

---

**Accord relatif au télétravail  
dans les sociétés  
d'assurances**

du 9 novembre 2021

---

**L**a crise sanitaire a profondément impacté le monde du travail transformant soudainement l'organisation et le fonctionnement des entreprises. Or, l'expérience acquise depuis plusieurs années en matière de télétravail dans l'assurance a été l'un des facteurs clés de la résilience du secteur au plus fort de la pandémie faisant de l'assurance l'une des branches les plus avancées pour le travail à distance, toutes professions confondues.

Or, si le télétravail offre des avantages tant pour les salariés que pour les entreprises (autonomie, productivité, attractivité...), il est nécessaire de prévenir certains risques (porosité entre vie professionnelle et privée, isolement, perte du lien social, cohérence du travail en équipe...). La mise en œuvre du télétravail doit par conséquent se concevoir de manière concertée avec les représentants des salariés et chaque employeur doit pouvoir déterminer les modalités qui lui conviennent le mieux en fonction de son organisation propre, de sa taille, de sa localisation ou encore de sa culture d'entreprise.

→

**Dans ce contexte, la Fédération Française de l'Assurance et quatre organisations syndicales (CFDT, CFE-CGC, CFTC et UNSA) ont signé le 9 novembre 2021 un accord relatif au télétravail dans les sociétés d'assurance, inédit pour la branche.**



#### **Le télétravail dans l'assurance : données chiffrées au 31/12/2020**

**149 100 salariés**  
dont 51% de cadres

**15 060 embauches** en 2020  
majoritairement en CDI

**Taux d'accès au télétravail :**  
23,5% en 2019 -> **53,1% en 2020**

**Nombre de jours télétravaillés  
en moyenne :**

- 43 jours en 2019 -> 75 jours en 2020
- 9 sociétés d'assurance sur 10 sont dotées d'un accord d'entreprise sur le télétravail

#### **L'accord poursuit les objectifs suivants :**

- clarifier l'environnement juridique encadrant le télétravail ;
- permettre une mise en œuvre sécurisée de cette organisation du travail ;
- faciliter la négociation d'entreprise en identifiant les outils de mise en œuvre, y compris en cas de circonstances exceptionnelles ;
- favoriser l'adaptation des pratiques managériales pour une mise en œuvre réussie du télétravail ;
- prendre en compte les risques du télétravail en matière de santé et de sécurité ;
- maintenir le lien entre les salariés et les institutions représentatives du personnel.

« L'accord vise ainsi à favoriser le développement du télétravail de manière équilibrée et dans le cadre d'un dialogue social harmonieux afin de participer à la performance économique et sociale de l'entreprise et à l'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail des salariés. »

---

## Qu'est-ce que le télétravail ?

La loi 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 collaborateur hors de ces locaux de façon volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication » ([article L.1222-9](#) du Code du travail).

### ■ Afin de préserver le collectif de travail et de prévenir l'isolement des salariés, il est recommandé :

- d'éviter le télétravail à 100% (hors circonstances exceptionnelles) ;
- de privilégier une alternance entre travail au domicile et travail sur site.

---

## Quels principes généraux ?

- **le principe du double volontariat** de la part du salarié, qui peut refuser le télétravail sans avoir à se justifier ; et de l'employeur, qui n'est pas obligé de l'accepter. *Un accord collectif d'entreprise ou une charte sont à privilégier !*
- **le principe de réversibilité** : l'employeur et le salarié peuvent à tout moment mettre fin à la situation de télétravail. Une période d'adaptation de 3 mois doit être aménagée.

---

## Quelle organisation ?

- le recours au télétravail doit reposer sur **des critères d'éligibilité clairs et objectifs** fixés au sein de l'entreprise, notamment grâce au dialogue social interne ;
- le plus couramment, **les équipements** sont fournis par l'entreprise, mais le télétravail peut aussi être accompli avec le matériel du salarié avec un service d'appui technique de l'entreprise ;
- les **frais engagés** par un salarié dans le cadre de son contrat de travail sont supportés par l'employeur y compris en télétravail. Les modalités de prise en charge (sur justificatif, forfait) sont un sujet de dialogue social au sein de l'entreprise ;
- le présent accord permet pour **les remboursements forfaitaires** d'aller au-delà des plafonds réglementaires de l'Urssaf caisse nationale et ceci dans les limites conventionnelles.

---

## Quels droits et quels devoirs ?

- égalité de traitement entre tous les salariés ;
- conciliation des temps de vie ;
- respect du temps de travail et des plages horaires ;
- droit à la déconnexion ;
- confidentialité des données.

---

## Quel dialogue social et quel accompagnement ?

- afin de maintenir **la qualité du dialogue social**, les missions et le fonctionnement des instances représentatives du personnel en situation de télétravail doivent être préservés ;
- **les pratiques managériales** sont à adapter afin de renforcer la relation de confiance entre le manager et le télétravailleur, l'autonomie et la responsabilité ;
- former, informer et accompagner les managers sont indispensables.

---

## Quelles mesures pour la sécurité et la santé des télétravailleurs ?

- l'indispensable maintien du lien social contre l'isolement des salariés ;
- l'intégration des risques liés au télétravail dans le document unique d'évaluation des risques professionnels ;
- un entretien individuel annuel.

### En cas de circonstances exceptionnelles ou cas de force majeure :

- anticiper l'organisation du travail à distance pour assurer la continuité de l'activité ;
- possibilité de mettre en œuvre le télétravail de manière unilatérale ;
- consultation du CSE.

## Les témoignages des signataires

### CFDT

Un télétravail encadré, sécurisé pour tous les salariés de la branche, tel a été l'objectif de la CFDT dans la négociation qui s'achève.

L'accord signé le 9 novembre 2021 apporte plus que les textes aux salariés de la branche :

- une période d'adaptation d'une durée de 3 mois et un délai de prévenance de 15 jours.
- un refus motivé de l'employeur d'accorder le télétravail dans les 30 jours.
- un plafond d'exonération porté à 13 euros/jour de télétravail par mois au lieu de 10 euros en l'absence d'accord de branche.

La CFDT a obtenu trois autres avancées majeures : un temps dédié d'échanges sur le télétravail et la charge induite, la consultation du CSE sur l'organisation de la continuité d'activité et une négociation d'entreprise spécifique pour les itinérants et commerciaux.

Cet accord a pour ambition de montrer la voie : à nos négociateurs de l'enrichir !

### CFE-CGC

A la suite de la crise sanitaire, la CFE CGC Assurances a demandé l'ouverture d'une négociation sur le TT afin d'actualiser l'ANI de 2005. Dès novembre 2020, nous l'avons coconstruit avec la FFA. Nous avons revendiqué une négociation d'une nouvelle organisation du travail pour toutes les populations commerciales ou administratives. Nos propositions portent sur l'équilibre vie professionnelle/vie privée, le maintien du lien social, le travail des IRP ou encore l'engagement de l'ouverture d'une discussion pour nos populations itinérantes ou commerciales. Cet accord permet aux petites entreprises d'avoir une base de négociation et pour les autres de nouvelles perspectives de négociation.

Persuadés que l'évolution de nos métiers nécessite des ajustements, nous restons vigilants sur les modes de travail hybride, la QVT et le besoin d'accompagnement des salariés et des managers.

### FFA

Après plusieurs mois de négociation, le projet d'accord offre un texte équilibré qui servira de cadre et de référentiel à toutes les sociétés d'assurance. Sa signature fait de l'assurance l'une des toutes premières branches à se doter d'un tel accord post-pandémie, valorisant ainsi la qualité du dialogue social dans les entreprises et au niveau de la branche.

Cet accord propose avant tout un cadre pour inciter au développement du télétravail tout en laissant aux partenaires sociaux de l'entreprise le choix des modalités de mise en œuvre comme le nombre de jours, l'organisation du temps de travail ou encore l'indemnisation des frais. L'impulsion ainsi donnée au télétravail ne peut que renforcer l'attractivité de notre profession !

### UNSA

Cet accord Télétravail de la branche assurance arrive alors même que de nombreuses entreprises du secteur ont déjà conclu des accords sur ce thème. Toutefois il apporte des éléments nouveaux, défendus et obtenus par l'UNSA. Il précise les modalités de mise en œuvre du télétravail et rappelle utilement le minimum de prise en charge des équipements et frais liés au télétravail. Il restera à traiter le télétravail des salariés itinérants de la branche.

De nombreuses préconisations concernent l'indispensable suivi des télétravailleurs, tant en termes qualitatifs (conditions de travail, équilibre vie professionnelle/vie privée) que quantitatifs (charge de travail). L'UNSA souhaitait un accord plus incitatif, voire normatif, permettant de dynamiser davantage le dispositif Télétravail dans la branche. Néanmoins, s'il est correctement décliné dans les entreprises, l'accord devrait contribuer à améliorer les conditions de travail de nombreux salariés, raison pour laquelle l'UNSA est signataire.

### CFTC

Lors des différents confinements liés à la crise de la COVID-19, 98 % des salariés de l'assurance se sont retrouvés en « télétravail ». Cette situation a permis de constater qu'une adaptation rapide de tous à ce nouveau mode d'organisation était nécessaire.

Les différentes délégations syndicales et patronales ont décidé de négocier dans la branche un accord national. Après plusieurs mois de négociation, la plupart des demandes de la CFTC ont été acceptées. L'essentiel de notre action étant le respect de la personne, le respect de la santé mentale et physique des salariés ainsi que l'harmonisation vie privée/vie professionnelle, nous retrouvons nos valeurs fondamentales et sommes signataires de cet accord de branche.

