

# ACCORD SUR LA MISE EN PLACE DU TÉLÉTRAVAIL AU SEIN DE SMILE SASU

Entre :

**La société SMILE**

Dont le siège social se situe 20 Rue des jardins - 92 600 ASNIERES SUR SEINE

Représentée par XXX

D'une part,

**Le syndicat CGT**

Représentée par XXX

Et :

**Le syndicat SPECIS UNSA**

Représenté par XXX

D'autre part,

Il a été convenu ce qui suit :

## Sommaire

Préambule	5
Article 1 : Champ d'application	7
Article 2 : Définitions du télétravail	8
2.1 Télétravail effectué sur la base du volontariat	8
2.1.1 Télétravail régulier	8
2.1.2 Télétravail ponctuel	8
2.2 Télétravail en cas de circonstances exceptionnelles	9
Article 3 : Eligibilité au télétravail	9
3.1 Modalité d'accès au Télétravail Régulier	9
3.1.1 Volontariat du Télétravail Régulier	9
3.1.2 Salariés éligibles au Télétravail Régulier	10
3.1.3 Lieu d'exécution du Télétravail Régulier	10
3.2 Pour le Télétravail Ponctuel	11
3.2.1 Volontariat du Télétravail Ponctuel	11
3.2.2 Salariés éligibles au Télétravail Ponctuel	11
3.2.3 Lieu d'exécution du Télétravail Ponctuel	11
3.3 Pour le Télétravail en cas de circonstances exceptionnelles	12
3.3.1 Les situations de Télétravail Exceptionnel	12
3.3.2 Salariés éligibles au Télétravail Exceptionnel	12
3.3.3 Lieu d'exécution du Télétravail Exceptionnel	12
Article 4 : Modalités d'acceptation et de mise en œuvre du télétravail	12
4.1 Dans le cadre du Télétravail Régulier	12
4.2 Dans le cadre du Télétravail Ponctuel	13
4.3 Dans le cadre du Télétravail en cas de circonstances exceptionnelles	14
Article 5 : Adaptation, suspension et réversibilité du Télétravail Régulier	14
5.1 Période d'adaptation au Télétravail Régulier	14
5.2 Suspension du Télétravail Régulier	14
5.3 Réversibilité du Télétravail Régulier	15
5.3.1 Réversibilité du Télétravail Régulier à l'initiative du salarié	15
5.3.2 Réversibilité du Télétravail Régulier à l'initiative de l'employeur	15

5.4. Recours du salarié	16
Article 6 : Organisation du Télétravail	16
6.1 Nombre de jours télétravaillés en Télétravail Régulier	32
6.2 Détermination des plages horaires de travail et contrôle du temps de travail en Télétravail	20
6.3 Modalités de régulation de la charge de travail	20
6.4 Maintien du lien social et prévention de l'isolement	21
6.5 Accompagnement des salariés et des managers	21
6.6 Le télétravail et les heures de délégation des représentants du personnel	22
Article 7 : Equipements de travail et moyens mis à disposition des Télétravailleurs	22
7.1 Dans le cadre du Télétravail Régulier	22
7.1.1 Poste de travail et équipement	22
7.1.2 Indemnité forfaitaire	23
7.1.3 Conformité électrique	23
7.1.4 Assurance	23
7.2 Dans le cadre du Télétravail Ponctuel	24
7.2.1 Poste de travail	24
7.2.2 Indemnité forfaitaire	24
7.2.3 Conformité électrique	24
7.2.4 Assurance	24
7.3 Dans le cadre du Télétravail Exceptionnel	24
7.3.1 Poste de travail	24
7.3.2 Indemnité forfaitaire	25
7.3.3 Conformité électrique	25
7.3.4 Assurance	25
Article 8 : Droits et obligations du salarié en télétravail	25
8.1 Droits individuels et collectifs	25
8.2 Santé et sécurité au travail	26
8.2.1 Information des salariés	26
8.2.2 Accident du travail	26
8.3 Obligations de confidentialité et de discrétion	26
8.4 Obligations liées à l'usage des outils numériques	26
Article 9 : Commission de suivi de l'Accord	27
9.1 Composition	27
	3

9.2 Missions	27
Article 10 : Durée de l'Accord – Révision – Publicité	28
10.1 Durée de l'Accord	28
10.2 Révision	28
10.3 Publicité de l'Accord et dépôt	28

# Préambule

---

Les Chartes de Télétravail Alterné et de Télétravail Occasionnel en vigueur chez Smile depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018 permettent d'ores et déjà de recourir de manière régulière au télétravail jusqu'à 2 jours par semaine, et de manière occasionnelle jusqu'à 3 jours par mois.

**La crise sanitaire de 2020 et les décisions gouvernementales qui en ont découlé, contraignant toutes les entreprises et tous les collaborateurs à s'adapter à une nouvelle organisation du travail à distance, nous a conduits à nous interroger à nouveau sur notre future organisation du travail.**

Cette période de crise, imposant du télétravail à temps plein, a permis de nourrir notre réflexion, sans pour autant qu'elle puisse être retenue comme cadre de référence pour encadrer le télétravail régulier en dehors de ce contexte exceptionnel.

**Les retours d'expérience, dans ce contexte exceptionnel, ont permis de confirmer les bénéfices du télétravail pour SMILE et ses collaborateurs exerçant des métiers compatibles avec ce mode d'organisation, tout en mettant en exergue l'importance de veiller au maintien du lien social et éviter l'isolement, en s'appuyant notamment sur le rôle clef des managers dans la gestion du télétravail et en comptant sur le sens des responsabilités des collaborateurs.**

Forte de ce constat et soucieuse de prendre en compte les aspirations et remontées que les collaborateurs ont exprimé lors des différentes enquêtes internes menées sur la période 2020-2021, ainsi que les travaux RH réalisés en collaboration avec un groupe de travail représentatif des différents métiers de Smile, la Direction a souhaité faire évoluer les Chartes de Télétravail en vigueur depuis 2018, en concertation avec les délégations syndicales, afin de favoriser et développer efficacement ce mode d'organisation hybride du travail.

En effet, SMILE considère que le télétravail est une forme innovante d'organisation du travail permettant :

- ☐ De donner à chacun plus de souplesse et de flexibilité dans ses conditions de travail par la responsabilisation et l'autonomie conférée dans l'exercice de ses missions professionnelles
- ☐ D'améliorer la qualité de vie au travail des salariés au travers, notamment, d'une meilleure conciliation entre vie professionnelle/personnelle, d'une réduction des déplacements, de la fatigue et du stress qui peuvent en découler
- ☐ De préserver la santé et la sécurité des salariés, notamment par la limitation de leurs déplacements et de l'accidentologie pouvant y être liée
- ☐ De renforcer l'attractivité externe et la mobilité interne
- ☐ De favoriser l'embauche ou le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap
- ☐ De s'inscrire dans une démarche de développement durable (diminution des émissions de gaz à effet de serre et de polluants atmosphériques liés au transport, réduction de la congestion des infrastructures et des moyens de transports)

\*\*

Outre les intérêts du télétravail, les Parties sont conscientes que certaines exigences ou contextes clients ne permettront pas de le mettre en œuvre autant que Smile pourrait le souhaiter, et qu'il peut aussi entraîner des conséquences sur l'efficacité collective.

Dans le cadre de la mise en œuvre du télétravail, **l'enjeu de Smile sera de concilier au mieux les contraintes des différentes parties prenantes impliquées dans la relation tripartite « Client - Collaborateur - Société » :**

- le client qui pourrait imposer ses propres contraintes et exigences opérationnelles,
- le collaborateur qui pourrait privilégier un mode d'organisation du travail à un autre,
- et enfin, la société elle-même qui devra absolument conserver le sens du collectif et le sentiment d'appartenance au Groupe

Dans certains cas, ces différentes contraintes pourraient être irréconciliables : **il est donc essentiel de comprendre que Smile, tout en souhaitant permettre à l'ensemble de ses collaborateurs de bénéficier d'un maximum de flexibilité dans le cadre de l'organisation de leur travail, se devra évidemment de répondre en priorité aux demandes et contraintes du client** (*tel que le respect de sa propre organisation interne du travail*) et demandera donc à ses collaborateurs de s'y adapter.

**Afin de permettre la généralisation et le maintien d'un mode d'organisation hybride du travail au sein de Smile, les collaborateurs devront ainsi conserver un sens aigu de leur sens des responsabilités et du service client, en intégrant et répondant favorablement aux contraintes clients dans le cadre de leur organisation du travail.**

La volonté de la Direction et des partenaires sociaux est de **maintenir le « bien travailler ensemble »**, conformément à l'un des piliers de la stratégie de notre plan Open Arrow.

Il est donc essentiel de veiller à ce que **les échanges directs** soient maintenus (entre les collaborateurs eux-mêmes ou entre les collaborateurs et les clients), afin de préserver le lien social et la cohésion au sein de Smile, développer la communauté de travail, le sentiment d'appartenance et d'inclusion ainsi que le niveau de performance.

Il est également rappelé que **la présence sur les différents sites de Smile ou chez le Client** est clé pour partager les valeurs communes de Smile, maintenir un esprit d'équipe et un niveau de performance suffisant.

Il appartient ainsi aux managers de bien prendre en considération ces éléments, enseignements de la crise sanitaire, pour gérer et organiser au mieux le recours au télétravail au sein de leur équipe.

En effet, dans un mode d'organisation hybride, **le rôle du Manager est la clef de voute et du succès de cette nouvelle organisation du travail**, qui sollicitera particulièrement de sa part sa fonction première **d'organisation, de régulation, d'appui et d'animation du collectif.**

Il nous semble important de profiter du **déploiement du télétravail volontaire pour faire évoluer les relations et les baser davantage sur la confiance** : à distance, on peut ainsi passer d'un management par le contrôle à un management par objectifs, centré sur l'objectif et le sens, le « quoi » et le « pourquoi », en s'assurant de donner les moyens du « comment ».

A cette fin, **Smile a souhaité** :

- **Fixer une limite de jours de télétravail autorisés** dans l'objectif de préserver ce lien social et éviter les risques psycho-sociaux induits par un excès de travail à distance,
- **Recommander une présence moyenne sur site de 2 jours minimum par semaine**
- **Responsabiliser les Managers** dans une gestion par la confiance de leur équipe et la gestion individualisée du télétravail (adapter le télétravail à chaque collaborateur, chaque contexte client, etc),
- **Responsabiliser les Salariés** dans la gestion de leur relation client (prioriser les contraintes clients et conserver un sens aigu du sens du service),

Pour ces raisons, les Parties ont donc convenu des dispositions suivantes :

# Article 1 : Champ d'application

---

Le présent accord (ci-après l'« Accord ») est ainsi conclu dans le cadre des articles L. 1222-9 et suivants du Code du travail, issus de la Loi Warsmann du 22 mars 2012, de l'Ordonnance n°2017-1387 du 22 septembre 2017, de la loi de ratification du 29 mars 2018. Il se réfère aux dispositions de l'Accord National Interprofessionnel (ANI) du 19 juillet 2005 relatif au télétravail alterné, et est inspiré de l'ANI sur le télétravail du 26 novembre 2020.

Il s'applique à l'ensemble des salariés de Smile SASU.

Le présent Accord est un tout indivisible de sorte qu'aucune des Parties ne saurait se prévaloir de l'une quelconque de ses stipulations indépendamment du reste de l'Accord.

## Article 2 : Définitions du télétravail

---

Il existe différents types de télétravail :

- Le télétravail régulier (*volontaire*)
- Le télétravail ponctuel (*volontaire*)
- Le télétravail en cas de circonstances exceptionnelles (*circonstances imprévisibles et/ou d'urgence, qui peut donc être imposé*)

Le présent Accord a pour objet d'encadrer ces 3 types de télétravail au sein de la Société.

### 2.1 Télétravail effectué sur la base du volontariat

Le télétravail désigne, conformément aux dispositions de l'article L. 1222-9 du Code du travail, toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail, **qui aurait également pu être exécuté dans les locaux de la Société ou au sein d'un site client**, est effectué par un salarié hors de ces locaux, **de façon volontaire**, en utilisant les technologies de l'information et de la communication.

Le télétravail basé sur le volontariat concerne :

- le télétravail régulier
- le télétravail ponctuel

En revanche, le fait de travailler à l'extérieur des locaux de la Société ou d'un site client ne suffit pas à conférer à un salarié la qualité de télétravailleur.

Aucune fonction ne peut être exclusivement réservée à un télétravailleur.

## 2.1.1 Télétravail régulier

Le télétravail régulier constitue le cadre général du télétravail organisé dans la Société. C'est un mode d'organisation du travail hybride, alternant le travail au sein des locaux (de Smile ou du client) et au sein de son domicile.

Le télétravail alterné à domicile représente ainsi l'organisation du travail par laquelle l'activité du collaborateur est régulièrement réalisée au domicile de celui-ci pendant un certain nombre de **jours pleins** par période (semaine civile ou mois civil), au moyen des outils de communication informatique mis à sa disposition par SMILE. Les autres jours travaillés sont réalisés sur le lieu de travail habituel ou chez le client.

## 2.1.2 Télétravail ponctuel

Le télétravail ponctuel désigne le télétravail réalisé en cas de situation occasionnelle et inhabituelle nécessitant impérativement la présence du salarié à son domicile (contrainte familiale ou personnelle par exemple).

## 2.2 Télétravail en cas de circonstances exceptionnelles

Le télétravail en cas de circonstances exceptionnelles désigne quant à lui le télétravail réalisé en cas de circonstances exceptionnelles résultant de situations imprévisibles ou de situations d'urgence comme, par exemple, une épidémie, une pandémie, un épisode de pollution, des conditions climatiques exceptionnelles (intempéries, tempêtes) ou une grève des transports, mais également des situations rendant impossible l'accès au lieu de travail (site Smile ou site client).

Dans ces conditions, le télétravail pourra être imposé par la Société afin de permettre la continuité de l'activité de la Société et garantir la protection des salariés.

Dans ce cadre, le temps de travail effectué en télétravail peut être porté à 100% pour les salariés qui peuvent effectuer l'ensemble de leurs tâches à distance.

Les déclarations de situations d'urgence ou circonstances exceptionnelles sont notamment établies par les autorités compétentes (pouvoirs publics, gouvernement, agences gouvernementales, météo-France, entreprise de transport, etc.).

Le manque de place sur un site Smile ne justifierait en aucun cas la mise en œuvre de télétravail exceptionnel contraint.

# Article 3 : Eligibilité au télétravail

---

## 3.1 Modalité d'accès au Télétravail Régulier

La mise en œuvre du télétravail relève de l'intérêt conjoint du salarié et de la Société.

Elle repose sur une organisation du travail définie en accord entre manager et managé et doit tenir compte des potentielles contraintes clients et des évolutions de l'organisation du travail.

Le télétravail régulier ne doit pas menacer la bonne intégration des télétravailleurs au sein de SMILE, et en particulier, au sein de leur équipe de travail.

Il doit garantir une articulation équilibrée entre vie professionnelle et vie privée.

L'un des facteurs essentiels du succès de la mise en place et du fonctionnement du télétravail repose sur une relation de confiance mutuelle entre le salarié et son manager, ainsi que sur le sens des responsabilités et du service client de chacun d'eux.

### 3.1.1 Volontariat du Télétravail Régulier

Qu'il soit à l'initiative du collaborateur ou sur proposition de Smile, les consentements du salarié et de son manager sont obligatoires, et la formalisation par avenant au contrat de travail est nécessaire.

### 3.1.2 Salariés éligibles au Télétravail Régulier

Sont éligibles au Télétravail Régulier, tous les salariés qui remplissent les conditions cumulatives ci-dessous :

- Être sous contrat à durée indéterminée (CDI), à durée déterminée (y compris les contrats en alternance) ou en stage pour une durée supérieure à 2 mois ;
- Pour toute nouvelle embauche de salariés éligibles, avoir préalablement effectué 20 jours ouvrés en présentiel dès la prise de fonction (site Smile ou/et site client) ;
- Occuper des fonctions susceptibles d'être exercées à distance, c'est-à-dire avoir une activité en télétravail compatible avec la nature du travail à effectuer, le fonctionnement de son équipe (ex : contraintes d'organisation ou de continuité du service ou de l'activité de SMILE), les exigences qualitatives des missions et les potentielles contraintes clients (compte tenu notamment des obligations liées à la présence requise chez un client ou au sein des locaux de SMILE, à certains engagements vis à vis de clients ou dans le cadre de projets) ;

- Capacité à exercer un travail à distance, c'est-à-dire disposer de l'autonomie suffisante dans l'exécution de ses tâches et dans son organisation, et disposer d'un sens des responsabilités aigu des contraintes d'entreprise (respect des règles de sécurité, de confidentialité ou de protection des données, performance maintenue, etc.) et du client (respect des contraintes propres au client et à son organisation interne, maintien de la qualité du travail réalisé, etc.)
- Disposer d'un environnement de travail approprié au télétravail et conforme aux exigences techniques, notamment une connexion internet stable (cf. Article 7 de la présente charte).

Concernant les nouvelles embauches et particulièrement les stagiaires et alternants, le management de Smile devra être particulièrement vigilant à leur intégration au sein de leur équipe et de la Société.

Le fait d'être éligible au Télétravail Régulier ne signifie pas pour autant que le Salarié qui en fait la demande sera automatiquement autorisé à être en Télétravail Régulier : le Manager demeure responsable de la bonne organisation de l'équipe et peut refuser le Télétravail Régulier, le suspendre ou l'arrêter dans les conditions prévues au présent Accord. Le refus est obligatoirement motivé.

Concernant le télétravail mis en œuvre conformément aux prescriptions impératives du Médecin du travail, parmi lesquelles notamment les situations de grossesse ou de retour d'arrêt maladie longue durée (+ de 6 mois), les conditions d'éligibilité ci-dessus ne s'appliquent pas.

### 3.1.3 Lieu d'exécution du Télétravail Régulier

L'établissement de SMILE auquel était administrativement rattaché le collaborateur avant la mise en place du télétravail régulier reste inchangé pendant les périodes de télétravail régulier.

**Le lieu du télétravail régulier est l'adresse du domicile du télétravailleur.**

Le domicile s'entend comme le lieu de résidence principale en **France métropolitaine** du télétravailleur tel qu'il l'a **déclaré à la Société et/ou indiqué dans l'outil XXX** (tout changement d'adresse devra être signalé à l'employeur, et ce, dans les plus brefs délais) ou tout autre lieu de son choix en **France Métropolitaine**, sous réserve d'en informer préalablement son manager et les RH.

Le télétravail alterné étant une possibilité offerte au collaborateur d'exercer une partie de son activité professionnelle à domicile, l'environnement personnel doit être propice au travail, à la concentration et garantir la sécurité et l'intégrité physique du salarié.

Chaque collaborateur volontaire devra ainsi s'engager à disposer au sein de son domicile d'un environnement lui permettant d'exercer une telle activité et de satisfaire à ces obligations.

Ce lieu devra répondre aux exigences de télétravail telles que décrites dans le présent Accord et notamment permettre à un télétravailleur, en cas d'urgence ou besoin opérationnel ou client impérieux, d'être en capacité de revenir sur site Smile ou client dans un délai raisonnable, fixé à **une demi-journée maximum**.

A défaut, le Télétravail Régulier ne pourra pas se poursuivre.

## 3.2 Pour le Télétravail Ponctuel

### 3.2.1 Volontariat du Télétravail Ponctuel

Le Télétravail Ponctuel revêt un caractère inhabituel et est à la demande écrite du salarié lié à une circonstance particulière, à laquelle le salarié doit faire face (circonstance familiale, etc.) et qui peut avoir une notion d'urgence. Il est important de noter que si le télétravail ponctuel devenait trop fréquent, il devra être requalifié de "régulier" et répondre aux conditions du télétravail régulier.

Son organisation est prévue par les stipulations ci-dessous, sans qu'un avenant au contrat de travail du salarié concerné ne soit nécessaire.

### 3.2.2 Salariés éligibles au Télétravail Ponctuel

Pour le Télétravail Ponctuel, aucune condition d'éligibilité n'est requise si ce n'est d'avoir une connexion internet stable.

Tous les salariés de Smile sont concernés par le Télétravail Ponctuel, y inclus notamment les salariés en période d'essai, les contrats en alternance ainsi que les stagiaires.

### 3.2.3 Lieu d'exécution du Télétravail Ponctuel

Le Télétravail Ponctuel est exercé au domicile du salarié.

Le domicile s'entend comme le lieu de résidence principale en **France métropolitaine** du télétravailleur tel qu'il l'a **déclaré à la Société et/ou indiqué dans l'outil XXX** (tout changement d'adresse devra être signalé à l'employeur, et ce, dans les plus brefs délais) ou tout autre lieu de son choix en **France Métropolitaine**, sous réserve d'en informer préalablement son manager et les RH.

## 3.3 Pour le Télétravail en cas de circonstances exceptionnelles

### 3.3.1 Les situations de Télétravail Exceptionnel

Le Télétravail en cas de circonstances exceptionnelles est lié à des circonstances imprévisibles ou particulières telles que définies à l'article 2.2 du présent accord, et auxquelles la Société doit faire face.

Dans ce cas, la demande de télétravail émane de Smile, notamment sur incitation des pouvoirs publics ou d'une autorité indépendante, ou en cas de circonstances exceptionnelles ou d'urgence rendant impossible le travail sur un site de la Société.

Son organisation est prévue par les stipulations ci-dessous, sans qu'un avenant au contrat de travail du salarié concerné ne soit nécessaire.

### **3.3.2 Salariés éligibles au Télétravail Exceptionnel**

Pour le Télétravail Exceptionnel, aucune condition d'éligibilité n'est requise si ce n'est d'avoir une connexion internet stable.

Tous les salariés de Smile sont concernés en cas de Télétravail Exceptionnel, y compris les salariés en période d'essai, les contrats en alternance ainsi que les stagiaires.

### **3.3.3 Lieu d'exécution du Télétravail Exceptionnel**

Le Télétravail en cas de circonstances exceptionnelles est exercé au domicile du salarié.

Le domicile s'entend comme le lieu de résidence principale en **France métropolitaine** du télétravailleur tel qu'il l'a **déclaré à la Société et/ou indiqué dans l'outil XXX** (tout changement d'adresse devra être signalé à l'employeur, et ce, dans les plus brefs délais) ou tout autre lieu de son choix en **France Métropolitaine**, sous réserve d'en informer préalablement son manager et les RH.

## **Article 4 : Modalités d'acceptation et de mise en œuvre du télétravail**

---

### **4.1 Dans le cadre du Télétravail Régulier**

L'exercice du Télétravail Régulier nécessite l'accord mutuel du salarié et de la Société.

Il est veillé à ce que le nombre de collaborateurs bénéficiant de cette modalité d'organisation du travail au sein d'une équipe soit réellement compatible avec le bon fonctionnement de celle-ci et de l'entreprise.

Dans le cadre du Télétravail Régulier, le salarié qui remplit les critères d'éligibilité au télétravail et qui souhaite en bénéficier doit en faire la demande initiale au moins 10 jours avant la date souhaitée.

La demande initiale d'un collaborateur de bénéficier du télétravail régulier se formalisera par simple email envoyé à son manager et à son Responsable des RH, accompagné d'un « formulaire navette »

(annexé au présent accord) qui sera utile par la suite pour préciser le détail des modalités d'exécution du télétravail.

Par souci de faciliter la gestion administrative et paye, une fois le principe de la demande accepté, le télétravail régulier pourra débuter (ainsi que le versement de l'indemnité de télétravail) dans les conditions définies par le Manager, le 1er jour du mois suivant l'accord managérial.

Si le principe du télétravail alterné du collaborateur est accepté par le Manager, considérant que les conditions d'exécution du télétravail sont réunies, ce dernier donnera son **accord de principe** par retour de mail avec la Direction des Ressources Humaines en copie, dans un délai de 10 jours à compter de la réception de la demande, validant ainsi l'entrée du salarié dans le dispositif de Télétravail régulier.

S'il le souhaite, le Manager peut d'ores et déjà dans ce retour de mail aborder les conditions d'exécution du télétravail en répondant directement dans la fiche Navette nominative et en la joignant à sa réponse.

L'entrée initiale d'un collaborateur dans le dispositif de Télétravail Régulier se fera via un avenant au contrat de travail qui sera signé entre le salarié et SMILE, qui détaillera les conditions d'exécution génériques du télétravail régulier (cf. art. 6-1).

Quant aux modalités individuelles de mise en œuvre du télétravail (*notamment le nombre et le choix de jours hebdomadaires en télétravail régulier envisagé dans les limites définies à l'article 6-1*), elles seront indiquées dans la fiche navette au moment de l'initialisation de ce mode d'organisation du travail, puis **mises à jour si besoin tout au long de la vie contractuelle du salarié, par simples échanges de mails (écrits à conserver par le Management qui doit évidemment être en mesure de savoir/dire où se trouvent ses équipes) entre le Salarié et son Manager.**

☒ En cas de refus, le manager en collaboration avec la Direction des RH, motive directement sa réponse par écrit dans la fiche navette, RH en copie. Les principaux motifs de refus sont les suivants :

- Non-respect des conditions d'éligibilité
- Incompatibilité vis-à-vis des exigences opérationnelles (besoins clients, régie, etc.)
- Désorganisation du service ou du département
- Capacité à exercer un travail à distance
- Manipulation de données confidentielles que le client ne veut pas "exporter", de raisons de sécurité et de confidentialité des informations et données traitées.

En l'absence totale de réponse à une demande de télétravail alterné, cette modalité ne peut être présumée acceptée.

Le refus de télétravail alterné de la part du manager ne peut en aucun cas être considéré comme un motif de sanction ou comme une décision pénalisant un déroulement de carrière.

## 4.2 Dans le cadre du Télétravail Ponctuel

Le salarié ayant besoin d'organiser un temps en télétravail ponctuel devra en faire la demande à son manager via l'outil XXX (Absences-TT exceptionnel) dans les meilleurs délais avant la date souhaitée.

Ce dernier sera libre d'accepter ou de refuser la mise en place du Télétravail Ponctuel en prenant en compte notamment le bon fonctionnement du service.

Sa réponse est formalisée via XXX par une validation ou un rejet de la demande, dans les meilleurs délais avant la date souhaitée.

Le télétravail ponctuel peut être effectué par demi-journée.

## 4.3 Dans le cadre du Télétravail en cas de circonstances exceptionnelles

La Société communiquera dans les meilleurs délais, compte tenu des circonstances, sa décision de recourir au Télétravail Exceptionnel systématiquement par écrit (courriel, ou tout autre moyen utile et adapté aux circonstances) à l'ensemble des salariés concernés.

Dès que les circonstances exceptionnelles cessent, l'organisation du travail antérieure est remise en place sans délai (y compris le Télétravail Régulier pour les personnes qui en bénéficiaient, le retour sur site, etc.).

La Société communiquera dans les meilleurs délais sa décision de retour à l'organisation du travail préalable et les conditions attachées à celui-ci.

# Article 5 : Adaptation, suspension et réversibilité du Télétravail Régulier

---

## 5.1 Période d'adaptation au Télétravail Régulier

Il est mis en place une période d'adaptation permettant à Smile de vérifier la compatibilité organisationnelle et technique (du travail et du fonctionnement de l'équipe du télétravailleur) ainsi que les aptitudes personnelles et professionnelles du salarié à travailler à distance.

Pour le salarié, cette période lui permet de vérifier si l'activité en télétravail lui convient.

La durée de cette période est 40 jours de travail effectif.

Il est précisé que les périodes de suspension du contrat de travail, les absences, ainsi que les périodes d'intermission (« intercontrat ») prolongent d'autant cette période d'adaptation.

Idéalement pendant cette période, le salarié pourra avoir accès aux formations ou sensibilisations à la pratique du télétravail mises à disposition par Smile (..).

Au cours de cette période, l'employeur ou le salarié peut décider, unilatéralement, après entretien, de mettre fin à la situation de télétravail.

La décision est notifiée et motivée par un écrit adressé à l'autre partie ainsi qu'aux RH.

Cette période d'adaptation ne s'applique pas aux salariés ayant, à la date de signature du présent accord, le statut de télétravailleur régulier/alterné.

## 5.2 Suspension du Télétravail Régulier

Cet article ne concerne pas les changements et les adaptations des modalités d'exercice du télétravail qui seront nécessaires tout au long de la vie contractuelle du salarié (par simples échanges de mails entre le Salarié et son Manager, cf article 4.1), et qui seront décidées unilatéralement et sans préavis par le Manager dans des situations où la production ou le maintien du collectif l'exigeront.

Il s'agit ici de situations où le Manager pourra, sous réserve du respect d'un délai de prévenance, demander au salarié de **suspendre durablement son télétravail**, en cas de contraintes liées à l'activité du service, du projet ou d'une demande d'un client de Smile.

Ce délai est **d'une semaine si le contexte était connu et prévisible**.

Ce délai est de **2 jours ouvrés si la situation n'était ni prévisible ni anticipable**.

En cas d'impossibilité matérielle et technique empêchant la poursuite du télétravail, ce dernier est immédiatement suspendu.

Cette décision de suspension précisera la durée de cette suspension et sera limitée à la durée de la contrainte. Elle sera formalisée par mail.

Le salarié pourra demander la suspension du télétravail dans les mêmes conditions.

## 5.3 Réversibilité du Télétravail Régulier

### 5.3.1 Réversibilité du Télétravail Régulier à l'initiative du salarié

Le salarié peut décider unilatéralement de mettre fin au Télétravail Régulier.

Pour cela, il informera par mail son Manager et les Ressources Humaines en respectant le délai de prévenance :

- **d'une semaine si le contexte était connu et prévisible.**
- **de 2 jours ouvrés si la situation n'était ni prévisible ni anticipable.**

Le salarié aura la possibilité de préciser les motifs de sa décision (changement de son lieu de télétravail rendant impossible le télétravail régulier, par exemple). A défaut, il peut évoquer ses motifs lors d'un entretien avec son manager, s'il le souhaite.

Les motivations des salariés serviront de manière anonyme d'outil d'analyse pour améliorer le présent accord.

### **5.3.2 Réversibilité du Télétravail Régulier à l'initiative de l'employeur**

Il s'agit ici de traiter les situations de **réversibilité permanente**.

Le manager peut demander au télétravailleur de revenir travailler intégralement dans les locaux de la Société ou du client, notamment pour les raisons suivantes :

- Perte de l'une des conditions d'éligibilité (critères définis à l'article 3.1.2 du présent Accord)
- Manifestation d'isolement ou tout autre Risque psycho-social
- Autonomie insuffisante dans l'exécution des tâches et dans leur organisation
- Non-respect des règles du télétravail constaté
- Non-respect avéré des règles de sécurité, de confidentialité ou de protection des données constaté
- Altération de la qualité du travail effectué
- Performance insuffisante du salarié (évaluation client, évaluation managériale, people review, etc)

La fin du Télétravail Régulier prendra effet 2 semaines après la réception par le salarié de la décision de mettre fin au Télétravail Régulier.

En cas de non-respect des règles de sécurité, de confidentialité ou de protection des données, le Télétravail Régulier est immédiatement arrêté.

Le manager exposera les motifs de sa décision au salarié, qui lui sera notifiée par mail, avec les Ressources Humaines en copie.

Le salarié pourra formuler une nouvelle demande de Télétravail Régulier dès lors qu'un changement intervient dans sa situation (par exemple : changement de missions/fonctions, nouvelle situation organisationnelle, réintégration d'un lieu de télétravail lui permettant de télétravailler de manière régulière, ...).

### **5.4. Recours du salarié**

Tout salarié qui contesterait la décision du manager hiérarchique concernant la mise en œuvre du télétravail ou sa réversibilité, pourra saisir son/sa RRH, en expliquant le motif de sa contestation.

Le recours, non suspensif, sera traité dans un délai de 10 jours ouvrés. Le/la RRH analysera objectivement la situation du salarié (affectation, charge de travail, besoins client, etc.) et recevra en entretien le salarié, le manager et tout autre personne susceptible de l'éclairer dans la prise de décision.

Un retour sera fait au salarié sur la suite donnée à sa réclamation.

## Article 6 : Organisation du Télétravail

---

### 6.1 Nombre de jours télétravaillés en Télétravail Régulier

Indépendamment des impacts positifs du télétravail observés sur le confort de vie et les conditions de travail, le présent accord réaffirme la nécessité :

- de protéger les salariés contre l'isolement ou les RPS induits par le télétravail régulier,
- de faire subsister l'esprit et la culture d'entreprise,
- de garantir constance et qualité dans les relations interpersonnelles,
- de préserver la vie d'équipe dans un esprit de convivialité,
- et de créer les conditions permettant de développer créativité et innovation.

Les parties rappellent donc qu'il est fondamental d'équilibrer le temps de télétravail et le temps de présence sur site Smile ou site client, propices au lien social, aux relations et échanges avec ses collègues/clients et, plus largement, à l'intégration dans la vie de l'entreprise.

Elles souhaitent aussi insister sur le fait que dans un mode d'organisation hybride, **le rôle du Manager est la clef de voûte et du succès de cette nouvelle organisation du travail**, qui sollicitera particulièrement de sa part sa fonction première **d'organisation, de régulation, d'appui et d'animation du collectif**.

Ces missions sont à mener à la fois **en distanciel ET en présentiel**, afin d'organiser et donner du sens au retour sur site de ses équipes.

Afin de préserver ce collectif de travail, permettre aux Managers de garder une cohésion d'équipe, et éviter un trop grand isolement des collaborateurs (et limiter les RPS), il apparaît donc nécessaire que **les salariés soient présents sur site Smile ou client, a minima, 1 jour par semaine** pour une semaine complète de travail.

Si le manager hiérarchique (en accord avec le manager fonctionnel dans le cas d'une organisation matricielle) considère que le contexte (*situation individuelle du collaborateur et le contexte client*) le permet, le salarié pourrait ainsi bénéficier d'un contingent de jours de télétravail hebdomadaire pouvant aller **jusqu'à 4 jours de télétravail par semaine pour une semaine complète de travail, sous réserve de l'accord préalable du Manager Comex**, sachant que **Smile recommande une moyenne de 2 à 3 jours maximum de télétravail par semaine**.

Si la semaine est incomplète ou en cas de congés/RTT/temps partiels, le minimum de 1 jour par semaine sera maintenu pour la semaine en question.

Le nombre de jours de Télétravail Régulier, ainsi que les jours identifiés d'un commun accord entre le salarié et son manager, ne sont pas une condition exigée dans l'avenant initial de télétravail régulier.

Les détails (nombre de jours et jours fixés) sont fixés entre le Manager hiérarchique/XXX (en accord avec le Manager fonctionnel dans le cas d'organisation matricielle) et le salarié.

Une grande flexibilité devra être assurée par le collaborateur qui doit pouvoir être présent sur site en cas de demande managériale (articles 4.1 & 6.4; réunions d'équipe, rdv clients, etc).

Les jours de Télétravail Régulier réalisés (le nombre et les jours de la semaine) peuvent donc varier en fonction des missions confiées et/ou d'une nécessité de service (telle qu'une réunion avec présence physique nécessaire à la demande du client). Une simple demande managériale et un mail entre le salarié et le manager suffiront à acter ce changement (article 4.1).

Le nombre de jours peut également être différent en cas de prescriptions impératives du Médecin du travail.

Enfin, avec accord managérial, le télétravail régulier pourrait exceptionnellement s'articuler avec du télétravail ponctuel, avec la nécessité de conserver le minimum de présence de 1 jour sur site.

Exceptionnellement, avec accord du Manager Comex, cette dernière condition pourrait être temporairement suspendue.

Enfin, le nombre de jours de télétravail régulier pourra évidemment varier durablement dans les cas de suspension (article 5.2) ou réversibilité (article 5.3).

## **6.2 Détermination des plages horaires de travail et contrôle du temps de travail en Télétravail**

Les dispositions légales et conventionnelles relatives au temps de travail s'appliquent aux télétravailleurs (quel que soit le type de télétravail : Régulier, Ponctuel ou Exceptionnel).

Pour chaque journée de travail, le télétravailleur effectue le temps de travail de référence qui lui est applicable, selon sa modalité, dans les mêmes conditions que s'il était sur site Smile ou en mission chez un client.

Le salarié doit ainsi être joignable pendant les plages horaires définies dans l'accord sur le temps de travail en vigueur au sein de l'entreprise.

Afin de garantir le respect de la vie privée du télétravailleur, le salarié ne pourra pas être contacté en dehors de ces plages horaires définies ci-dessus.

Le télétravail ne doit occasionner aucune heure supplémentaire ou complémentaire qui n'ait pas été au préalable autorisée par le manager.

Le télétravailleur doit donc organiser son temps de travail en respectant les mêmes règles de durée du travail, de temps de repos et de déconnexion que celles qu'il applique quand il travaille sur site smile ou chez un client.

Les cadres au forfait jours disposent en télétravail de la même autonomie d'organisation que celle dont ils disposent pour les jours non-télétravaillés.

Le télétravailleur doit respecter les obligations déclaratives en temps de travail, jours de travail et repos, jours sur site et jours en télétravail sur l'outil XXX (déclaratif dans le CRA).

Le salarié et le manager sont tenus de respecter la Charte sur le droit à la déconnexion/QVT/.. (Cf. Annexe ).

Enfin, le Règlement Intérieur ainsi que ses annexes restent applicables dans le cadre du télétravail.

## **6.3 Modalités de régulation de la charge de travail**

Le manager échangera régulièrement avec le télétravailleur sur son activité et les missions qui lui sont confiées au cours d'entretiens individuels ou lors de réunions d'équipe.

L'organisation du télétravail doit en effet faire l'objet d'un suivi régulier de la part du manager, qui veillera notamment à ce que la charge de travail soit adaptée.

Les résultats attendus en situation de télétravail sont équivalents à ceux qui auraient été obtenus sur site ou chez le client, tout en prenant en compte le fait que le salarié ne dispose pas des mêmes moyens que ceux de l'entreprise notamment dans la rapidité de résolution des incidents informatiques/réseaux.

L'entretien annuel d'évaluation sera, en plus de ces échanges réguliers, le moment de faire le point sur les conditions d'activité en télétravail ainsi que la charge de travail associée. La qualité de télétravailleur ne saurait constituer un critère d'évaluation.

Un rappel sur le droit à la déconnexion sera effectué par le manager.

## **6.4 Maintien du lien social et prévention de l'isolement**

Sachant que le Télétravail Régulier devrait être de 2 à 3 jours par semaine en moyenne, le télétravailleur sera, chaque semaine, amené à rencontrer physiquement des collègues de travail ainsi que sa hiérarchie. Cette présence hebdomadaire lui permettra également de pouvoir rencontrer physiquement les représentants du personnel.

La hiérarchie veillera à ce que le Télétravail Régulier ne soit pas un frein à la participation physique aux réunions avec d'autres salariés ou interlocuteurs externes.

Les salariés en Télétravail Régulier doivent assister aux réunions pour lesquelles leur présence physique est requise par leur hiérarchie. Dans la mesure du possible, ces réunions seront planifiées suffisamment à l'avance pour permettre au télétravailleur d'organiser sa venue sur site.

En outre, le télétravailleur aura accès depuis son poste de travail à l'intranet du Groupe et donc à l'ensemble des informations de la Société.

Les managers seront formés ou sensibilisés au management d'équipe à distance afin de s'assurer d'accompagner les télétravailleurs.

En cas de difficultés, le télétravailleur pourra échanger avec son manager, son/sa RRH ou le service de santé au travail et les représentants du personnel. Les ressources KLESIA restent accessibles tout comme xxx.

De manière générale, les managers veilleront à ce que tous les télétravailleurs, quel que soit leur statut, restent concernés par la vie collective et le lien social.

## **6.5 Accompagnement des salariés et des managers**

Les parties rappellent qu'il est mis à disposition des télétravailleurs ainsi qu'à celle de leur manager un ensemble d'outils (kit, guides, formations, ...). Ces derniers doivent permettre de mieux appréhender le télétravail et d'assurer le bon fonctionnement de la communauté de travail au sein de laquelle les collaborateurs peuvent évoluer sereinement, en confiance et de manière autonome.

Les managers ayant des télétravailleurs dans leur équipe suivront des formations/sensibilisations relatives au management à distance, mises à leur disposition via XXX.

Le salarié a accès aux formations à la pratique du télétravail sur xxx mis à disposition par Smile.

## **6.6 Le télétravail et les heures de délégation des représentants du personnel**

Les dispositions du présent Accord ne portent en aucun cas atteinte aux prérogatives des représentants du personnel qui pourraient bénéficier du statut de télétravailleur.

Les représentants du personnel peuvent, sur sollicitation du télétravailleur, se rendre sur le lieu d'exercice du télétravail.

L'éventuelle utilisation d'heures de délégation durant la journée de télétravail devra faire l'objet de la procédure habituelle d'information et de traitement en vigueur au sein de la Société.

# Article 7 : Equipements de travail et moyens mis à disposition des Télétravailleurs

---

## 7.1 Dans le cadre du Télétravail Régulier

### 7.1.1 Poste de travail et équipement

Sous réserve de la conformité des installations électriques et des lieux de travail, dont le salarié devra attester, SMILE mettra à la disposition du télétravailleur régulier les équipements portables standards et aux normes de l'entreprise nécessaires à la réalisation de ses tâches et missions.

Sauf accord particulier, le salarié ne peut utiliser un autre matériel que celui fourni par SMILE.

Afin de permettre aux salariés de télétravailler dans de bonnes conditions, SMILE fournira donc un équipement adapté (le « Kit télétravail ») composé :

- D'un ordinateur portable
- D'un casque
- D'un clavier
- D'un casque soft phone ou d'un téléphone portable (en fonction des postes)

Les télétravailleurs peuvent s'équiper en petites fournitures lorsqu'ils viennent dans les locaux de SMILE.

Le télétravailleur s'engage à utiliser uniquement des documents dématérialisés, aucune solution d'impression ne lui étant fournie par SMILE. En aucun cas, les dossiers papiers ne pourront être déplacés au domicile du télétravailleur.

SMILE ne fournira aucun matériel supplémentaire au salarié pour la réalisation de son télétravail, sauf en cas de situation liée à des enjeux de santé constatés par un médecin spécialiste et le médecin du travail.

L'ensemble des équipements mis à disposition du salarié restera la propriété de SMILE, le salarié devra en garantir un usage strictement professionnel et en assurer la bonne conservation.

En cas de panne ou de mauvais fonctionnement des équipements de travail, le télétravailleur doit en aviser immédiatement la Société en contactant le Système Interne

Il prévient également son manager. Il pourra alors être amené à se rendre dans les meilleurs délais sur site SMILE pour faire réparer ou contrôler son équipement afin de lui permettre de travailler dans des conditions satisfaisantes.

Tout matériel mis à disposition par SMILE devra être restitué à l'entreprise en cas de départ.

## 7.1.2 Indemnité forfaitaire

Dans le cadre du Télétravail Régulier, SMILE versera au télétravailleur une **indemnité mensuelle forfaitaire**, qui inclura les frais d'installation, de maintenance et de fonctionnement de la connexion type ADSL ainsi que l'installation téléphonique fixe et la consommation d'électricité.

Elle comprendra également l'indemnité d'occupation du domicile privé à des fins professionnelles.

L'indemnité mensuelle forfaitaire est fixée à 10 euros par mois, quel que soit le nombre de jours de télétravail hebdomadaire prévu dans l'avenant au télétravail régulier.

## 7.1.3 Conformité électrique

La conformité des installations électriques du domicile du salarié, notamment en matière de normes électriques et de risques incendie relève de la responsabilité et est à la charge du télétravailleur qui devra remettre à cet effet une attestation de conformité ou à défaut une attestation sur l'honneur de conformité des installations électriques mentionnant que son logement comporte une prise de terre et un disjoncteur.

Le modèle type de cette attestation sur l'honneur est annexé au présent accord (**Annexe 3**).

## 7.1.4 Assurance

Chaque télétravailleur doit disposer d'une assurance habitation et être en mesure de remettre une attestation de couverture des dommages causés par ou au télétravailleur émise par ladite assurance à la demande de la Société.

SMILE dispose d'une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant notamment les dommages subis par le matériel informatique professionnel et les conséquences de ces dommages. Cette assurance s'applique au télétravail dans les mêmes conditions que lorsque le salarié exécute sa mission sur le site client ou dans les locaux de SMILE.

## 7.2 Dans le cadre du Télétravail Ponctuel

### 7.2.1 Poste de travail

Si le salarié n'est pas Télétravailleur Régulier et qu'il ne dispose pas du Kit télétravail complet, SMILE fournit le Kit télétravail tel que défini à l'article 8.1.1

## **7.2.2 Indemnité forfaitaire**

Dans le cadre du Télétravail Exceptionnel, aucune indemnité forfaitaire ne sera versée par SMILE.

## **7.2.3 Conformité électrique**

La conformité des installations électriques du domicile du salarié, notamment en matière de normes électriques et de risques incendie relève de la responsabilité et est à la charge du télétravailleur qui devra remettre à cet effet une attestation de conformité ou à défaut une attestation sur l'honneur de conformité des installations électriques mentionnant que son logement comporte une prise de terre et un disjoncteur.

Le modèle type de cette attestation sur l'honneur est annexé au présent accord (**Annexe 3**).

## **7.2.4 Assurance**

Chaque télétravailleur doit disposer d'une assurance habitation et être en mesure de remettre une attestation de couverture des dommages causés par ou au télétravailleur émise par ladite assurance à la demande de la Société.

SMILE dispose d'une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant notamment les dommages subis par le matériel informatique professionnel et les conséquences de ces dommages. Cette assurance s'applique au télétravail dans les mêmes conditions que lorsque le salarié exécute sa mission sur le site client ou dans les locaux de SMILE.

## **7.3 Dans le cadre du Télétravail Exceptionnel**

### **7.3.1 Poste de travail**

Si le salarié n'est pas Télétravailleur Régulier et qu'il ne dispose pas du Kit télétravail complet, SMILE fournit le Kit télétravail tel que défini à l'article 8.1.1

### **7.3.2 Indemnité forfaitaire**

Dans le cadre du Télétravail Exceptionnel, aucune indemnité forfaitaire ne sera versée par SMILE.

### **7.3.3 Conformité électrique**

La conformité des installations électriques du domicile du salarié, notamment en matière de normes électriques et de risques incendie relève de la responsabilité et est à la charge du télétravailleur qui devra remettre à cet effet une attestation de conformité ou à défaut une attestation sur l'honneur de conformité des installations électriques mentionnant que son logement comporte une prise de terre et un disjoncteur.

Le modèle type de cette attestation sur l'honneur est annexé au présent accord (Annexe 3).

### **7.3.4 Assurance**

Chaque télétravailleur doit disposer d'une assurance multirisques habitation et être en mesure de remettre une attestation de couverture des dommages causés par ou au télétravailleur émise par ladite assurance à la demande de la Société.

## **Article 8 : Droits et obligations du salarié en télétravail**

---

### **8.1 Droits individuels et collectifs**

Quel que soit le type de télétravail : Régulier, Ponctuel ou Exceptionnel, le télétravailleur bénéficie des mêmes droits, avantages légaux et conventionnels que ceux applicables aux salariés travaillant sur site SMILE ou chez le client.

Pendant ses jours de télétravail, il bénéficie ainsi des mêmes droits en matière d'avantages sociaux (congrés payés, titres restaurant, part du remboursement de transports si au moins un jour de présence sur site SMILE ou client, ...), de formations professionnelles, de déroulement de carrière, d'entretiens professionnels et d'évaluation.

Il est soumis aux mêmes conditions de participation et d'éligibilité aux élections des instances représentatives du personnel. Il est inclus dans le calcul déterminant les seuils nécessaires pour les instances représentatives du personnel.

## **8.2 Santé et sécurité au travail**

### **8.2.1 Information des salariés**

SMILE France informe les salariés en Télétravail des règles relatives à l'utilisation des écrans et du matériel mis à disposition ; des recommandations en matière d'ergonomie seront communiquées. Le télétravailleur est tenu de respecter ces règles.

### **8.2.2 Accident du travail**

Quel que soit le type de télétravail : Régulier, Ponctuel ou Exceptionnel, le télétravailleur bénéficie d'une couverture sociale identique aux autres salariés de SMILE France.

Les télétravailleurs bénéficient de la législation sur les accidents du travail. Un accident survenu au télétravailleur à son domicile pendant les jours de télétravail et pendant ses horaires de travail sera soumis au même régime que s'il était intervenu dans les locaux de la Société pendant le temps de travail.

Cette présomption s'applique conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables en la matière.

Par ailleurs, il est précisé que le télétravailleur est couvert au titre de la législation sur les accidents de trajet dès lors qu'il se déplace pour se rendre dans les locaux de la Société, chez un client ou dans le cadre de tout autre déplacement qu'il est amené à faire dans l'exercice de ses missions.

Dans ces cas (maladie et accident de trajet), le télétravailleur doit informer son Manager et sa RRH de l'accident dans les mêmes délais que lorsqu'il effectue son travail dans les locaux de la Société et transmettre tous les éléments d'information nécessaires à l'élaboration d'une déclaration d'accident du travail.

## **8.3 Obligations de confidentialité et de discrétion**

Quel que soit le type de télétravail : Régulier, Ponctuel ou Exceptionnel, le télétravailleur s'engage à respecter les consignes et procédures fixées par la Société en matière de sécurité informatique et de protection des données, notamment en ce qui concerne les mots de passe, (ces derniers étant strictement personnels), les codes d'accès et la sauvegarde des documents.

Il doit également assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations et des données qui lui sont confiées ou auxquelles il a accès dans le cadre professionnel.

## **8.4 Obligations liées à l'usage des outils numériques**

Quel que soit le type de télétravail : Régulier, Ponctuel ou Exceptionnel, pour des raisons de sécurité informatique, il est demandé au télétravailleur de :

- Respecter les consignes, règles et politiques qui seront portées à sa connaissance
- Se conformer à la Charte informatique du bon usage des outils informatiques
- Suivre les formations prévues concernant la bonne utilisation des outils (Formation Sécurité, Phishing, etc.)

## Article 9 : Commission de suivi de l'Accord

---

### 9.1 Composition

Siègent de manière permanente à la commission :

- 2 représentants de la Direction
- 1 représentant de chacune des Organisations Syndicales signataires de l'Accord

### 9.2 Missions

Le suivi de présent Accord sera effectué dans le cadre d'un bilan de l'année civile réalisée qui portera sur les indicateurs suivants, par genre et par BU :

- Nombre de télétravailleurs réguliers (ayant un avenant en vigueur sur la période) et ponctuels (ayant bénéficié d'au moins un jour de TT ponctuel sur la période)
- Nombre moyen de jours de télétravail régulier par collaborateur
- Répartition des télétravailleurs par nombre de jours demandés (Télétravail régulier)
- Nombre de jours télétravaillés si possible par type de télétravail (régulier, ponctuel, exceptionnel)
- Nombre de refus et motifs invoqués (Télétravail régulier)
- Nombre de réversibilité et motifs avec mention de l'initiative (employeur ou salarié) (Télétravail régulier)
- Nombre d'accidents en télétravail
- Nombre de responsables hiérarchiques encadrant des télétravailleurs
- Nombre de salariés et de responsables hiérarchiques ayant suivi la formation « Télétravail »
- Nombre de salariés ayant fait un recours, par type de recours (demande initiale, réversibilité)
- Nombre de réunions annuelles de présentation aux managers de l'accord

La Commission de suivi de l'Accord se réunit 1 fois par an, au cours du 1er Trimestre de l'année suivant la période concernée.

### **10.3 Bilan aux CSSCT**

Un bilan du télétravail sera inclus dans les rapports annuels d'activité des CSSCT.

## **Article 10 : Durée de l'Accord – Révision – Publicité**

---

### **10.1 Durée de l'Accord**

Le présent Accord est conclu pour une durée indéterminée.

Il entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> jour du mois suivant sa signature.

### **10.2 Révision**

Cet Accord pourra, le cas échéant, être révisé ou dénoncé à tout moment à la demande d'une partie signataire conformément aux dispositions des articles L. 2222-5 et L. 2222-6 du Code du travail.

Toute demande de révision ou de dénonciation du présent Accord par une partie signataire devra être notifiée aux autres parties par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le présent accord ne pourra pas faire l'objet d'une dénonciation partielle. Compte tenu de cette indivisibilité, le présent accord devra faire l'objet d'une dénonciation globale, faute de quoi la dénonciation ne serait pas considérée comme valable, ni opposable.

En cas de révision, cette notification devra être obligatoirement accompagnée d'un exposé des motifs de la demande et propositions de révision sur les thèmes dont il est demandé la révision.

Les négociations au sujet des demandes de révision devront obligatoirement être initiées au plus tard dans un délai de huit jours calendaires à compter de la réception de la notification de demande de révision par l'ensemble des parties concernées.

Toute disposition modifiant le présent Accord devra faire l'objet d'un Accord entre l'ensemble des Parties signataires et donnera lieu à l'établissement d'un avenant au présent Accord.

Si un accord de révision est valablement conclu, ses dispositions se substitueront de plein droit aux dispositions du présent Accord qu'il modifie.

### **10.3 Publicité de l'Accord et dépôt**

Les formalités de publicité et de dépôt du présent Accord collectif seront réalisées dans les conditions et selon les modalités prévues par la loi.

Cet Accord d'entreprise fera également l'objet d'une diffusion au sein de SMILE France.

*Fait à Asnières sur Seine, le 11/10/2021*

## **Annexe 1 : Rôle du Manager dans une organisation du travail hybride**

Dans un mode d'organisation hybride, **le rôle du Manager est la clef de voute et du succès de cette nouvelle organisation du travail**, qui sollicitera particulièrement de sa part sa fonction première **d'organisation, de régulation, d'appui et d'animation du collectif**. Ces missions sont à mener à la fois **en distanciel ET en présentiel**, afin d'organiser et donner du sens au retour sur site de ses équipes.

**Le manager est moins un expert qu'un soutien** ajustant objectifs, moyens de protection et outils pour la bonne réalisation du travail. C'est lui qui vient assembler les « briques » suivantes :

- définir et donner du sens à l'activité,
- organiser le travail et réguler la charge,
- maintenir le collectif,
- informer,
- apporter feedback et reconnaissance.

**Le management doit se faire par la confiance.**

Il nous semble important de profiter du **déploiement du télétravail volontaire pour faire évoluer les relations et les baser davantage sur la confiance** : à distance, on peut ainsi passer d'un management par le contrôle à un **management par objectifs**, centré sur l'objectif et le sens, le « quoi » et le « pourquoi », en s'assurant de donner les moyens du « comment ».

**Toutefois, il est essentiel de comprendre que la confiance ne s'improvise pas** : elle se construit par un partage du cadre entre manager et collaborateurs (les horaires, les plages pendant lesquelles on doit pouvoir être contacté, les objectifs, la qualité du travail attendue, les délais etc.), ainsi que par la qualité des échanges et de la recherche de solutions en commun.



### Réguler l'organisation du travail

Même dans un contexte d'urgence, managers et salariés doivent s'entendre pour définir et ajuster **les responsabilités, les moyens et l'organisation du travail** qui permettra de bien réaliser et coordonner les missions de chacun.

C'est dans ce cadre que le manager doit chercher à réguler la charge de travail des membres de son équipe, en prenant en compte la dimension collective et individuelle, avec des enjeux en termes :

- d'anticipation
- de suivi et d'ajustement
- de prise en compte des « situations-problèmes »

La régulation de la charge de travail passe, notamment, par des **réunions courtes et régulières** en visioconférence durant lesquelles il est possible d'échanger sur les tâches à réaliser, le travail tel qu'il est réellement mené (avec les aléas, les dysfonctionnements) et les propositions d'amélioration. Les échanges entre manager et salarié doivent permettre d'être à l'écoute des perceptions de chacun et, dans cette période particulière, d'identifier les éventuels problèmes (conciliation des temps, stress lié au confinement, angoisse en cas de maladie d'un proche, sentiment d'isolement ou de sur-sollicitation, difficultés à réaliser le travail), et ainsi de percevoir les signaux faibles et de rechercher des solutions.

### **Maintenir le collectif**

Si la distance et l'isolement physique et émotionnel éloignent un peu le collectif, la **coopération entre collègues, entre services doit malgré tout perdurer**. Le manager peut favoriser le travail collaboratif, par exemple en proposant du binôme, en soutenant le travail en mode projet ou encore en dégageant du temps pour des échanges de pratiques à distance. Chacun dans l'équipe peut aussi être inventif pour (re)créer du lien, retrouver des rituels, une forme de spontanéité, de l'entraide, qui favorisent un sentiment d'appartenance et d'implication. Cela demande évidemment un peu d'anticipation et une auto-discipline partagée pour coordonner les disponibilités, respecter les moments de joignabilité et de déconnexion.

### **Informier**

En période de crise comme celle que nous connaissons, le manager joue un **rôle central d'information** : il diffuse et explique les lignes directrices fixées par la direction, les consignes de prévention, les priorités d'action... Ce rôle se conçoit bien sûr à **double-sens** : il lui revient en parallèle de partager avec la direction et les autres services les éventuelles difficultés, les nécessités d'adapter l'organisation ainsi que les propositions de son équipe. La capacité du manager à écouter, même en mode de travail dégradé, ses collaborateurs-rices, à accompagner la recherche de nouvelles idées, à résoudre des problèmes et gérer le flux d'information est ici mise à contribution.

### **Feedback et reconnaissance**

Avec la distance et la perte de signaux faibles liés au télétravail, **il ne faut pas négliger l'impact du feedback réciproque** : il convient de vérifier que les messages sont bien compris, que chacun sait ce qui est attendu. Il faut également penser à valoriser la contribution de tous, au-delà des seuls résultats. Et ainsi **témoigner et anticiper des marques de reconnaissance** que ce soit en termes de

travail (exemple : nouvelles responsabilités), de parcours (formations, gratification), de relations (confiance de la hiérarchie, sentiment d'utilité et d'accomplissement témoigné par les clients ou les usagers, solidarité du collectif) en veillant à l'équité et sans valoriser la sur-connexion.

### **Et le manager dans tout ça ?**

Ces différents principes valent pour lui-même : pour mener à bien ses missions, le manager a besoin, lui aussi, de pouvoir "prendre soin" de sa propre situation de travail en bénéficiant des moyens et d'un soutien adéquat : clarification et priorisation de la gouvernance, partage d'informations, accompagnement en cas de de difficultés, espaces d'échanges avec ses pairs, coopération entre et au sein de son équipe.