprime par le collaborateur, l'entreprise s'engage à en rembourser le montant.

L'assurance de l'entreprise couvre largement les frais inhérents à la mise en œuvre d'un PCA et à ceux de la location de surfaces de bureaux en cas de remise en état sur une période longue du Siège de l'entreprise.

3 / Les Activités

- Quels métiers

Question :

Tous les métiers de l'entité doivent-ils être concernés ?

Des éléments de réflexion et de réponses :

Avant d'identifier les personnes éligibles au TOAD, il convient de déterminer les activités qu'il serait possible d'exercer à distance. Ceci nécessite une décision de la Direction Générale, qui prendra en compte les critères suivants :

- Analyse préalable de toutes les activités (BIA),
- Sensibilité des activités en période « normale »,
- Risques encourus en cas d'exercice à domicile,
- Coût éventuel du durcissement du système d'authentification en cas d'activation de la solution.

Différents degrés d'éligibilité peuvent être mis en place (éligible quelque que soit le scénario ou éligible en dernier recours).

Le BIA, l'activité même de l'entreprise ainsi que sa maturité (technologique et sociale) sur le TOAD peuvent entrer dans l'identification des activités ou des personnes éligibles au travail à distance.

Quelques exemples appliqués dans les entreprises :

Le travail à distance dans l'entreprise a été adopté comme solution de continuité à l'issue d'une étude préalable portant :

- 1) sur les risques couverts par le travail à distance (par exemple le travail à distance ne fonctionne pas en cas de sinistre informatique),
- 2) sur les métiers à savoir ceux éligibles au travail à distance : par exemple les personnes travaillant en salle de marché ne peuvent pas travailler à distance,
- 3) sur les personnes qui effectuent des activités vitales pour l'entreprise et éligibles au travail à distance.

Tous les métiers du Siège de l'entreprise sont concernés par le PCA même si la nature des métiers implique des niveaux de criticité différents (délais de reprise plus ou moins importants).

Le principe est d'ouvrir au TOAD tous les métiers, à condition d'être en CDI depuis au moins 6 mois

Les métiers les plus sensibles ont été définis. L'équipe de communication interne est aussi impliquée.

- Le TOAD, solution de secours

Questions :

Quelles sont les raisons de travailler en TOAD ? Comment procéder pour l'activation du TOAD ? Le travail à distance est-il nécessaire pour faire face à la nature de la crise ?

Des éléments de réflexion et de réponses :

Le TOAD permet de faire face ponctuellement aux impacts d'un sinistre (cf. pour réduire la contamination interhumaine lors d'une crise pandémique, pour pallier l'inaccessibilité du lieu de travail habituel lors d'un sinistre, lors de problèmes dans les transports, ...).

Si le TOAD doit s'inscrire dans la durée, il faut prévoir une organisation permettant de conserver le lien dans les équipes, via des réservations de salles de réunion et/ou des solutions de conférences téléphoniques ou de visioconférences.

Quelques exemples appliqués dans les entreprises :

L'activation du TOAD doit être précisée par l'accord. Aujourd'hui il ne peut être utilisé qu'en cas d'activation du PCA pandémie.

Vérifier l'utilité du travail à distance comme solution de secours aux différentes typologies de sinistres dont peut être victime l'entreprise. Le travail à distance peut être une solution de secours complémentaire à un repli sur un site externe par exemple.

En cas d'inaccessibilité durable du site de l'entreprise, tous les personnels doivent pouvoir travailler dans un délai allant de J + 1 à J + 7 (pas de chômage technique envisagé). Pour des raisons économiques et de disponibilité de surface, le travail à distance est la solution privilégiée.

80% des plans de secours impliquent le TOAD.

En cas de crise de type perte d'un site, la stratégie repose sur le repli sur un autre site (repli croissant de 0 à 30 jours, avec en cible 30 à 50% de repli selon les sites).

Le complément d'activité est assuré par le travail à distance (entre 20 et 35% selon les sites).

Plus de 70% des personnels ont des micros portables, mais on ne peut pas leur imposer de l'amener le soir à leur domicile. Le travail à distance est basé sur le volontariat...

Une note de communication a été diffusée aux salariés pour leur expliquer les motivations du travail distant en cas de crise.

- Maintien en condition opérationnelle du TOAD

Questions :

Faut-il organiser des exercices ? Comment tester le dispositif TOAD ? Quelles sont les limites des tests ? Complémentarité des tests techniques et des tests d'usage ?

Des éléments de réflexion et de réponses :

Une solution intégrée au dispositif de continuité ne peut être considérée comme opérationnelle si elle n'a pas été testée.

Le TOAD n'échappe pas à cette règle. Il est nécessaire que soit testé le fonctionnement du dispositif avant que les personnels soient éloignés de l'entreprise pendant une crise.

Les tests du TOAD doivent être insérés dans un programme annuel ou pluriannuel. Il est nécessaire que la liste des personnes éligibles soit actualisée régulièrement (la fréquence est à définir par la direction concernée).

Des tests techniques et utilisateurs sont la condition sine qua non pour qu'en cas d'activation, chacun puisse être familiarisé avec ce nouvel environnement et permettre aux équipes techniques d'anticiper les erreurs et difficultés.

Plusieurs solutions d'accès distant sont disponibles sur le marché (ordinateur portable 3G, prise en main du poste à distance, ...). De fait, il convient d'organiser des sessions de tests en adéquation avec la complexité de la prise en main de ces solutions.

Quelques exemples appliqués dans les entreprises :

Peu de personnes ont suivi les exercices de travail à distance hormis celles intéressées directement. Un exercice de grande ampleur serait nécessaire pour un TOAD en toutes circonstances (notamment grève des transports).

Des tests sont bien évidemment à prévoir dont le contenu est dépendant des scénarios retenus : une typologie de sinistre admet une ou plusieurs solutions de secours à combiner.

Des connexions sont testées en permanence par des collaborateurs amenés à se déplacer. Les applications sont parfois testées.

L'entraînement sur la pratique du TOAD n'est pas réalisé. Des tests ont été réalisés lors de l'épisode grippal A H1N1.

Deux tests annuels (exercices de repli) permettent de maintenir le caractère opérationnel du plan de continuité d'activité de l'entreprise.

Un test de crise est prévu annuellement. Ce test de crise mixte le travail à distance et le repli sur site. N'étant pas en situation réelle, les autres personnes sont laissées sur le site initial contrairement à une situation réelle.

4 / Les Moyens

- Sécurité technologique

Questions :

- *Utilisation du matériel de l'entreprise ou le matériel personnel des collaborateurs ?*
- *Un test a-t-il eu lieu pour vérifier la possibilité d'accès au portail virtuel des applications ?*
- *Est-il prévu la signature d'une charte de confidentialité par les personnes ne disposant pas d'un système nomade préalable ?*
- *Quelle sécurisation du poste de travail (anti-virus et mise à jour des systèmes d'exploitation) choisir ?*

Des éléments de réflexion et de réponses :

Il est à noter la difficulté de transporter tous les jours le matériel portable pour les personnes utilisant les transports en commun avec la nécessité de chiffrement des disques (contre la perte ou le vol de données).

Il faut veiller à sécuriser les accès au réseau de l'entreprise.

Quelques exemples appliqués dans les entreprises :

En cas de crise, il convient d'appliquer la même sécurité qu'en mode de fonctionnement normal voire même de la renforcer car la crise est propice aux « attaques »

L'accès distant est sécurisé par VPN avec authentification par token.

Le portail d'accès est sécurisé.

Les personnels ont accès aux mails et, pour certains métiers (comptabilité, ...), aux applications dédiées.

Le matériel est délivré par l'entreprise (pc portable, carte 3 G, token ou smartphones) avec mise en conformité aux règles de sécurité.

L'utilisation des postes personnels n'est pas nécessaire (sauf pour la messagerie (principe de « continuité du lien social » permettant d'utiliser sa messagerie professionnelle à partir d'un PC personnel). Aucune imprimante n'est fournie et l'impression demeure impossible hors site professionnel.

Des tests de validation d'utilisation sont effectués pour certains types de système d'exploitation.

En signant la déclaration préalable de la charte PCA pandémie grippale, les personnes s'engageaient à conserver confidentielles les données accessibles via le portail.

- Ergonomie des matériels

Questions :

- *Quelle est la nature des matériels fournis par l'entreprise ou autorisés par elle ?*
- *Comment est prévu l'appel des clients et l'impression des documents destinés aux clients ?*

Des éléments de réflexion et de réponses :

Le TOAD ne doit pas engendrer de surcoût important pour les entreprises.

Pour répondre aux exigences d'ergonomie, certaines entreprises mettent à disposition une station d'accueil pour PC portables.

L'engagement d'emporter son outil de travail chaque soir peut être inscrit dans une charte utilisateur.

Quelques exemples appliqués dans les entreprises :

En cas de déclenchement du PCA, les personnels concernés se verraient remettre un PC portable avec une clé 3G, sous réserve de la signature d'un avenant à leur contrat de travail.

L'hypothèse de l'utilisation de leur propre PC n'a pas été retenue pour des raisons de sécurité, de maintenance par les services de l'entreprise et du principe de fourniture gratuite du PC portable négocié avec les partenaires sociaux.

Dans la charte, l'impression des documents est uniquement au siège, et le téléphone d'un fixe peut être remboursé, cela est mentionné et déclaré au préalable par les personnes souhaitant travailler en TOAD.

Le contrôle d'accès demande une interface modifiée (une étape en plus).

Que se soient des micros portables classiques ou personnels, l'accès au web mail nécessite d'avoir un token.

Si les infrastructures vitales (réseau électrique et informatique) et les fonctions exercées le permettent, et avec l'accord du manager, un TOAD temporaire pourrait être mis en place. Le salarié devra disposer des moyens informatiques nécessaires et avoir donné son accord au préalable. De fait, seuls les salariés disposant d'un matériel informatique personnel ou d'un portable professionnel avec clé 3G peuvent être éligibles.

Dans cette perspective, une déclaration doit être réalisée par tous les salariés du groupe, permettant à la fois de savoir si les personnes disposent d'un ordinateur personnel, un Fournisseur d'Accès Internet (en précisant lequel - car certains ne fonctionneront pas forcément-), le coût de ce dernier (pour prise en charge de l'excédent financier si besoin), enfin de recueillir l'accord du salarié sur la mise en place temporaire et exceptionnelle de cette modalité d'organisation du travail ainsi que son engagement sur la durée du travail effectué, sur sa disponibilité et sur la confidentialité des documents mis à sa disposition.

Cette déclaration, dont les réponses resteront strictement confidentielles (fichier déclaré à la CNIL) est un document auto-déclaratif dans lequel le salarié porte à la connaissance de l'employeur, les éléments qui permettront, avec l'aide du département informatique, d'évaluer les missions et travaux qui peuvent être réalisés par ses équipes, à distance dans le cas exceptionnel d'activation.

De son côté, l'informatique a mis en place un portail via un VPN pour permettre l'accès en tout lieu à des applicatifs définis.

Un test sera réalisé lors d'un exercice pour vérifier que la connexion se fait correctement.

La prise en charge des frais téléphoniques éventuels, si le salarié doit appeler ses clients dans le cadre de son activité, pourra se faire sur présentation de la facture détaillée (par repérage du n° appelé).

Pour les abonnements en Internet illimité, aucun remboursement n'est possible. Pour les salariés qui auraient des abonnements Internet et s'ils entrent dans le dispositif de travail à domicile, seules les heures dépassant l'abonnement mensuel et pour les journées décrites ci-dessus, seront remboursées sur présentation des factures détaillées.

- Matériels et Réseaux utilisés

Questions :

- *Y a-t-il une politique en matière de détention des portables ?*
- *Y a-t-il eu une réflexion pour l'utilisation du TOAD en cas de problème électrique, quels sont les champs sur lesquels le TOAD peut s'utiliser ?*
- *Faut-il rembourser les débours des salariés ?*

Des éléments de réflexion et de réponses :

Les personnes disposant de portable et bénéficiant d'un accès au réseau peuvent travailler à distance en cas de nécessité professionnelle.

La contrainte impose d'avoir le portable à disposition en cas d'incident.

Quelques exemples appliqués dans les entreprises :

Les matériels nomades sont les matériels habituels des populations équipées. Possibilité de prévoir quelques équipements supplémentaires en cas de crise.

Étant donné que les personnes détentrices de portable peuvent ne pas l'avoir le jour J (cas survenu lors de l'activation du PCA pandémie grippale), il convient que ces personnes se déclarent comme les autres pour bénéficier de l'accès au portail virtuel.

PC portable : pas de clavier, ni de station d'accueil, ni d'écran supplémentaire prévus à domicile, nous utilisons l'outil VPN avec clé d'identification ;
Pas d'imprimante prévue à domicile

La solution de téléphonie est commune (téléphone mobile pour l'instant).

Appels entrants : Possibilité de faire des renvois du poste téléphonique professionnel vers le poste téléphonique personnel à domicile (si accord du collaborateur).

Les appels sortants se font avec le téléphone mobile.

Une réflexion en cours est menée sur une solution de téléphonie IP sur PC portable.

Le travail à distance existe en temps normal pour les équipes d'astreinte, qui ont donc l'habitude du fonctionnement des outils. Possibilité de web mail avec token sur les PC personnels.

L'activité sensible nécessite l'accès aux serveurs sur Datacenter : mise à disposition de micros portables avec un dispositif de contrôle d'accès sécurisé (token) et éventuellement carte 3G. La plupart des managers disposent aussi d'un smartphone avec accès à la messagerie.

L'entreprise participe au diagnostic électrique du domicile des personnels concernés et à leur abonnement ADSL.

Il convient de vérifier la conformité des installations électriques au domicile des personnels concernés.

N'est pas envisagé explicitement dans la signature des avenants mais le diagnostic électrique sera pris en charge comme la surprime s'il est imposé à l'assuré.

Il n'est pas prévu d'imprimante pour éviter le plus possible les circulations papier (coût, développement durable).

EN CONCLUSION

... Quelques conseils pratiques dans la mise en place du travail occasionnel à distance

- Travailler en amont sur la mise en œuvre des solutions de TOAD : mise en place des procédures, partage de ces procédures avec les acteurs, implication de l'ensemble des acteurs, tests en situation réelle...
- La concertation au moment de la réflexion est une étape indispensable à la mise en place du TOAD et l'un de ces facteurs de réussite.
- L'accord explicite des salariés éligibles au TOAD est un pré-requis
- Pour une période de TOAD longue, penser aux dispositifs permettant de maintenir le « lien social » avec les personnes concernées (réunions physiques régulières, télé-réunion ...).
- Comme tout élément de secours entrant dans la continuité d'activité, le dispositif de TOAD doit être maintenu en condition opérationnelle.
- Penser à sensibiliser régulièrement les salariés concernés à la protection des informations sensibles et du patrimoine informationnel de l'entreprise ainsi que la sécurité informatique.
- La gestion de la mobilité dans l'entreprise demande un suivi précis pour les personnes éligibles au TOAD (prêt de matériel notamment).
- Pour les entreprises de taille importante, il est certainement préférable de créer des PCA ayant recours au TOAD par direction ou entité opérationnelle, les besoins et les contraintes pouvant être largement différentes d'une entité à l'autre.

... Quelques idées à retenir

- Dans le cadre des négociations, il est important d'associer les IRP très en amont du processus pour éviter toutes les craintes d'assimiler le TOAD à du télétravail.
- Un accord négocié de TOAD, après information / consultation des Instances Représentatives du Personnel, signé par les partenaires sociaux et régulièrement déposé, doit permettre de clarifier la situation et de rassurer les salariés concernés.
- Le règlement intérieur de l'entreprise ou de l'unité concernée peut être modifié pour tenir compte de cette nouvelle organisation du travail avec mention des règles adéquates, après information / consultation des IRP et avis préalable de l'Inspection du travail.

GLOSSAIRE ET DÉFINITIONS

- **ANI :**
Accord National Interprofessionnel
- **BIA :**
Bilan d'impact de l'activité
- **Clé 3G :**
Dispositif de communication de 3^{ème} génération installé sur un ordinateur, permettant de communiquer via un opérateur de télécommunication mobile avec Internet.
- **CNIL :**
Commission Nationale Informatique et Liberté
- **DRH :**
Direction des Ressources Humaines
- **FAI :**
Fournisseur d'accès à internet
- **GdC :**
Gestion de Crise
- **IRP :**
Instances Représentatives du Personnel
- **Les personnels**
salariés, non-salariés, intervenants extérieurs contractuels
- **MCO :**
Maintien en Condition Opérationnelle
- **PCA :**
Plan de Continuité d'Activité
- **RC :**
Responsabilité civile
- **RETEX (ou REX) :**
Retour d'expérience
- **RPCA :**
Responsable du Plan de Continuité d'Activité
- **RPS :**
Risques Psycho-sociaux
- **Télétravail :**
(cf. page 24)
- **TOAD :**
Travail Occasionnel A Distance
- **Token :**
Dispositif physique de contrôle d'accès sécurisé, par exemple une carte à puce ou une calculatrice spéciale.
- **VPN :**
Virtual Private Network ;
réseau virtuel privé dédié à un groupe restreint d'utilisateurs. Généralement les échanges de données y sont chiffrés.

LE TÉLÉTRAVAIL

Historique :

Un accord cadre européen est signé le 16 juillet 2002 par la Confédération Européenne des Syndicats de salariés (CES), l'Union des Confédérations de l'Industrie et des Employeurs d'Europe (UNICE/UEAPME) et le Centre Européen des Entreprises à participation Publique et des entreprises d'intérêt économique général (CEEP). Il impose l'obligation pour l'Europe d'encourager le développement du télétravail.

Conclu le 19 juillet 2005 par l'ensemble des partenaires sociaux, l'Accord National Interprofessionnel – ANI - transpose en France cette obligation et précise les modalités pratiques de mise en œuvre.

Définition :

Le télétravail se définit comme «une forme d'organisation et/ou réalisation du travail, utilisant les technologies de l'information dans le cadre d'un contrat de travail et dans laquelle un travail, qui aurait également pu être réalisé dans les locaux de l'employeur, est effectué hors de ces locaux de façon régulière».

Sous le terme de télétravail, quatre formes d'organisation sont identifiées :

- le télétravail à domicile,**
- le télétravail nomade,**
- le travail en télé centres,**
- le travail en réseau.**

Le télétravail à domicile: Le salarié travaille au domicile et fait des retours très ponctuels dans l'entreprise (2 à 3 jours par semaine) appelé aussi formule pendulaire.

Le télétravail nomade: Praticé par ceux exerçant leur activité majoritairement à l'extérieur notamment les commerciaux.

Le travail en télé centres : Espace hébergeant tout professionnel indépendant, télé salarié ou travailleur nomade. Il sert de lieu de travail permanent ou occasionnel.

Le travail en réseau : Salarié travaillant sur un site géographique mais dépend hiérarchiquement d'une direction localisée ailleurs.

AVERTISSEMENT

Les annexes suivantes sont constituées :

- de références juridiques sur des notions approchant celles du TOAD telles que le travail à domicile, le télétravail..., la législation sur le TOAD en tant que tel étant embryonnaire à ce jour,
- d'un projet d'expérimentation de TOAD mis en place dans une entreprise du secteur tertiaire.

Ces annexes, tout comme l'intégralité du fascicule, se veulent des aides à la réflexion afin de vous aider dans la constitution de votre dispositif personnalisé de TOAD.

Ils sont le résultat de réflexions au sein de différents secteurs économiques.

Le CCA souhaite porter à votre connaissance ces informations pour vous appuyer dans la mise en place d'une démarche appropriée à votre entreprise et à son environnement.

Annexe 1 :

Références à la législation sur le télétravail et le travail à domicile

	Le télétravail	Le travail à domicile
Les textes applicables	<ul style="list-style-type: none"> • L'accord cadre européen du 16 juillet 2002 • L'ANI sur le télétravail du 19 juillet 2005 Etendu par arrêté du 30 mai 2006 • Accord de branche ou d'entreprise La mise en œuvre de l'ANI n'est pas subordonnée à la conclusion d'un accord de branche ou d'entreprise, mais un accord de branche ou d'entreprise peut le compléter. Attention : l'article 12 de l'ANI énumère les dispositions de l'ANI auxquelles il n'est pas possible de déroger. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le code du travail Les dispositions du code du travail sont applicables sous réserve des dispositions du livre IV, Partie VII (<i>article L. 7411-1 du code du travail</i>). • Accord de branche ou d'entreprise
Définition	<p>Forme d'organisation et/ou de réalisation du travail qui (<i>article 1 de l'ANI du 19 juillet 2005</i>) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • utilise les technologies de l'information, • dans le cadre d'un contrat de travail et • aurait pu être réalisé dans les locaux de l'employeur mais est effectué hors de ces locaux, • de façon régulière (<i>n'implique pas que le télétravail doit être réalisé en totalité hors de l'entreprise, et n'exclut pas les formes alternant travail dans l'entreprise et travail hors de l'entreprise</i>). <p>Cette définition inclut les salariés « nomades » (<i>le fait de travailler à l'extérieur des locaux de l'entreprise ne suffit pas à conférer à un salarié la qualité de télétravailleur</i>).</p>	<p>Est travailleur à domicile toute personne qui (<i>article L. 7412-1 du code du travail</i>) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exécute, moyennant une rétribution forfaitaire, • pour le compte d'un ou plusieurs établissements, un travail qui lui est confié soit directement, soit par un intermédiaire ; • Travaille soit seule, soit avec son conjoint, partenaire lié par un pacte civil de solidarité, concubin ou avec ses enfants à charge au sens fixé par l'article L. 313-3 du code de la sécurité sociale, ou avec un auxiliaire.

	Le télétravail	Le travail à domicile
La mise en place	<ul style="list-style-type: none"> • Consultation préalable des institutions représentatives du personnel sur l'introduction du télétravail et les éventuelles modifications (article 11, al.3, de l'ANI) • Caractère volontaire du télétravail (article 2 de l'ANI) • Identification sur le registre unique du personnel (article 11 de l'ANI) 	<ul style="list-style-type: none"> • Consultation préalable des institutions représentatives du personnel. (article L. 2323-6 du code du travail) • Information de l'inspecteur du travail. (L. 7413-3 du code du travail) • Caractère volontaire (Cass. Soc. 2-10-2001 ; n°99-44727) • Comptabilité (articles R. 7413-1, R. 7413-2 et R. 7413-5 du code du travail) • Affichage (articles R. 7422-12 et R. 7422-13 du code du travail)
L'information et la formation du salarié	<ul style="list-style-type: none"> • L'employeur fournit par écrit au télétravailleur l'ensemble des informations relatives aux conditions d'exécution du travail (article 2 de l'ANI). • Il doit prendre les mesures qui s'imposent pour assurer la protection des données utilisées et traitées par le télétravailleur (article 5 de l'ANI). • Le télétravailleur reçoit une formation appropriée de même que le responsable hiérarchique et les collègues directs du télétravailleur (article 10 de l'ANI). 	<p>Etablissement d'un bulletin ou d'un carnet par le donneur d'ouvrage (articles L. 7421-1 et R. 7421-1 à L. 7421-3 du code du travail).</p> <p>Un exemplaire est remis au travailleur (article L. 7421-2 du code du travail).</p>
Condition d'emploi	<ul style="list-style-type: none"> • Les télétravailleurs bénéficient des mêmes droits et avantages légaux et conventionnels que ceux applicables aux salariés en situation comparable travaillant dans les locaux de l'entreprise. Des accords spécifiques complémentaires collectifs et/ou individuels peuvent être conclus (article 4 de l'ANI). • Les télétravailleurs ont les mêmes droits collectifs (article 11 de l'ANI). 	<ul style="list-style-type: none"> • Le travailleur à domicile bénéficie des dispositions conventionnelles liant le donneur d'ouvrage, sauf stipulations contraires, dans les conventions ou accords collectifs en cause (article L. 7413-2 du code du travail). • Le donneur d'ouvrage est responsable, à l'égard du travailleur à domicile, de l'application de l'ensemble des dispositions légales applicables aux salariés, même s'il utilise un intermédiaire (article L. 7413-1 du code du travail).

	Le télétravail	Le travail à domicile
Vie privée	<p>L'employeur est tenu de respecter la vie privée du télétravailleur. A cette fin (<i>article 5 de l'ANI</i>) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il fixe, en concertation avec le salarié, les plages horaires durant lesquelles il peut le contacter. • Si un moyen de surveillance est mis en place des conditions strictes doivent être respectées. 	<p>L'employeur peut apporter des restrictions aux droits et libertés d'un salarié à condition que ces restrictions soient :</p> <ul style="list-style-type: none"> • justifiées par la nature de la tâche à accomplir et • proportionnées au but recherché (<i>article L. 1121-1 du code du travail et Cass. soc. 13 janvier 2009 ; n° 07-43.282</i>).
Equippedement de travail	<ul style="list-style-type: none"> • L'employeur fournit, installe et entretient les équipements nécessaires au télétravail. • Il prend en charge les coûts directement engendrés par ce travail. • Il fournit au télétravailleur un service approprié d'appui technique (<i>article 7 de l'ANI</i>). 	<ul style="list-style-type: none"> • La valeur des matières premières et des fournitures accessoires que le travailleur à domicile est tenu de se procurer ne constitue pas un élément du tarif et fait l'objet d'un remboursement séparé. • Lorsque le travailleur est tenu de prendre les fournitures accessoires chez l'employeur, celles-ci lui sont fournies gratuitement (<i>article L. 7422-12 du code du travail</i>).
Prise en charge des frais liés au travail	<p>La Cour de cassation considère que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • « <i>l'occupation, à la demande de l'employeur, du domicile du salarié à des fins professionnelles constitue une immixtion dans la vie privée de celui-ci et n'entre pas dans l'économie générale du contrat de travail ;</i> • <i>si le salarié [...] accède à la demande de son employeur, ce dernier doit l'indemniser de cette sujétion particulière ainsi que des frais engendrés par l'occupation à titre professionnelle du domicile</i> » (<i>Cass. Soc. 7 avril 2010 ; n°08-44865</i>). 	<ul style="list-style-type: none"> • Les frais d'ateliers ainsi que les frais accessoires sont déterminés par l'autorité administrative suivant la procédure définie à l'article L. 7422-6 (<i>article L. 7422-11 du code du travail</i>). • Cf. Jurisprudence Cass. Soc. 7 avril 2010 ; n°08-44865
Organisation du travail	<ul style="list-style-type: none"> • Le télétravailleur gère l'organisation de son temps de travail dans le cadre de la législation, des conventions collectives et règles d'entreprise applicables. • L'employeur s'assure que des mesures sont prises pour prévenir l'isolement du télétravailleur par rapport aux autres salariés de l'entreprise (<i>article 9 de l'ANI</i>). 	<ul style="list-style-type: none"> • Etablissement par conventions ou accords collectifs de tableaux des temps nécessaires à l'exécution des travaux (<i>article L. 7422-1 du code du travail</i>). • A défaut de convention ou accord collectif de travail étendu, l'autorité administrative dresse le tableau (<i>article L. 7422-2 du code du travail</i>).

	Le télétravail	Le travail à domicile
Rémunération	<ul style="list-style-type: none"> Les télétravailleurs bénéficient des mêmes droits et avantages légaux et conventionnels que ceux applicables aux salariés en situation comparable travaillant dans les locaux de l'entreprise (<i>article 4 de l'ANI</i>). 	<ul style="list-style-type: none"> Salaire minimum (<i>article L. 7422-4 du code du travail</i>). Le tarif minimum est le produit du salaire horaire applicable par le temps nécessaire à l'exécution des travaux (<i>articles L. 7422-5 à L. 7422-8 et R. 7422-7 à R. 7422-9</i>). Majorations (<i>articles L. 7422-9 et L. 7422-10 du code du travail</i>). Au-delà de huit heures par jour ouvrable, le tarif d'exécution est majoré : <ul style="list-style-type: none"> - de 25 % au minimum pour les deux premières heures ainsi accomplies ; - de 50 % au minimum pour les heures suivantes. En cas de travail, dimanche ou jour férié, une majoration est aussi prévue.
Santé et sécurité	<ul style="list-style-type: none"> L'employeur doit veiller au strict respect des dispositions relatives à la santé et à la sécurité au travail. Les représentants du personnel compétents en matière d'hygiène et de sécurité et les autorités administratives compétentes ont accès au lieu du télétravail. Si le télétravailleur exerce son activité à son domicile, cet accès est subordonné à une notification à l'intéressé qui doit préalablement donner son accord. Le télétravailleur est autorisé à demander une visite d'inspection (<i>article 8 de l'ANI</i>). 	<ul style="list-style-type: none"> L'autorité administrative peut déterminer les catégories de travaux présentant des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs, qui ne peuvent être exécutés par des travailleurs à domicile, que dans les conditions fixées par le présent chapitre (<i>article L. 7424-1 du code du travail</i>).
La fin du télétravail et du travail à domicile	<ul style="list-style-type: none"> Si le télétravail ne fait pas partie des conditions d'embauche, l'employeur et le salarié peuvent, à l'initiative de l'un ou de l'autre, convenir par accord d'y mettre fin et d'organiser le retour du salarié dans les locaux de l'entreprise. Si le télétravail fait partie des conditions d'embauche, le salarié peut ultérieurement postuler à tout emploi vacant, s'exerçant dans les locaux de l'entreprise et correspondant à sa qualification. Il bénéficie d'une priorité d'accès à ce poste (<i>article 3 de l'ANI</i>). 	<ul style="list-style-type: none"> Lorsque les parties sont convenues d'une exécution de tout ou partie de la prestation de travail par le salarié à son domicile, l'employeur ne peut modifier cette organisation contractuelle du travail sans l'accord du salarié y compris lorsque le contrat de travail prévoit une clause de mobilité (<i>Cass. Soc. 3-11-2004 ; n°03-40158 et Cass. Soc. 31-5-2006 ; n°04-43592</i>)

Annexe 2 : Un exemple de projet d'expérimentation d'accord

PREAMBULE

Il a été convenu le présent accord à titre d'expérimentation afin d'évaluer les modalités et la faisabilité du TOAD, travail occasionnel à distance, au sein du Groupe.

Le TOAD est un mode de travail à distance auquel il est fait recours de façon exceptionnelle dans le cadre précis du présent accord.

La mise en place du TOAD répond à des situations d'urgence ou inhabituelles, avec l'exécution, exceptionnelle hors des locaux de l'Entreprise, d'une tâche normalement faite dans l'Entreprise.

Le TOAD prend appui sur la capacité des salariés à exercer de manière occasionnelle et autonome leurs activités à distance, tout en maintenant un niveau de prestations conforme aux directives de leurs managers.

Le présent accord est adopté conformément aux dispositions de l'Accord National Interprofessionnel sur le télétravail du 19 juillet 2005.

Article 1 - Champ d'application : salariés bénéficiaires

Le présent accord concerne l'ensemble des salariés titulaires d'un contrat de travail conclu avec l'Entreprise (CDI, CDD), à l'exclusion des salariés dits itinérants de par leurs activités, sous les conditions suivantes :

1. Exercer un métier éligible au TOAD, c'est-à-dire qui ne figure pas sur la liste préalablement définie des métiers non éligibles
2. S'être porté volontaire en complétant la déclaration préalable d'accord pour réaliser le TOAD (pour les personnes ayant un portable professionnel ou ayant un ordinateur personnel à utiliser) mentionnant des informations personnelles pour pouvoir contacter les personnes (fichier déclaré à la CNIL et conservé à la DRH)
3. Avoir rempli la déclaration d'autorisation d'utilisation de son matériel informatique personnel (fichier déclaré à la CNIL) en complétant un questionnaire permettant au salarié de porter à la connaissance de l'employeur les éléments qui permettront, avec l'aide du DSI, de déterminer la possibilité technique de travailler à titre occasionnel à distance
4. Avoir réussi le test d'accès à distance au Portail d'Accès Sécurisé aux Systèmes et Applications du GroupE (PASSAGE) organisé par le DSI
5. Disposer d'un espace de travail conforme à la bonne réalisation de ses activités professionnelles à distance

La liste des métiers non éligibles est élaborée conjointement par les directions et la direction des ressources humaines où

elle est disponible. Cette liste est diffusée aux organisations syndicales signataires et fait l'objet d'une information du Comité d'Entreprise et du CHSCT lors de son élaboration et lors des éventuelles mises à jour.

Article 2 - Modalités de mise en œuvre

Seuls les salariés bénéficiaires ayant effectué les démarches préalables pourront prétendre au TOAD et pourront être concernés par les deux modes de TOAD, à l'initiative de l'entreprise ou à l'initiative du salarié.

2-1- TOAD à l'initiative de l'entreprise

• Conditions de mise en œuvre

L'Entreprise, en sa qualité d'employeur, pourra décider de recourir au TOAD dans les cas suivants :

1. Situation d'urgence activée par les pouvoirs publics ne permettant pas les déplacements
2. Situation dans la liste des situations d'urgence de l'entreprise liées à ses Plans de Continuité d'Activité (PCA), à titre d'illustration la destruction des locaux, la pandémie grippale.

• Modalités d'activation

Les salariés sont immédiatement informés par différents moyens de communication de la décision de mise en œuvre de TOAD : mail, sms sur téléphone portable, appel téléphonique sur le poste fixe. Le salarié doit accuser réception de l'activation du TOAD. Le refus du salarié devra être obligatoirement justifié. Le manager pourra être amené en fonction de l'activité à transmettre par email les tâches à réaliser lors du TOAD avec les modalités de contrôle qui seront appliquées.

2-2- TOAD à l'initiative du salarié

• Conditions de mise en œuvre

L'Entreprise, en sa qualité d'employeur, pourra décider d'accéder à la demande des salariés pour un nombre maximum de 10 jours sur les 15 mois de durée de l'accord en fonction d'événements exceptionnels ne permettant pas au salarié de se déplacer mais lui permettant de travailler en-dehors de l'entreprise selon un horaire identique à celui qui lui est généralement applicable et dans la durée journalière habituelle, sous réserve de respecter un délai de préavis de 48 heures (2 jours ouvrés) et d'obtenir un accord formel de l'entreprise 24 heures (1 jour ouvré) avant la date.

• Modalités d'activation

Le salarié doit réaliser sa demande individuelle qui suivra le processus suivant :

1. Compléter le formulaire de demande en ligne notamment en mentionnant les motifs et donnant si nécessaire les documents justificatifs

2. Le manager transmet son avis positif ou négatif en justifiant sa position en lien avec la nécessité de présence physique dans son équipe et l'activité du salarié
3. La DRH, après discussion avec le management, décide et transmet la décision au salarié

En cas d'accord permettant le bénéfice du dispositif, le manager pourra être amené à transmettre par email les tâches à réaliser lors du travail à distance avec les modalités de contrôle qui seront appliquées.

Article 3 – Le statut du salarié en situation de TOAD

Le salarié en situation de TOAD bénéficie des mêmes droits et avantages que lors de l'accomplissement de ses tâches au sein des locaux de l'Entreprise à l'exception d'une prise en charge ou d'une participation à ses repas.

Les règles applicables pour la rémunération et le décompte de la durée du travail, de la pause déjeuner ou du temps de repos et de l'amplitude de la journée de travail restent identiques à celles décrites dans l'accord d'entreprise sur la durée du travail.

Le salarié en situation de TOAD bénéficie de la même couverture accident, maladie, décès et prévoyance : tout accident survenu par le salarié pendant le temps de travail est soumis au même régime que s'il était intervenu dans les locaux de l'Entreprise.

Article 4 - Conditions d'exercice du travail occasionnel à distance

Le TOAD n'entraîne pas de modification de la charge de travail du salarié. L'activité demandée est celle habituellement exercée au sein de l'Entreprise. Les méthodes d'évaluation de la charge de travail ainsi que les délais d'exécution restent également les mêmes.

Pour respecter la vie privée du salarié, le manager fixe avec lui, préalablement à la mise en place du TOAD, par écrit, les plages horaires durant lesquelles il peut le contacter. Il est cependant précisé que ces plages sont fixées dans le cadre de l'accord d'entreprise sur la durée du travail concernant les règles de gestion du temps de travail.

L'Entreprise s'engage à mettre à la disposition du salarié l'ensemble des applicatifs nécessaires pour qu'il puisse travailler de son poste personnel informatique. D'où la nécessité pour les personnes changeant d'adresse, de numéro de téléphone, d'ordinateur, de fournisseur d'accès internet d'actualiser leurs déclarations. Les personnes devront travailler dans le respect des règles et des plages de travail habituellement pratiquées sauf disposition contraire expresse. Les éditions papiers (impression) se font uniquement sur les sites de l'entreprise pour des raisons de sécurité. A noter que l'entreprise n'est pas responsable du fonctionnement du progiciel sur les postes privés, car elle n'a pas en charge de le faire fonctionner sur n'importe quel poste, ni des conséquences indirectes (mais improbables) de son utilisation et de ses applications sur un poste privé

La relation de travail est maintenue entre l'Entreprise et le salarié, qui est tenu de continuer à respecter les règles habituelles d'exercice de ses fonctions : secret professionnel, protection des données traitées, absence de diffusion, dans le respect du règlement intérieur et de la charte informatique.

Le non respect de ces règles pourra être sanctionné.

Article 5 - Information du personnel

Un avis indiquant l'existence de l'accord d'expérimentation de Travail Occasionnel À Distance (TOAD) est diffusé via le bureau virtuel dès sa signature et une agora d'information sera réalisée.

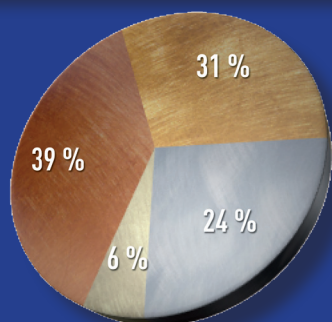
Article 6 - Durée, dénonciation et révision de l'accord

Le présent accord s'applique pour une durée déterminée de 15 mois du 1er octobre 2011 au 31 décembre 2012. Un bilan intermédiaire sera réalisé début avril 2012. Dès l'automne 2012, les parties au présent accord se retrouveront pour faire un bilan et décider de pérenniser ou non ce dispositif. Le présent accord pourra être révisé, à tout moment, pendant sa période d'application par accord entre les parties. Toute modification fera l'objet d'un avenant dans les conditions et délais prévus par la loi.

> L'objectif du Club de la Continuité d'Activité

Le métier de Responsable PCA s'est progressivement créé, d'abord au sein des entreprises bancaires et financières; contraintes par des obligations réglementaires, et s'élargit aujourd'hui vers les autres secteurs d'activité.

Des acteurs provenant de divers horizons (Assurances & Banques, Télécommunications, Services, Conseils, Industrie) se sont alliés afin de fonder en Octobre 2006 le CCA. Aujourd'hui le CCA compte plus de 50 sociétés adhérentes représentant 90 membres actifs.



Les objectifs de ce club sont de favoriser les retours d'expériences entre Responsables PCA, et de participer à l'évolution du métier par la publication de documents de référence. C'est dans cette perspective que les groupes de travail ont été formés.

> Adhérez au CCA

L'adhésion au CCA, loi 1901, est ouverte à tous les praticiens de la Continuité d'Activité :

- RPCA,
- RSSI,
- DSI,
- Direction des Risques,
- Direction de la Conformité,
- Direction de la Production,

et tous les responsables ayant des missions liées à la Continuité d'Activité.



**Pour plus d'informations,
veuillez consulter
les documents d'adhésion
sur le site www.clubpca.eu**