

PRÉAMBULE

Les technologies matérielles et logicielles permettant de traiter des informations numériques et de les transmettre s'inscrivent de plus en plus et plus que jamais dans l'ensemble des aspects de la vie professionnelle et personnelle. En effet, la plupart des relations entre les personnes et des démarches administratives se font au moyen d'outils numériques.

Si les technologies numériques peuvent avoir des avantages et permettent de gagner en rapidité, il convient néanmoins de s'interroger sur les conséquences de l'introduction et l'expansion de celles-ci spécifiquement dans le monde du travail.

Dans l'économie sociale et solidaire (ESS), les résultats de la deuxième édition du baromètre Chorum-Cides sur la qualité de vie au travail ont fait ressortir le fait que le numérique est principalement perçu comme ayant un impact positif sur celle-ci. Il est toutefois apparu nécessaire au regard des enjeux liés à son développement d'approfondir l'analyse des conséquences de la transition numérique sur les conditions de travail et l'emploi.

Ainsi, sous l'impulsion du groupe de dialogue social de l'ESS (GDS) et de façon à éclairer de futurs travaux, l'UDES a conclu fin 2017 un partenariat avec l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT) pour prendre la mesure de l'impact du numérique sur les conditions de travail et l'emploi dans les entreprises de l'ESS.

Ces travaux ont permis de mettre en évidence les impacts principaux de la mise en œuvre des transformations numériques dans les entreprises de l'ESS. Ils ont permis en outre d'avoir une vision globale des enjeux liés à la transition numérique et aux transformations numériques à l'œuvre au sein de l'ESS au regard de la pluralité des effets sur l'emploi et les conditions de travail.

Cet état des lieux partagé et les recommandations de l'ANACT ont été intégrés à la déclaration commune du 14 janvier 2020 engageant l'ouverture de la négociation d'un accord multiprofessionnel relatif à l'impact du numérique sur les conditions de travail et l'emploi dans l'ESS.

Il est courant de constater, ainsi que l'a fait l'ANACT dans le cadre de son étude, que les outils numériques peuvent engendrer un certain nombre de pratiques potentiellement génératrices de risques professionnels telles qu'une sur sollicitation, une augmentation de la charge mentale... de par la modification de l'unité de temps, de lieu et d'action de la réalisation du travail.

Les outils numériques modifient le cadre traditionnel de l'activité. Les changements qu'ils introduisent peuvent modifier la charge de travail des salariés, les façons de la mesurer et de

la réguler. Les transformations numériques impliquent souvent les compétences... Ainsi, ils impactent à divers degrés l'ensemble des composantes des conditions de travail et de l'emploi.

C'est l'outil qui doit être adapté à la pratique professionnelle et non l'inverse et que cela vaut pour les outils numériques. Les parties signataires rappellent également que l'adaptation du travail à l'Homme¹ peut aussi tenir compte des différences interindividuelles, dans le but de réduire les effets du travail sur la santé des salariés.

Il est entendu que la préservation de la santé au travail permet l'amélioration de la qualité du travail et inversement. Les outils numériques doivent concilier l'objectif d'amélioration des conditions de travail et de la qualité de vie au travail² avec celui de l'amélioration de la qualité du travail³.

L'introduction de nouvelles technologies, relève, dans les entreprises d'au moins cinquante salariés des attributions générales des institutions représentatives du personnel⁴. Les enjeux des transformations numériques pour être poursuivis doivent s'inscrire dans une démarche de conduite du changement⁵ encadrée par le dialogue social et la négociation pouvant être articulée avec la mise en œuvre d'un dialogue professionnel⁶.

Ainsi, les signataires entendent notamment développer et soutenir la négociation et la mise en œuvre d'actions sur la question du numérique au sein des branches professionnelles et des

¹ INRS : <https://www.inrs.fr/demarche/principes-generaux/introduction.html#:~:text=Adapter%20le%20travail%20%C3%A0%20l%20aux%20%C3%A9volutions%20techniques%20et%20organisationnelles>

² La Qualité de vie au travail (QVT) désigne et regroupe sous un même intitulé les actions qui permettent de concilier à la fois l'amélioration des conditions de travail pour les salariés et la performance globale des entreprises.

³ Elle constitue une dimension de la qualité de vie au travail (QVT) qui se caractérise par le ressenti des salariés sur l'accomplissement de leur travail au sein du collectif de l'entreprise. Elle renvoie aux représentations et aux critères de ce qui constitue un travail bien exécuté du point de vue des salariés en adéquation avec le sens du travail sur le plan individuel et collectif. Ainsi, le travail bien exécuté correspond au sentiment d'être parvenu à un résultat satisfaisant au regard des règles de métier, du collectif de travail, de l'objet de l'entreprise, des objectifs... (Cette définition est à distinguer de l'appréciation par l'employeur du travail rendu)

⁴ Article L. 2312-8 4° du code du travail

⁵ « La conduite du changement est constituée de l'ensemble des opérations effectuées à l'initiative de l'employeur au sein d'une organisation pour permettre à l'entreprise de s'adapter au changement et à l'évolution de l'environnement. ».

⁶ « Le dialogue professionnel est constitué de l'ensemble des échanges et relations professionnels entre les acteurs internes de l'entreprise que sont les salariés, les managers, les représentants du personnel et les dirigeants et éventuellement des interlocuteurs externes (fournisseurs, concepteurs d'outils etc.). Le dialogue professionnel ne se substitue pas et ne fait pas obstacle aux attributions des institutions représentatives du personnel, à celles des organisations syndicales représentatives dans l'entreprise et aux prérogatives de l'employeur. Le dialogue professionnel peut être mobilisé sous forme d'espaces de discussion en vue d'une démarche inclusive de conduite du changement »

entreprises entrant dans son champ d'application. L'accord fera, à ce titre, office de cadre d'action répondant aux principes de valeur ajoutée et de subsidiarité vis-à-vis des branches professionnelles.

Le présent accord s'inscrit ainsi dans l'esprit de l'accord-cadre européen autonome sur la numérisation en date du 22 juin 2020.

Les parties signataires conviennent des dispositions suivantes :

Article Préliminaire. La conduite du changement induite par la transition numérique

1) Mobilisation du dialogue social et de la négociation collective

Les parties signataires estiment que l'ensemble des parties prenantes⁷ doit participer efficacement aux transformations numériques. Les institutions représentatives du personnel et les organisations syndicales représentatives y sont nécessairement incluses. L'exercice du dialogue social et la négociation au niveau des branches professionnelles et des entreprises sont indispensables à la mise en œuvre encadrée et protectrice de la conduite du changement.

Dans cette perspective, les parties signataires incitent les branches couvertes par le présent accord à conclure un accord relatif à l'impact du numérique sur l'organisation, les conditions de travail et l'emploi. Des points spécifiques sur la mise en œuvre du télétravail (cf. Article III.6)) et sur les principes d'expérimentation (cf. Article I.3)) comme levier d'accompagnement des projets de transformations numériques pourront y être inclus.

De même, elles les encouragent à inclure les enjeux du numérique dans les autres sujets de négociation de branche notamment sur la qualité de vie au travail, les conditions de travail, la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences, l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, les travailleurs en situation de handicap et la formation professionnelle.

Afin de favoriser l'exercice du dialogue social au sein des entreprises, les parties signataires invitent les branches à accompagner les entreprises sur la négociation d'accords portant sur les transformations numériques. Les entreprises dont l'effectif est inférieur à 50 salariés bénéficieront d'un accompagnement particulier à cet égard.

2) Mobilisation de l'expérience des salariés, y compris des managers dans la conception et l'évolution des outils numériques

La réussite d'un projet de transformation numérique procède d'une bonne coopération entre les concepteurs et les utilisateurs du projet. Le retour d'expérience de ces derniers apparaît donc fondamental lors de l'élaboration du projet. Afin de favoriser cette coopération, les parties invitent à la mise en place d'espaces de dialogue professionnel rassemblant l'ensemble des parties prenantes en incluant concepteurs et utilisateurs. En effet, dans cette logique inclusive, les différents intervenants au projet se doivent de réfléchir collectivement aux tâches pour

⁷ Les parties prenantes entendues ici sont : les dirigeants, les représentants du personnel, les managers et les salariés.

lesquelles il est souhaité faire usage des outils numériques et à celles pour lesquelles leur utilisation ne s'avère pas pertinente. Dans ce cadre, pourraient être identifiées les tâches exécutées par les salariés en distinguant celles traitées par l'utilisation d'outils numériques et celles pour lesquelles ils ne sont pas utilisés. Dans le but de prévenir les risques de surcharge de travail et l'intégrer dans l'organisation du travail, les employeurs, les institutions représentatives du personnel et les organisations syndicales représentatives pourront prendre en considération cette distinction.

Les managers doivent être inclus dans ces espaces de dialogue professionnel, ainsi que l'ensemble des personnes qui sont amenées à utiliser les nouvelles applications ou outils numériques.

S'agissant de l'introduction ou de l'évolution d'outils numériques sur lesquels le choix n'est pas à la main de l'entreprise ou de la structure, c'est-à-dire des outils « imposés » par des interlocuteurs externes (exemple : donneurs d'ordre), la mise en œuvre d'une logique inclusive dans le déploiement des outils peut s'avérer plus complexe. Pour parer aux éventuelles difficultés liées à l'emploi contraint de ces outils, les entreprises concernées sont invitées à agir en amont de l'introduction de l'outil numérique à l'endroit des interlocuteurs externes impliqués.

Les parties rappellent que les espaces de dialogue professionnel susmentionnés ne se substituent pas au dialogue social dans ses différentes dimensions et à la négociation collective. Ainsi, le dialogue professionnel a, en articulation avec le dialogue social, vocation à s'intégrer pleinement dans la conduite du changement.

3) Retours d'expériences et valorisation des bonnes pratiques

Il apparaît utile dans ce cadre de s'inspirer des expériences et des bonnes pratiques retenues dans le champ de l'ESS ainsi qu'au dehors selon leur pertinence. Le recensement de celles-ci pourrait s'opérer par le moyen de l'observatoire prévu au 2) de l'article I du présent accord lorsqu'il sera établi ainsi qu'au niveau des observatoires des branches.

De façon à soutenir ces retours d'expérience et à valoriser les bonnes pratiques, les parties signataires proposent aux branches professionnelles entrant dans le champ d'application du présent accord d'établir un réseau de référents numériques en leur sein (pouvant par exemple prendre la forme d'un groupe de travail au sein d'une instance de la branche). Elles proposent également d'établir un espace de dialogue et de partage dans le cadre prévu au 2) de l'article I du présent accord. Ces espaces ont vocation à permettre aux branches d'échanger sur les pratiques et expériences éprouvées dans d'autres secteurs d'activités, de partager leurs conseils et enseignements.

Article I. Diagnostiquer, observer et expérimenter

1) La nécessité d'un diagnostic partagé

Avant d'engager la négociation du présent texte (cf. préambule), les parties signataires du présent accord ont réalisé un état des lieux partagé paritairement en vue de constituer une cartographie du niveau de sensibilisation et des pratiques liées aux conséquences et aux impacts des transformations numériques sur les conditions de travail et l'emploi dans l'ESS.

Les branches professionnelles et les entreprises de l'ESS de 50 salariés et plus sont appelées à réaliser un tel état des lieux, à leur niveau, sur la base d'un diagnostic partagé.

Le diagnostic prend en considération la nature des transformations numériques à l'œuvre, leurs effets et conséquences. Il doit, pour ce faire, prendre en compte l'ensemble de l'organisation et des conditions de travail de la branche ou de l'entreprise de façon à déterminer les opportunités et risques relatifs à l'usage des outils numériques. Il peut notamment être utile d'anticiper d'éventuels aléas tels qu'une panne durable des réseaux numériques en prévoyant une alternative non-numérique susceptible de permettre la continuité de l'activité.

En vue de son élaboration, les parties recommandent de nouer un ou des partenariats avec des organismes et experts spécialisés, de réaliser des audits sur l'usage des technologies de l'information et de la communication et le cas échéant des études d'impact du numérique spécifiques aux métiers.

Les parties signataires invitent également les branches professionnelles à :

- Inciter les entreprises à effectuer un diagnostic complet sur leur niveau de maturité numérique, à réaliser leur propre veille technologique et à réaliser des audits en recourant si nécessaire à un expert externe et/ou recommandé par la branche ;
- Accompagner et outiller la démarche des entreprises et plus particulièrement celles de moins de 50 salariés dans la réalisation de leur propre diagnostic ;
- Communiquer auprès des entreprises sur l'existence des outils d'autodiagnostic proposés au niveau multiprofessionnel, au niveau des OPCO et éventuellement au niveau de la branche.

Cet état des lieux partagé permet d'outiller les employeurs, les représentants du personnel et les organisations syndicales représentatives en vue de la négociation d'accords de branche et d'entreprise. Il sert également de support aux branches professionnelles et entreprises de l'ESS afin d'élaborer une stratégie et un plan d'action visant à accompagner la mise en œuvre des transformations numériques, appréhender leurs impacts positifs et négatifs sur les conditions de travail et l'emploi et remédier au mieux à ces derniers lorsqu'ils sont négatifs. De même, il permet aux branches d'outiller et accompagner au mieux les entreprises en particulier celles de moins de 50 salariés.

2) Observation, veille et prospective des évolutions et usages des outils numériques

De façon à mettre en œuvre une veille et une prospective permanente au niveau multiprofessionnel de l'ESS, les parties signataires s'engagent à mener les actions suivantes :

- Faire du GDS de l'ESS un espace d'échange et de réflexion au profit des branches professionnelles de l'ESS sur la question de l'impact du numérique sur les conditions de travail, l'organisation du travail et l'emploi au sein de l'ESS ;
- Renforcer les partenariats existants avec des acteurs ressources (tels que l'ANACT) et/ou en rechercher de nouveaux dans une logique de complémentarité (par exemple l'INRS) ;
- Favoriser la mise en relation entre les branches professionnelles et ces acteurs ressources ;
- Regrouper les informations à destination des branches professionnelles sur les outils et supports d'accompagnement disponibles pour réaliser des diagnostics ;
- Appuyer les branches pour communiquer auprès des entreprises de l'ESS sur l'existence des outils d'autodiagnostic à l'instar de l'autodiagnostic numérique déployé dans le cadre de l'EDEC ESS : cet outil permet de mesurer le niveau de maturité numérique de l'entreprise et d'identifier les ressources lui permettant de progresser sur cette thématique, notamment sous l'angle de l'adaptation des compétences ;
- Informer sur l'existence de prestations d'appui à la transformation digitale proposées par les OPCO ;

Le GDS invite également les espaces régionaux de dialogue social (ERDS) à se saisir de ce sujet et à contribuer à la remontée d'informations permettant d'affiner le diagnostic dans le temps.

Les outils numériques sont en constante évolution : chaque année, de nouveaux matériels, de nouvelles solutions, innovations et applications sont proposés sur le marché. Il est essentiel de suivre les nouvelles transformations numériques de façon à ce que les branches professionnelles et les entreprises puissent anticiper l'impact sur l'activité et les conditions de travail dans le but de prévoir les besoins de prévention.

Pour ce faire, le GDS met en place en son sein un observatoire spécifique à l'ESS qui pourrait mener les missions suivantes :

- S'informer sur les nouvelles technologies numériques, en cours d'étude, de conception ou déjà disponibles auprès des entreprises ;
- Anticiper les changements à venir : mesurer les impacts prévisibles de l'avènement des nouvelles technologies numériques, en matière d'emploi et de compétences, d'organisation et de conditions de travail ;
- Faire évoluer dans le temps l'étude d'impact réalisée par l'ANACT en 2018, communiquer les résultats de ces mesures et évolutions aux branches et entreprises de l'ESS ;

- Favoriser les échanges entre branches professionnelles sur ces évolutions ;
- Recenser et diffuser les bonnes pratiques ;
- Promouvoir auprès des branches et entreprises des initiatives et pratiques innovantes qui concernent le champ de l'ESS ;
- Étudier les enjeux des nouvelles transformations numériques afin d'apporter des éclaircissements et des éléments utiles, aux employeurs, aux organisations syndicales et aux représentants du personnel permettant de nourrir le dialogue social et la négociation dans le champ de l'ESS.

Le GDS s'engage à tout mettre en œuvre pour dégager les moyens nécessaires à la mise en place de cet observatoire.

Les parties signataires encouragent les branches professionnelles couvertes par le présent accord à intégrer les enjeux de la transformation numérique au sein de leurs observatoires prospectifs des métiers et des qualifications et à obtenir la remontée des données relatives à ces enjeux dans les rapports de branche. Les observatoires exercent ainsi une veille afin d'identifier et anticiper les futurs enjeux technologiques pouvant être introduits dans les entreprises de la branche et les impacts sur les compétences et les qualifications en découlant.

De même, les rapports annuels des Commissions paritaires permanentes de négociation et d'interprétation (CPPNI) des branches pourraient contenir à titre informatif certaines données se rapportant au numérique telles que le nombre d'accords d'entreprise relatifs à ces sujets.

En effet, ces éléments sont susceptibles de permettre d'ajuster l'offre de formation qualitativement et quantitativement au regard des besoins des entreprises et des salariés en l'adaptant aux évolutions induites par les transformations numériques.

Cette remontée de données peut également permettre d'anticiper les évolutions des emplois au sein des branches et ainsi, d'une année sur l'autre, de mesurer l'évolution de l'appropriation des outils numériques.

Ces données évolutives permettent encore de compléter le diagnostic éventuellement réalisé par la branche (Cf. Article I.1)) de façon à mesurer l'évolution de l'impact du numérique sur les conditions et l'organisation du travail.

Les résultats des travaux des observatoires à cet égard font l'objet d'une information auprès des entreprises.

3) Le droit à l'expérimentation

L'expérimentation est un levier d'accompagnement des projets de transformation numérique dans le cadre de la conduite du changement. Elle doit permettre aux entreprises de tester de nouveaux outils numériques ou d'adapter les outils existants dans le respect des droits des salariés afin d'en mesurer et évaluer les impacts sur l'organisation, les conditions de travail, l'emploi et les compétences des salariés. L'objectif ainsi visé est de diminuer, corriger ou supprimer les impacts négatifs qui en résultent le cas échéant.

L'expérimentation est une phase transitoire d'une durée limitée qui doit être encadrée. Il convient en effet de déterminer précisément le délai, le périmètre sur lequel s'exerce

l'expérimentation ainsi que l'ensemble des acteurs qui y participent tels que les salariés, dirigeants, représentants du personnel et de prendre en considération l'expression de chacun. L'expérimentation constitue un processus réversible dans la mise en place du projet de transformation numérique. Cela suppose d'y mettre un terme, le cas échéant, lorsque les effets constatés sont négatifs ou ne répondent pas aux attentes requises pour poursuivre le développement du projet.

Pour la mise en œuvre d'une expérimentation, les branches professionnelles et les entreprises de l'ESS sont invitées à :

- Animer le dialogue social et inclure pleinement les institutions représentatives du personnel et les organisations syndicales représentatives dans le déploiement et le suivi de l'expérimentation. Des accords de méthode peuvent ainsi être négociés ;
- Au-delà, déployer un dispositif participatif de suivi afin de permettre, le cas échéant, de faire évoluer l'expérimentation dans l'intérêt des utilisateurs. Ce dispositif peut se traduire par la mise en place d'espaces de « dialogue professionnel » suivant les conditions décrites au 2) de l'article préliminaire.

Les expérimentations sont évaluées selon des critères définis paritairement et, le cas échéant, réorientées, de façon à capitaliser et partager les bonnes pratiques (cf. 3) de l'article préliminaire).

Article II. Permettre à tous d'accéder à la transition numérique

Afin de remplir cet objectif et de façon à ce que chacun puisse, à son niveau, s'en saisir, il convient de sensibiliser, informer et former à l'usage des outils numériques et à leur impact sur les conditions de travail et l'emploi, les dirigeants, les représentants du personnel, les managers et les salariés.

1) Les dirigeants

L'impulsion des dirigeants ne constitue pas une simple mesure d'appui à la transition numérique. Il s'agit d'un élément structurant de celle-ci.

C'est pourquoi les parties signataires recommandent aux branches professionnelles couvertes par le présent accord de sensibiliser, informer et former spécifiquement les dirigeants des entreprises de l'ESS sur l'impact des transformations numériques sur les conditions et l'organisation du travail.

Ces démarches leur permettraient de porter pleinement les transformations numériques en incluant les directions dans la conduite du changement (par exemple : DSI, DRH, DAF, communication...).

Il apparaît également essentiel que l'ensemble des décideurs appréhendent les mutations numériques dans l'élaboration de la stratégie d'entreprise, de manière à anticiper les démarches de transformation à mener.

Les dirigeants bénévoles⁸ prennent une part importante dans l'activité des structures, en particulier au sein des associations en participant au fonctionnement statutaire (bureau, Conseil d'administration etc.) de ces structures en tant que décideurs.

Dès lors, les parties signataires recommandent ainsi aux branches de sensibiliser, informer et former également les dirigeants bénévoles, principaux initiateurs des projets stratégiques de développement sur l'usage des outils numériques.

2) Les représentants du personnel

Les parties signataires estiment nécessaire que les représentants du personnel soient sensibilisés et formés sur la thématique des impacts de l'usage des outils numériques.

À cette fin, les parties signataires invitent le GDS, dans le cadre prévu au 2) de l'article I du présent accord, à informer les organisations syndicales de salariés et les organisations d'employeurs représentatives dans les branches professionnelles sur l'impact des transformations numériques sur les conditions de travail.

Elles invitent les branches et entreprises à mettre en place des formations à l'attention des représentants du personnel, d'une part, et des dirigeants, d'autre part. Dès lors que les enjeux sont partagés et que les parties prenantes y consentent, ces formations peuvent être communes.

Le cas échéant, le GDS peut élaborer et diffuser un programme de formation adapté auprès des branches.

Il est rappelé que, au même titre que les autres salariés, les représentants du personnel doivent pouvoir accéder à la transition numérique conformément au 4) du présent article.

3) Les managers

Les parties signataires conviennent que des mesures spécifiques doivent être engagées à destination des managers pour leur permettre d'intégrer les enjeux du numérique afin de favoriser leur évolution professionnelle ainsi que celle de leurs équipes. Ces mesures peuvent être les suivantes :

- Sensibiliser les managers à l'impact des transformations numériques sur les conditions et l'organisation du travail de leurs équipes ;

⁸ Les parties à l'Accord sur la formation des dirigeants bénévoles de l'ESS en date du 8 avril 2011 ont défini le dirigeant bénévole comme : « L'Administrateur élu ou désigné par les statuts de l'association, la coopérative ou la mutuelle. De ce fait, le dirigeant bénévole peut être le Président, le Vice-président, le Trésorier, le Secrétaire Général et toutes personnes élues assumant des fonctions de direction « dûment établies » ou titulaires d'une délégation liée à la fonction d'employeur. Le dirigeant bénévole est un dirigeant en droit, le mandataire social de l'organisation et peut exercer la fonction d'employeur au sein des entreprises de l'Économie Sociale, telles que les associations, les coopératives ou les mutuelles. À ce titre, sa responsabilité civile, professionnelle, financière et pénale est engagée en cas de dommages. »

- Promouvoir le développement des programmes de formation en faveur des managers en intégrant les enjeux de l'impact de la transformation numérique sur les conditions de travail ;
- Former les managers à interagir dans un environnement dans lequel les outils numériques sont de plus en plus présents et notamment au management à distance individuel et collectif ;
- Identifier, valoriser et diffuser les bonnes pratiques managériales ;
- Créer un espace de dialogue et d'échanges entre managers sur leur pratique professionnelle. Ces espaces peuvent être institués au niveau d'une branche, à un niveau territorial interentreprises ou au niveau de l'entreprise en privilégiant le présentiel selon les possibilités.

4) Les salariés

La transition numérique impacte le travail et l'emploi de bon nombre de salariés et peut représenter une opportunité pour certains. Il est donc nécessaire, à cet égard, de permettre à tous un large accès à la transition numérique. Ainsi, les parties signataires proposent aux branches professionnelles et aux entreprises de l'ESS de prendre des engagements et de mettre en place des actions en matière de sensibilisation, d'information et de formation.

Conformément à la déclaration commune, les parties signataires estiment que la sensibilisation, l'information et la formation peuvent porter en priorité sur :

- L'usage des outils numériques ;
- Les transformations numériques en tant que telles, en intégrant leurs effets sur le travail, son organisation et ses conditions d'exercice.

Ces actions intègrent les enjeux de qualité des emplois, de développement des compétences, de conditions de travail et de préservation de la santé et s'inscrivent dans une démarche prospective de développement des compétences et de qualité de vie au travail.

À cet effet, les parties signataires appellent les branches professionnelles et les entreprises à se saisir des outils de formation développés dans le cadre de l'EDEC ESS⁹.

Les parties signataires invitent les branches professionnelles de l'ESS à mettre en œuvre les actions suivantes :

- Sensibiliser les salariés et les employeurs sur l'usage des outils numériques et sur les transformations qui les impactent en mettant en place des groupes de travail spécifiques en vue d'alimenter le plan de développement des compétences ;

⁹ Les outils développés dans le cadre de l'axe 2 de l'EDEC ESS, destiné à « outiller la transition numérique » sont :
 - Outil d'autodiagnostic de maturité numérique à destination des entreprises ;
 - Etude d'impact du numérique sur les compétences ;
 - Parcours de formation au numérique pour les publics en difficulté avec les connaissances de base.

- Intégrer dans leurs objectifs les enjeux de la transformation numérique dans les perspectives d'évolution des métiers et les parcours professionnels ;
- Recourir aux dispositifs d'aide au développement d'emploi et des compétences¹⁰ et développer les dispositifs de tutorat pour accompagner les salariés qui découvrent et prennent en main de nouveaux outils numériques ;
- Mobiliser des méthodes pédagogiques innovantes pour l'acquisition des compétences numériques : AFEST (Action de Formation en Situation de Travail), formation à distance, combinaison présentiel/distanciel, par exemple ;
- Promouvoir l'outil « CléA Numérique » en faveur des salariés les plus éloignés du numérique.

Par ailleurs, l'UDES intègre les enjeux liés à la formation et à la reconversion professionnelle des salariés dans le cadre des partenariats qu'elle a noués, notamment avec Pôle Emploi et l'APEC. Elle promeut et soutient les projets et engagements des OPCO qui répondront à ces ambitions.

Enfin, les parties signataires s'engagent, dans le cadre prévu au 2) de l'article I du présent accord, à sensibiliser et à informer les branches professionnelles et les entreprises sur :

- Les effets des transformations numériques sur l'organisation, le contenu, les conditions de réalisation du travail et la santé des salariés ;
- La prise en considération de ces transformations dans la politique de prévention des risques professionnels ;
- L'inclusion de l'ensemble des parties prenantes : en recueillant notamment le point de vue et le retour d'expérience des salariés et des managers au sein des institutions représentatives du personnel et des espaces de « dialogue professionnel » mentionnés au 2) de l'article préliminaire ;
- Les principes d'action efficaces pour la réussite de la transformation numérique ;
- Les enjeux du management à l'aune des transformations numériques.

Article III. Les pratiques et la régulation de l'usage des outils numériques

Pour précision, l'usage renvoie à l'utilisation d'un outil tandis que les pratiques recouvrent également les comportements, attitudes et les représentations. C'est donc au regard des pratiques qu'il convient, le cas échéant, de réguler les usages.

1) Assurer le respect de la vie personnelle dans l'usage des outils numériques

Les parties signataires affirment que l'usage des outils numériques intègre les objectifs liés à la qualité de vie au travail en s'inscrivant dans la nécessaire articulation entre vie professionnelle et vie personnelle des salariés.

¹⁰ Au moyen de conventions dénommées « engagements de développement de l'emploi et des compétences (EDEC) » (article L.5121-1 et suivants du code du travail)

En effet, le 1° de l'article L.2242-17 du code du travail impose dans le cadre de la négociation sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail dans l'entreprise de négocier sur « *l'articulation entre la vie personnelle et la vie professionnelle pour les salariés* ».

Pour ce faire et afin d'éviter toute confusion entre les sphères personnelles et professionnelles, les parties signataires affirment que les salariés doivent bénéficier des équipements numériques appropriés afin qu'ils ne soient pas contraints d'utiliser leurs équipements personnels dans un contexte professionnel (exemple : tablettes, ordinateurs, smartphone). Il en est de même s'agissant des messageries électroniques, comptes sur des réseaux sociaux en ligne et tout élément de nature numérique se rapportant à la vie personnelle du salarié. Cette mesure répond également aux enjeux relatifs à la protection des données (cf. 3) du présent article).

Les parties signataires demandent ainsi aux branches professionnelles qui traiteront plus avant ces questions de diffuser des modèles de charte informatique qui définissent les modalités d'utilisation professionnelle et les éventuelles limites de l'utilisation personnelle des outils et messageries numériques mis à disposition des salariés et d'accompagner les structures de moins de 50 salariés sur ces enjeux. Elles invitent également les entreprises de l'ESS de 50 salariés et plus à élaborer leur propre charte en intégrant les modalités susmentionnées.

De même, les signataires demandent aux branches professionnelles comprises dans le champ d'application du présent accord qui construisent des guides de bonnes pratiques de promouvoir dans ce cadre un usage des outils numériques dans leurs secteurs d'activité respectueux de l'articulation entre la vie professionnelle et la vie personnelle.

2) Garantir le droit à la déconnexion dans l'usage des outils numériques

Le droit à la déconnexion consiste à garantir au salarié de ne pas être connecté ni être joignable via les outils numériques professionnels mis à sa disposition par son employeur en dehors de son temps de travail.

L'exercice de ce droit est consubstantiel du droit au repos, ce dernier faisant partie des exigences constitutionnelles¹¹. Il favorise notamment le respect des durées minimales de repos quotidiens (11 heures consécutives) et hebdomadaires (35 heures consécutives). Outre les temps de repos, ce droit concerne les périodes de congé et de suspension du contrat de travail (maladie, maternité...).

Ce droit favorise l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle. C'est pourquoi, la législation impose de prendre en considération les modalités de déconnexion dans ce cadre :

« La négociation annuelle sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie au travail porte sur : [...]

7° Les modalités du plein exercice par le salarié de son droit à la déconnexion et la mise en place par l'entreprise de dispositifs de régulation de l'utilisation des outils numériques, en vue d'assurer le respect des temps de repos et de congé ainsi que de la vie personnelle et familiale.

¹¹ Préambule de la Constitution du 27 octobre 1946, alinéa 11, Cass soc. 29 juin 2011, n° 09-71107

À défaut d'accord, l'employeur élabore une charte, après avis du comité social et économique. Cette charte définit ces modalités de l'exercice du droit à la déconnexion et prévoit en outre la mise en œuvre, à destination des salariés et du personnel d'encadrement et de direction, d'actions de formation et de sensibilisation à un usage raisonnable des outils numériques »¹².

Il revient à l'employeur d'assurer les modalités de mise en œuvre effective du droit à la déconnexion. Il est le garant des possibilités de déconnexion des salariés afin de leur permettre de respecter les amplitudes de travail et les périodes de repos.

L'exercice effectif de ce droit est lié à la mesure de la charge de travail des salariés concernés. Les parties signataires affirment que la régulation de la charge de travail est donc complémentaire à la régulation de la connexion. Outre la charge de travail et les modalités de déconnexion, la régulation des réunions à distance doit également être prise en considération.

Le numérique peut également susciter d'autres formes de comportements inadaptés. Le présentéisme numérique, notamment, se traduit par l'absence de séparation volontaire des outils numériques pour un salarié en dehors des heures de travail : à tout moment, ce dernier est susceptible de consulter ses messages professionnels et d'y répondre, parfois à des heures très tardives ou durant ses jours de repos ou de congé. Pour éviter de tels comportements, les parties signataires s'accordent sur la nécessité pour les employeurs, les salariés et leurs représentants de prendre en considération le rapport qu'entretiennent les salariés vis-à-vis de la connexion aux outils numériques.

Les branches professionnelles sont donc incitées à intégrer plus avant les enjeux de la déconnexion dans le cadre de leurs négociations, plus particulièrement à l'attention des structures et entreprises de moins de 50 salariés, ainsi que dans les politiques de prévention des risques professionnels. Peuvent ainsi être proposés, des outils de sensibilisation et la mise en œuvre de plans d'action afin de prévenir les risques liés à l'absence de déconnexion. Une attention particulière doit être portée aux salariés en convention de forfait en jours, en télétravail et à ceux dont les déplacements sont très fréquents.

3) La protection des données personnelles des salariés et la protection des données sensibles des entreprises

Les parties signataires rappellent que les employeurs doivent se conformer au respect du règlement général sur la protection des données personnelles (RGPD) issu du règlement européen n° 2016/679 du 27 avril 2016, d'application directe aux états membres, entré en vigueur le 25 mai 2018.

La notion de données personnelles est définie par l'article 4 du règlement européen de la manière suivante : *« toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (...) ; est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant*

¹² Article L.2242-17 du code du travail

en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale. »

La finalité, conduisant à traiter des données personnelles des salariés, doit être clairement définie, dans le respect des dispositions légales et réglementaires. Les salariés doivent être informés des traitements de leurs données personnelles et leur consentement éclairé doit être recueilli lorsqu'il est obligatoire. Seules les données pertinentes répondant aux objectifs poursuivis doivent être exploitées et leur confidentialité doit être assurée. De même, les durées de conservation des données doivent être déterminées en fonction de leurs caractéristiques et finalités. Le droit d'accès et de rectification des données personnelles, le droit à l'effacement des données et leur portabilité le cas échéant doivent être garantis selon les modalités légales et réglementaires. Il convient également de veiller à ce que les prestataires ou sous-traitants respectent les règles de protection des données. Enfin, il conviendra encore de s'assurer que les innovations et développements futurs des technologies numériques tels que l'Intelligence artificielle et les algorithmes de management respectent le cadre de la protection des données.

Au regard de ces éléments, il apparaît pertinent de promouvoir, pour l'ensemble des entreprises de l'ESS, le respect des dispositions relatives à la protection des données personnelles des salariés de façon à permettre un accompagnement et un conseil ad-hoc.

S'agissant des données sensibles au sens de l'article 9 du RGPD¹³, les parties signataires rappellent qu'il appartient à l'employeur de prendre, conformément au RGPD, les mesures nécessaires pour assurer la protection des données personnelles traitées par les salariés dans le cadre de leurs activités. Ainsi, il est recommandé aux employeurs de mettre à disposition des salariés des outils garantissant la confidentialité des échanges et des données. Les chartes informatiques évoquées au 1) du présent article sont un moyen d'information des salariés sur les dispositions légales, les règles de protection des données et les conditions de préservation de leur confidentialité applicables dans l'entreprise.

Les parties signataires invitent donc les branches professionnelles à s'approprier les enjeux de la protection des données afin de conseiller et sensibiliser les entreprises sur ce sujet.

En particulier, elles demandent aux branches professionnelles couvertes par le présent accord qui ne l'auraient pas déjà fait de mener des démarches dédiées vers les entreprises dont l'effectif est inférieur à 250 salariés et plus particulièrement auprès des entreprises de moins de 50 salariés, afin de les aider à remplir leurs obligations en la matière.

4) Le contrôle de l'activité des salariés via les outils numériques : principes et limites

Les outils numériques peuvent faciliter le contrôle de la qualité et du volume du travail grâce au recueil, proportionné à sa finalité, de données objectives, quantifiables.

Le contrôle et la surveillance des salariés sont encadrés par la réglementation principalement issue du code du travail et du RGPD. Ainsi, la délibération n°2018-327 du 11 octobre 2018 de la commission nationale informatique et liberté (CNIL) impose à l'employeur la réalisation

¹³ Il s'agit du traitement portant sur des catégories particulières de données à caractère personnel

d'une analyse d'impact, conformément au RGPD, relative à la protection des données pour les traitements suivants :

- Traitements établissant des profils de personnes physiques à des fins de gestion des ressources humaines ;
- Traitements ayant pour finalité de surveiller de manière constante l'activité des employés concernés ;
- Traitements ayant pour finalité la gestion des alertes et des signalements en matière professionnelle.

Le comité social et économique (CSE) doit être informé et consulté, préalablement à la décision de mise en œuvre dans l'entreprise de moyens ou de techniques permettant un contrôle de l'activité des salariés. Le dispositif de contrôle doit être porté individuellement à la connaissance des salariés avant sa mise en œuvre et le moyen de contrôle doit être proportionné au but recherché.

Outre les précautions nécessaires en matière de contrôle des salariés, les parties signataires affirment que la coopération et la confiance réciproque doivent être privilégiées entre le salarié et l'employeur. Cela implique que les domaines soumis aux contrôles soient connus et explicités dans une forme qui permet la compréhension de tous.

Les parties signataires demandent ainsi aux branches professionnelles qui négocient un accord relatif à l'impact du numérique d'accompagner les entreprises sur la régulation du contrôle de l'activité des salariés au moyen des outils numériques en portant une attention particulière à la situation des entreprises de moins de 50 salariés. Elles les invitent notamment à veiller à ce que les principes de régulation du contrôle de l'activité des salariés puissent s'appliquer aux multiples outils numériques, dans toutes leurs composantes, qu'ils soient matériels ou logiciels, en prenant en considération les innovations actuelles ou à venir telles que, ainsi que précédemment évoquées, l'Intelligence artificielle et les algorithmes de management.

5) La prévention des risques professionnels via les outils numériques : principes et limites

La mobilisation d'outils numériques peut constituer un moyen en faveur de la prévention des risques professionnels et aider les employeurs de l'ESS à accomplir leur obligation relative à la santé et à la sécurité des salariés.

Certains outils numériques sont en eux même consacrés à la prévention des risques professionnels tels que ceux permettant notamment, l'établissement et la mise à jour du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP), la définition d'actions de prévention et le déploiement d'un programme de prévention...

D'autres outils numériques, bien que non spécifiques à la prévention des risques professionnels, peuvent permettre de repérer certains risques professionnels tels que la surcharge de travail, la « surconnexion » etc.

Les parties rappellent que ces outils doivent impérativement respecter la réglementation relative à la protection des données personnelles des salariés et celle applicable en matière de contrôle de l'activité des salariés dont les principes sont évoqués aux 3) et 4) du présent article.

6) Assurer la régulation du télétravail

L'article L.1222-9 du code du travail définit le télétravail comme « *toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail qui aurait également pu être exécuté dans les locaux de l'employeur est effectué par un salarié hors de ces locaux de façon volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication* ».

Ce mode d'organisation du travail résulte du double volontariat du salarié et de l'employeur. La mise en place du télétravail de manière impérative par l'employeur n'est possible qu'en cas de circonstances exceptionnelles, notamment de menace d'épidémie, ou en cas de force majeure (épisode majeur de pollution, destruction des locaux, phénomènes climatiques ou environnementaux exceptionnels, etc.) considérant qu'il s'agit d' « *un aménagement du poste du travail rendu nécessaire pour permettre la bonne continuité de l'activité de l'entreprise et garantir la protection des salariés* », selon les termes mêmes de l'article L.1222-11 du code du travail.

Les parties signataires affirment que l'instauration du télétravail doit être compatible avec les activités, missions et tâches du salarié. Il s'agit d'un moyen pouvant favoriser la conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle. Toutefois, ainsi qu'il est prévu au 2) du présent article, une attention spécifique doit être portée sur le respect du droit à la déconnexion des télétravailleurs.

Lors de la mise en œuvre du télétravail, l'employeur doit fournir les moyens, équipements et l'accompagnement suffisants pour permettre au salarié d'exercer son activité. Pour ce faire, les parties au présent accord affirment qu'il est essentiel que les entreprises disposent d'outils numériques favorisant le télétravail (accès aux logiciels métiers, au réseau de l'entreprise, plateforme de communication et collaborative...) et dispensent des actions de formation à l'égard des salariés sur les pratiques du télétravail ainsi qu'auprès des managers s'agissant de l'encadrement à distance individuel et collectif.

Les parties signataires invitent les branches professionnelles et les entreprises à mettre en place un dispositif de suivi spécifique des salariés télétravailleurs afin de prévenir certains risques psychosociaux (isolement, surcharge ou sous-charge de travail, perte de lien, ...). Ce suivi peut se traduire par le moyen d'un entretien périodique¹⁴ et par la fixation de points réguliers entre le salarié et son manager direct.

L'instauration du télétravail doit être conduite dans le cadre d'un dialogue social renforcé aussi bien pour le télétravail régulier que pour le télétravail mis en place dans des circonstances exceptionnelles. Aussi, elles demandent aux branches professionnelles qui négocient sur le

¹⁴ Le 3° de l'article L.1222-10 du code du travail prévoit l'obligation pour l'employeur d'organiser chaque année un entretien relatif aux conditions d'activité et à la charge de travail du salarié en télétravail

sujet de prévoir, au regard de la typologie de la branche concernée, des dispositions spécifiques pour les entreprises de moins de 50 salariés.

Les parties signataires incitent les entreprises à mettre en œuvre le télétravail par voie d'accord collectif. En effet, ce n'est qu'à défaut de conclusion d'un accord que le télétravail peut être mis en place au moyen d'une charte après avis du CSE (ou du conseil d'entreprise) quand il existe.

Afin de faciliter sa mise en place parmi les employeurs de l'ESS, le présent accord comporte en annexe un modèle indicatif de cadre collectif de mise en œuvre du télétravail. Les dispositions de ce document peuvent utilement servir de base en vue de la négociation d'un accord d'entreprise ou, le cas échéant, à la rédaction d'une charte.

Au-delà des aspects propres à l'organisation de chaque entreprise dans la mise en œuvre du télétravail, l'accord ou la charte encadrant ce mode d'organisation du travail doit prévoir :

- La définition du télétravail ;
- Les conditions de passage en télétravail, notamment en cas d'épisode de pollution ;
- Les conditions de retour à un travail sans télétravail ;
- Les modalités d'acceptation par le salarié des conditions de mise en œuvre du télétravail ;
- Les modalités de contrôle du temps de travail ou de régulation de la charge de travail ;
- La définition des horaires de joignabilité des salariés en télétravail ;
- Les modalités d'accès au télétravail dans des conditions adaptées pour les travailleurs en situation de handicap.

Il est rappelé que les télétravailleurs ont les mêmes droits que les autres salariés.

Ces dispositions obligatoires sont déclinées au sein du modèle annexé au présent accord qui prévoit :

- Les différentes circonstances de recours au télétravail ;
- Les conditions d'accès au télétravail (double volontariat, éligibilité, conditions matérielles) ;
- La mise en œuvre du télétravail (candidature, entretien, acceptation/refus, formalisation, période d'adaptation, suspension et aménagement provisoire, réversibilité, lieu, formation des télétravailleurs) ;
- Les modalités d'organisation du télétravail (rythme, planification, report, horaires de joignabilité, suivi de la charge de travail, droit à la déconnexion) ;
- Les conditions de réalisation du télétravail (moyens et équipements, salariés en situation de handicap ou atteints d'une maladie chronique ou invalidante, sécurité des données, assurances, prise en charge des frais professionnels, santé et sécurité, évolution professionnelle et égalité des droits, contrôle de l'activité et du temps de travail, le maintien du lien entre les représentants du personnel et les salariés en télétravail).

Conformément à l'accord multiprofessionnel relatif à l'emploi des personnes en situation de handicap dans l'ESS du 9 janvier 2019¹⁵, les parties signataires estiment que le télétravail peut constituer un moyen pertinent pour favoriser l'accès à l'emploi ou le maintien d'un travailleur en situation de handicap dès lors que la nature du poste le permet et à la condition de veiller à maintenir le salarié au sein d'un réel collectif de travail. Dans le cadre de la négociation d'accords collectifs de branche ou d'entreprise sur le télétravail, les parties signataires du présent accord invitent les négociateurs à prévoir des dispositions pouvant s'appliquer aux salariés bénéficiaires de l'obligation d'emploi de travailleur handicapé.

Les parties signataires considèrent également que le télétravail peut également constituer un moyen pertinent de maintien dans l'emploi de salariés atteints d'une maladie chronique ou invalidante.

Enfin, les parties signataires invitent les entreprises à utiliser le télétravail pour permettre aux femmes enceintes de poursuivre leur activité dans les meilleures conditions.

7) Dialogue social et numérique

Si la transition numérique impacte les conditions de travail et l'emploi, elle impacte aussi le dialogue social dans ses conditions d'exercice au niveau des branches et au niveau des entreprises ainsi que le lien entre les salariés et leurs représentants. Le télétravail en est l'exemple le plus prégnant, notamment durant la crise sanitaire liée à la pandémie de SARS-CoV-2.

Ainsi, les parties signataires invitent, dans le respect des dispositions légales et réglementaires, les organisations syndicales de salariés et d'employeurs représentatives dans les branches professionnelles comprises dans le champ d'application du présent accord à se doter de moyens permettant la continuité de l'exercice de leurs missions et de leurs prérogatives dans ce cadre.

Les organisations syndicales de salariés et d'employeurs représentatives dans les branches peuvent également accompagner les entreprises, dans le respect des dispositions légales et réglementaires, pour définir des conditions et des moyens permettant le maintien du dialogue social et permettant aux représentants du personnel ainsi qu'aux organisations syndicales de poursuivre l'exercice de leurs prérogatives via les outils numériques.

Lors des négociations sur le télétravail dans les branches et les entreprises, il est utile de prévoir les moyens par lesquels les représentants du personnel pourront exercer leurs missions en télétravail, maintenir le lien et être joints par les salariés en télétravail. Le modèle annexé au présent accord décline les possibilités.

....

¹⁵ Étendu par arrêté en date du 20 mai 2020

Un guide UDES est proposé aux branches et employeurs de l'ESS de façon à préciser les déclinaisons pratiques servant au déploiement du présent accord.

Article IV. Suivi de l'accord

Le suivi de cet accord est effectué par le GDS. Ce suivi débute un an à la suite de l'extension du présent accord et permettra d'évaluer la mise en œuvre des dispositions de l'accord.

Article V. Champ d'application de l'accord

L'annexe 1 du présent accord donne la liste des branches et secteurs professionnels couverts par les syndicats, les entreprises et organisations adhérents de l'UDES et entrant dans le champ d'application de l'accord.

Le champ d'application du présent accord est national.

Article VI. Conclusion, dépôt, agrément et extension de l'accord

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.

Il prend effet à compter de la date de sa signature, sous réserve de la mise en œuvre du droit d'opposition.

Pour les branches pour lesquelles l'entrée en vigueur des dispositions conventionnelles est soumise à agrément ministériel (Aide accompagnement soins et services à domicile, Croix-Rouge), il est expressément convenu que, l'entrée en vigueur du présent accord est suspendue à l'obtention de son agrément conformément aux dispositions prévues par l'article L. 314-6 du code de l'action sociale et des familles. Les parties signataires considèrent, par souci de cohérence et d'unicité, que cette condition suspensive s'appliquera à toutes les entreprises et établissements du champ de l'accord.

Le présent accord est notifié et déposé dans les conditions prévues par le code du travail.

Les parties signataires conviennent d'en demander l'extension auprès du ministre chargé du Travail.

Le présent accord ne comprend pas de dispositions spécifiques aux entreprises de moins de 50 salariés. En effet, les branches couvertes par l'accord comprennent majoritairement des structures et entreprises de moins de 50 salariés, ainsi, conformément aux articles L. 2261-23-1 et L. 2232-10-1 du code du travail les dispositions ci-dessus énoncées tiennent donc déjà compte des spécificités de ces entreprises.

Article VII. Adhésion à l'accord

L'adhésion au présent accord est possible dans les conditions définies à l'article L. 2261-3 et suivants du code du travail.

Article VIII. Révision et dénonciation

Le présent accord peut être révisé conformément aux dispositions des articles L. 2261-7 à L. 2261-8 du code du travail.

Toute demande de révision est accompagnée d'une proposition de nouvelle rédaction concernant le ou les articles soumis à révision, elle est notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'ensemble des parties signataires. L'ensemble des organisations syndicales représentatives est invité à la négociation.

Les discussions portant sur la révision devront s'engager dans les 3 mois suivant la date de réception de la demande. Le présent accord reste en vigueur jusqu'à la conclusion d'un nouvel accord.

La dénonciation du présent accord par une ou plusieurs des parties signataires peut intervenir à tout moment et devra être portée à la connaissance des autres parties signataires par lettre recommandée avec accusé de réception. La dénonciation devra être motivée.

Fait à Paris, le 6 octobre 2021

Pour les organisations d'employeurs

L'UDES

Pour les organisations syndicales de salariés

La CFDT

La CFE-CGC

La CFTC

La CGT

La CGT-FO

ANNEXES :

1. Champ d'application
2. Modèle indicatif de cadre collectif de mise en œuvre du télétravail
3. Étude ANACT