

UES VEOLIA EAU - GENERALE DES EAUX
Etablissement Banlieue de Paris

**ACCORD D'ETABLISSEMENT SUR L'ORGANISATION DU TÉLÉTRAVAIL
EXERCÉ A DOMICILE AU SEIN DU SERVICE CLIENTELE**

D'un commun accord entre :

- La Direction de l'Etablissement la Banlieue de Paris de l'UES Veolia Eau-Générale des Eaux représentée par M. Michel PLASSE, Directeur de la Banlieue de Paris
- L'Organisation Syndicale C.F.D.T. représentée par : *Alain LAINE*
- L'Organisation Syndicale C.F.T.C. représentée par : *Catherine MALLY*
- L'Organisation Syndicale C.F.E -C.G.C. représentée par : *Nave'Christine LESAGE*
- L'Organisation Syndicale C.G.T. représentée par : *JURISCU Jean Jacques*
- L'Organisation Syndicale F.O. représentée par :
- L'Organisation Syndicale Autonome-UNSA représentée par :

Il a été convenu ce qui suit, pour ce qui concerne l'Etablissement Banlieue de Paris de l'UES Veolia Eau - Générale des Eaux :

PREAMBULE

Le présent accord d'établissement a pour objet de fixer les conditions de l'organisation du télétravail exercé à domicile au sein du Service Clientèle de l'Etablissement Banlieue de Paris, suite à l'expérimentation qui s'est déroulée dans le cadre de l'accord d'établissement du 14 octobre 2002 et de ses avenants.

Les télétravailleurs bénéficient de l'ensemble des dispositions légales et conventionnelles applicables aux autres salariés de l'Etablissement et ne sont pas en conséquence concernés par les dispositions des articles L. 721-1 et suivants du Code du Travail relatifs aux travailleurs à domicile.



Article 1 : Périmètre et durée de l'activité en télétravail

L'organisation du télétravail exercé à domicile concerne les fonctions suivantes du Service Clientèle :

- chargés de clientèle, dans la limite de 50 % de l'effectif de l'unité A.T.C (hors site de Saint-Denis) ;
- salariés exerçant des fonctions d'expert pour leurs missions d'études de dossiers et de rédaction de courriers et rapports administratifs.

La durée maximale d'activité en télétravail sera de trois ans. A l'issue de cette période, le salarié télétravailleur réintègrera son site de rattachement, s'il n'a pas postulé à un autre poste vacant dans l'entreprise.

Pour les salariés ayant participé à l'expérimentation du télétravail jusqu'au 30 novembre 2006, l'exercice du télétravail à domicile pourra se poursuivre jusqu'au 31 décembre 2008 au plus tard. Toutefois et à titre exceptionnel, notamment pour les salariés faisant valoir leurs droits à la retraite ou sur examen des cas individuels, l'exercice du télétravail à domicile pourra pour ces salariés, être prolongé, au plus tard jusqu'à la fin de durée de l'accord (cf. article 14).

Article 2 : Principe du volontariat, principe d'un avenant au contrat de travail, formation

Le télétravail est basé sur le volontariat. Il nécessite la maîtrise de l'activité exercée en télétravail et une autonomie de travail.

Les nouvelles demandes répondant aux critères susvisés devront recevoir l'accord de la Direction.

Ces salariés devront signer un avenant à leur contrat de travail formalisant les modifications apportées à leur contrat de travail initial.

Les salariés volontaires pour le télétravail suivront préalablement à leur prise de fonction une formation spécifique au télétravail et aux outils informatiques dont ils disposeront. Les chargés de clientèle en télétravail exercé à domicile suivront les formations prévues pour les salariés du Service clientèle.

Article 3 : Critères de choix des candidats

Au-delà des critères professionnels, les critères suivants seront pris en considération afin de sélectionner les candidats retenus pour le télétravail :

- Une vérification des normes de sécurité (électricité, poste de travail, etc.) et de l'environnement de travail au domicile des salariés volontaires pour le télétravail sera effectuée par un organisme de sécurité agréé (type VERITAS) préalablement à la signature de l'avenant au contrat de travail. Un environnement non conforme amènerait la Direction à refuser la candidature du salarié au télétravail.

Handwritten notes and signatures: "dji", "11P", and a signature.

Accord sur l'organisation du télétravail exercé à domicile au sein du service clientèle

- Les salariés volontaires devront préalablement à la signature de leur avenant au contrat de travail attester que leur éventuel règlement de copropriété ou contrat de bail n'interdit pas leur activité professionnelle à domicile.
- Dans la mesure du possible, les télétravailleurs disposeront, pour la moitié d'entre eux, d'une pièce dédiée pour exercer leurs missions dans le cadre du télétravail à leur domicile.

Article 4 : Lieu de travail, lieu de rattachement

Le domicile du télétravailleur constitue son lieu de travail principal. Le télétravail n'est pas accessible aux salariés résidant dans une commune située hors de la région Ile-de-France ou non limitrophe à celle-ci.

4.1 – Pour les Chargés de Clientèle de l'unité ATC

Les télétravailleurs sont rattachés hiérarchiquement et fonctionnellement au Service Clientèle et plus précisément à la cellule « Back-office » de l'unité Accueil et Traitement des dossiers Clientèle de l'établissement Banlieue de Paris de l'U.E.S. Veolia Eau - Générale des Eaux, située à Nanterre.

Les télétravailleurs sont en outre amenés à se rendre régulièrement sur leur site de rattachement lorsque leur hiérarchie les sollicite et notamment dans le cadre de réunions de coordination se tenant en principe toutes les deux semaines.

4.2 – Pour les salariés exerçant une fonction d'expert

Ces derniers sont rattachés en fonction de l'activité exercée au C.S.C. à Saint-Maurice ou à la Direction du Service Clientèle et devront se rendre aux réunions auxquelles ils seront conviés.

Article 5 : Horaires de travail

L'horaire de travail collectif est applicable, soit 35 heures hebdomadaires. Le travail à temps partiel ne sera pas, sauf cas exceptionnel (reclassement d'un salarié notamment), possible en télétravail.

5.1 – Pour les Chargés de Clientèle

Les horaires de travail des télétravailleurs s'inscrivent dans la plage horaire d'ouverture du Centre Service Client et de la disponibilité de la « Boîte d'activités clientèle » soit de 7 h 30 à 19 h 30, du lundi au vendredi. En dehors de cette plage horaire, le matériel mis à la disposition du télétravailleur est automatiquement mis en veille de façon à respecter la durée minimale de repos quotidien et hebdomadaire prévue par les dispositions légales et conventionnelles applicables à l'établissement.

Les télétravailleurs s'engagent à travailler quotidiennement sur une plage fixe de 3 heures consécutives ou non (s'inscrivant sur les plages horaires courant de 9 h à 12 h et/ou de 14 h à 17 h) de façon à pouvoir être joints par leur responsable hiérarchique. Cette plage de 3 heures est individualisée en accord avec ce dernier. Elle pourra être modifiée en accord avec celui-ci sous respect d'un délai de prévenance de 72 heures.

dh
31 D
A
PP
AA

Accord sur l'organisation du télétravail exercé à domicile au sein du service clientèle

En dehors de ces contraintes, les horaires de travail du télétravailleur sont fixés à son initiative sur une plage de disponibilité de son environnement personnel de travail, dans la limite de 10 heures par jour et en respectant les pauses nécessaires dans le cadre du travail sur écran.

Les télétravailleurs peuvent bénéficier des aménagements de temps de travail en vigueur au sein de leur unité de rattachement. Il en sera tenu compte dans la définition de la plage horaire fixe journalière de travail sur laquelle ils doivent s'engager, conformément au paragraphe ci-dessus.

Le temps de trajet entre le domicile et le site de rattachement, lorsque le salarié est amené à s'y rendre, n'est pas du temps de travail effectif, sauf cas d'une demi-journée de formation. Si les réunions de coordination ou les entretiens professionnels avec la hiérarchie ne durent pas une journée complète de travail, les télétravailleurs ont le choix entre, poursuivre leur activité professionnelle sur leur site de rattachement et rentrer à leur domicile (temps de trajet) une fois la durée quotidienne de travail prévue ce jour là effectuée ou rentrer immédiatement à leur domicile (temps de trajet) et reprendre ensuite leur activité professionnelle au maximum jusqu'à 19 h 30.

Dans le cas où son environnement personnel de travail rendrait temporairement impossible l'accomplissement de ses fonctions en télétravail tel que programmé (coupure électricité, téléphone, travaux au domicile, poste de travail indisponible, etc.), celles-ci s'exerceraient alors au Centre Service Client pour l'activité Grands Comptes et sur le site Back Office à Nanterre pour l'activité Back Office pendant la durée de cette impossibilité. Cependant le télétravailleur pourra demander à son responsable hiérarchique de récupérer en télétravail dans le mois à venir les heures de travail qu'il n'a pas pu accomplir du fait de cette impossibilité temporaire.

Dans le cas d'une impossibilité temporaire d'accomplissement de ses fonctions en télétravail à domicile en raison d'un événement non programmé (panne) :

- lorsque l'origine de la panne est le non-fonctionnement du réseau informatique de l'entreprise ou des outils associés (IDC, BAC), le télétravailleur est réputé en temps de travail dans sa plage horaire habituelle, durant la durée de l'indisponibilité et au maximum jusqu'à la fin de la journée considérée ; il ne lui sera pas demandé de récupérer ce temps ; au-delà, le télétravailleur est amené à exercer son activité sur son site de rattachement.
- lorsque l'origine de la panne est extérieure à l'entreprise (réseau téléphonique ou électrique, etc.), le télétravailleur est réputé en temps de travail durant la plage fixe de 3 heures programmée dans l'avenant à son contrat de travail ; en dehors de cette plage, il lui sera demandé de récupérer le temps non travaillé lors de la première journée de panne, soit le jour même, soit un autre jour, dans le mois travaillé qui suit, sauf à ce que son responsable hiérarchique valide qu'il a traité des dossiers pendant toute la durée de la panne ; au-delà, le télétravailleur est amené à exercer son activité sur son site de rattachement.

5.2 – Pour les salariés exerçant une fonction d'expert

Ces derniers devront transmettre leur planning hebdomadaire d'activité à leur hiérarchie selon une fréquence définie avec cette dernière.

SH
STO + EA
HP

Accord sur l'organisation du télétravail exercé à domicile au sein du service clientèle

Leurs horaires de travail s'inscrivent dans la plage horaire de 7 h 30 à 19 h 30, du lundi au vendredi et doivent respecter la durée minimale de repos quotidien et hebdomadaire prévue par les dispositions légales et conventionnelles applicables à l'établissement.

Article 6 : Nature des tâches exercées par le télétravailleur chargé de clientèle

Le télétravailleur chargé de clientèle est susceptible d'exercer toute tâche incombant au Service clientèle (standard ou non standard) dans le cadre de ses compétences.

L'activité du télétravailleur est supportée et suivie par le logiciel de gestion I.D.C. et les outils informatiques de transmission associés.

Article 7 : Prise en charge et remboursement des frais professionnels

L'entreprise prend en charge :

- { Les frais d'installation d'une ligne téléphonique dédiée au travail
- { Les factures de téléphone (abonnements et communications) de la ligne téléphonique professionnelle précitée avec facture détaillée
- { Les frais d'installation et de maintenance du matériel nécessaire à la bonne exécution du travail à domicile. Ce matériel comprenant au minimum :
 - un bureau
 - une chaise ergonomique
 - un ordinateur (unité centrale tour, écran plat ...)
 - une imprimante
 - un modem
 - une ligne téléphonique (sur liste rouge)
 - une prise téléphonique
 - un repose-pied
 - un dictionnaire
 - des fournitures de bureau (crayon,...)
- { Les frais de déplacement entre le domicile et l'entreprise : ces frais seront remboursés soit sur la base d'indemnités kilométriques pour la distance parcourue en voiture (à partir de l'entrée en Ile-de-France), soit sur la base des frais de transport en commun sur justificatif et pour le trajet effectué à l'intérieur de l'Ile-de-France.
- { Une indemnité forfaitaire de 20 euros bruts imposable et soumise à cotisations correspondant à la prise en charge d'une quote-part des frais d'électricité et de chauffage est versée mensuellement au télétravailleur.

SSD
14
118
aj
118

Accord sur l'organisation du télétravail exercé à domicile au sein du service clientèle

- ⌋ Les frais de mise en conformité engagés par les télétravailleurs, suite à l'audit effectué par l'organisme de sécurité agréé, seront remboursés sur justificatif dans la limite de 200 euros.
- ⌋ En cas de changement de domicile, l'entreprise prend à sa charge l'installation du matériel mis à la disposition du télétravailleur dans son nouveau domicile
- ⌋ L'Entreprise, propriétaire du matériel, est assurée pour tout dommage causé par le matériel (responsabilité civile) ou tout dommage qui lui serait causé (responsabilité dommages vol, incendie, explosion, bris de machines).
- ⌋ La dotation habillement est maintenue selon les règles en vigueur dans l'établissement pour les salariés qui en bénéficiaient.
- ⌋ Par ailleurs, les indemnités diverses de déplacement et transport dont pouvait bénéficier le télétravailleur dans le cadre de ses fonctions précédentes (" frais de déplacements payés ", " frais de déplacement remboursés " remboursement "titre de transport ") ne sont plus versées dans le cadre du télétravail.

En cas de cessation de l'avenant au contrat de travail relatif au télétravail par l'une ou l'autre des parties, les télétravailleurs actuels (au 1/12/2006) bénéficieront des dispositions prévues en la matière par l'article 12 de l'accord du 15 avril 2005 relatif à l'accompagnement de la Mobilité à compter du 6 septembre 2004 des salariés affectés au 1^{er} juin 2004 sur les sites clientèle de Massy, Noisy-le-Sec et Taverny.

Article 8 : Clause d'égalité d'accès à la formation professionnelle, aux évolutions de carrières, à la mobilité et aux droits collectifs

Les nouvelles conditions de la relation individuelle de travail définies dans l'avenant au contrat de travail des télétravailleurs n'auront aucune incidence en termes de rémunération, de formation professionnelle ou sur toute autre décision relative à leur carrière. De même, les télétravailleurs garderont l'opportunité de répondre aux appels d'offres ouverts dans l'Etablissement ou dans d'autres entités de l'UES Veolia Eau-Générale des Eaux, dans le cadre d'une mobilité.

Les télétravailleurs bénéficient également des mêmes droits collectifs que les autres salariés de l'Etablissement, notamment en matière de participation et d'éligibilité aux élections des représentants du personnel.

Article 9 : Clause de réversibilité

Les télétravailleurs pourront demander à arrêter cette forme de travail et dénoncer par écrit leur avenant au contrat de travail en respectant un délai de prévenance de 1 mois afin de permettre leur réaffectation. Les raisons de cet arrêt devront faire l'objet d'un entretien professionnel.

De même, l'entreprise se réserve le droit de mettre fin à l'exercice de son activité en télétravail par l'un des télétravailleurs, dans le cas où la façon de travailler de ce dernier s'avèrerait en inadéquation avec les critères requis pour le télétravail ou si les performances constatées ne donnaient pas satisfaction, en respectant un délai de prévenance de 1 mois et à l'issue d'un entretien professionnel spécifique. En cas de constatation par la hiérarchie de motifs qui pourraient conduire à la fin de l'activité en télétravail s'ils perduraient, ceux-ci devront être

df
JTD
HP
PP

Accord sur l'organisation du télétravail exercé à domicile au sein du service clientèle

notifiés au télétravailleur au cours d'un entretien professionnel afin qu'il puisse rectifier sa façon de travailler.

Dans l'un ou l'autre de ces deux cas, le salarié chargé de clientèle concerné sera réintégré au sein de l'unité Accueil et Traitement des dossiers Clientèle. Les salariés exerçant une fonction d'expert seront réintégré en fonction de l'activité qu'ils exercent à la Direction du Service Clientèle ou au Centre Service Client.

Article 10 : Clause d'exclusivité

Les télétravailleurs travaillant à plein temps s'engagent à consacrer l'exclusivité de leur activité professionnelle salariée à l'entreprise et à respecter les obligations en matière de discrétion inhérentes à tout salarié.

Article 11 : Normes de sécurité

◆ Conformité de l'environnement de travail

Conformément à l'article 3 du présent protocole, un audit de conformité de l'environnement de travail des télétravailleurs aura été effectué par un organisme de sécurité préalablement à leur sélection. Le rapport d'audit de cet organisme sera transmis au C.H.S.C.T. Bureaux. Un audit semestriel pourrait être effectué par ce même organisme au domicile du télétravailleur.

Par ailleurs, les télétravailleurs pourront, s'ils le souhaitent, solliciter l'avis du C.H.S.C.T. Bureaux.

◆ Droit d'accès au poste de travail situé au domicile du salarié

Les télétravailleurs s'engagent à laisser accéder à leur poste de travail situé à leur domicile, les personnes en charge de la vérification de la conformité des installations ainsi que les personnes en charge de la maintenance et des réparations du matériel prêté par l'entreprise (cet accès se faisant durant les horaires de travail déclarés par le salarié et sur rendez-vous avec ce dernier). Les agents désignés par l'Entreprise pour se rendre au domicile du télétravailleur devront respecter une stricte confidentialité sur tous les sujets extérieurs au poste de travail lui-même, tant vis à vis de l'Entreprise que vis-à-vis des tiers.

Cette clause ne confère pas à Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux le droit d'accéder librement au domicile du salarié : le principe d'inviolabilité du domicile est garanti par les articles 9 du Code civil et 226-4 du Code pénal ainsi que par l'article 8.1 de la Convention Européenne des droits de l'Homme.

Article 12 : Dispositif technique permettant la communication et le contrôle d'activité des salariés

Dans le cadre des tâches qui leur seront confiées, l'activité des salariés en télétravail sera supportée et suivie par le logiciel de gestion IDC et les outils informatiques de transmission associés à leurs missions (en particulier Boîte d'Activités Clientèle ou toute autre forme de suivi mis en place par le Service clientèle).

CH
ST D
MP
A

Article 13 : Commission de suivi de l'accord

Une commission de suivi du présent accord, composée de deux salariés en télétravail (désignés par les télétravailleurs), deux représentants par Organisation Syndicale signataire, deux membres élus du C.H.S.C.T. Bureaux et trois membres de la Direction, se réunira une fois par an.

Article 14 : Durée de l'accord - Révision

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée jusqu'au 1^{er} juillet 2010. Il pourra être révisé à la demande d'une des parties signataires sous réserve d'accompagner sa demande formalisée auprès des signataires d'une proposition de texte modificatif. Il ne pourra être prolongé au-delà de la date du 1^{er} juillet 2010. Les salariés en télétravail à cette date réintégreront le poste de travail prévu à l'article 9 du présent accord.

Article 15 : Dépôt et publicité

Conformément à la loi, le présent accord sera déposé en deux exemplaires (un exemplaire papier et un exemplaire électronique) à la Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle et en un exemplaire unique au greffe du Conseil de Prud'hommes. Un exemplaire original sera établi pour chaque partie.

Fait à Nanterre le 30/11/06

Pour la Direction de l'Etablissement Banlieue de Paris :

Pour l'Organisation Syndicale Autonome-UNSA :

Pour l'Organisation Syndicale C.F.D.T :

Pour l'Organisation Syndicale C.F.T.C :

Pour l'Organisation Syndicale C.F.E - C.G.C. :

Pour l'Organisation Syndicale C.G.T. :

Pour l'Organisation Syndicale F.O. :