

GUIDE DU TELETRAVAIL A EST ENSEMBLE

Introduction :

En mars 2020, la crise sanitaire est venue bouleverser profondément l'organisation du travail. Dans ce contexte inédit à bien des égards, le télétravail a connu un essor considérable. À Est Ensemble ce sont ainsi près de 600 agent.e.s qui ont travaillé à distance, pour la grande majorité pour la première fois. Durant cette période, le télétravail, imposé par la pandémie et la réglementation nationale, s'est exercé dans un cadre extrêmement contraint. Malgré ces circonstances, ce mode de travail a révélé pour beaucoup à cette occasion ses avantages potentiels en termes de réduction des trajets domicile-travail, d'articulation entre vie personnelle et vie professionnelle, ou encore de bonne organisation des tâches et de renouveau des pratiques managériales. Compte tenu de l'expérience acquise depuis le précédent cadre de 2017, ainsi que du souhait de nombreux agent.e.s de pouvoir continuer à bénéficier de cette modalité d'organisation à l'avenir, le Président d'Est Ensemble a souhaité proposer la définition d'un nouveau cadre favorable au télétravail au sein de l'établissement public.

Ce nouveau cadre comprend de nombreuses dispositions à la fois essentielles pour l'évolution de notre service public et sources d'opportunités nouvelles pour les agent.e.s, notamment à travers la précision des activités télétravaillables, des règles de gestion plus favorables, l'accompagnement des agent.e.s et des encadrant.e.s ou encore l'équipement et la contribution aux frais. Il doit constituer une illustration concrète d'une organisation du travail fondée sur la confiance mutuelle entre l'établissement et ses agent.e.s.

1. LE CADRE DU TELETRAVAIL AU SEIN D'EST ENSEMBLE

1.1 Le télétravail à Est Ensemble : pour quoi faire ?

Le choix d'une nouvelle modalité d'organisation du travail

Depuis 2017, d'abord en expérimentation puis de manière plus large en 2019, Est Ensemble met en œuvre le télétravail. En choisissant de s'ouvrir au télétravail de manière volontariste, l'Etablissement souhaite soutenir plusieurs enjeux majeurs parmi lesquels une meilleure conciliation entre vie professionnelle et vie privée, la prévention des risques professionnels, notamment la fatigue accrue par les trajets domicile/travail, et la gestion de l'impact environnemental avec la diminution de l'empreinte carbone liée aux transports. En contribuant à l'attractivité de l'Etablissement en matière d'innovation et d'égalité professionnelle femme/homme, cette organisation du travail fondée sur le volontariat des agent.e.s, offre également une occasion de repenser les méthodes de réalisation du travail ainsi que les différentes pratiques managériales pour les piloter.

Ce cadre général vise à proposer des normes d'organisation impliquant l'ensemble des parties prenantes en tenant compte de la diversité des conditions d'exercice du service public territorial,

tant pour les agent.e.s pouvant télétravailler que pour ceux dont les tâches ne le permettent pas et dont les conditions de travail en présentiel doivent être préservées. Il s'inscrit dans l'obligation générale d'assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des agent.e.s et d'une organisation de la prévention des risques professionnels fondée sur les principes généraux de prévention. Le présent guide a vocation à décliner les principes adoptés dans ce cadre général.

Ce guide présente les règles en vigueur à Est Ensemble, afin de mieux accompagner agent.e.s et managers.

Le cadre du télétravail au sein d'Est Ensemble

Quatre principes cardinaux : volontariat, confiance mutuelle, responsabilité, réversibilité

VOLONTARIAT

Le télétravail ne peut être mis en œuvre qu'à la demande de l'agent.e, après examen et validation de sa demande par le ou la supérieur.e hiérarchique, selon les procédures définies dans le présent document.

L'autorisation est délivrée en veillant à l'équité de traitement entre les agent.e.s et à la préservation de la cohésion interne du collectif de travail.

Le télétravail répond donc au principe de double acceptation, condition nécessaire et préalable à sa mise en œuvre : volontariat de l'agent.e et acceptation du ou de la manager. Ce volontariat motivé par plusieurs raisons atteste de l'engagement de l'agent.e à aménager une partie de son espace personnel en espace professionnel et à organiser sa journée en conséquence. Hors cadre réglementaire dérogatoire (comme l'état d'urgence sanitaire), le ou la supérieur.e hiérarchique ne peut imposer le télétravail à un.e agent.e.

CONFiance MUTUELLE

La mise en œuvre du télétravail repose sur une relation de confiance. Celle-ci relève de trois sources :

- Une confiance *a priori* donnée à l'agent.e nourrie par une vision positive de l'homme et de la femme au travail (attitude de bienveillance, croyance forte que chacun.e sait faire, fait de son mieux, aspire à bien faire pour lui-même ou elle-même et pour le service et cherche à se mobiliser en conséquence).
- Une construction de confiance mutuelle dans le temps entre le ou la manager et l'agent.e, des échanges réguliers et responsables en équipe et en individuel.
- Une régulation du travail *a posteriori* par le ou la manager facilitée par des temps de retours et de partage d'expérience. Ce processus de confiance suppose une responsabilisation accrue des deux parties, une clarté sur le travail attendu, et un encouragement des initiatives pour le réaliser.

RESPONSABILITÉ

Le télétravail suppose que le ou la manager établisse les missions et activités télétravaillables, fixe le cap, détermine les objectifs, pose les arbitrages et apprécie les résultats de l'agent.e. Il implique que l'agent.e en télétravail exerce ses fonctions de manière autonome et responsable

puis rende compte de son travail de manière spontanée, conformément aux procédures définies entre le ou la manager et l'agent.e.

RÉVERSIBILITÉ

L'autorisation de télétravail accordée est toujours réversible, à l'initiative de l'agent.e ou sur décision motivée du ou de la manager. Cette réversibilité est dans les deux sens. Celle-ci implique que l'agent.e peut rompre le dispositif de télétravail le concernant si ce mode d'organisation ne lui convient plus, ou si la nature des activités télétravaillées le met en difficulté. Le ou la chef.fe de service peut aussi revenir sur la décision totale ou partielle du télétravail après avoir épuisé toutes les solutions pour le maintenir si certaines attentes d'efficacité et de réactivité ne sont plus honorées.

1. 2 Les règles de gestion

Les lieux du télétravail

Le télétravail peut être organisé au domicile de l'agent.e, dans un autre lieu privé ou dans tout autre lieu à usage professionnel.

L'agent.e peut être autorisé.e à télétravailler dans un autre lieu que son domicile, dès lors que les conditions d'installation, de conformité électrique, de confidentialité et de débit internet le permettent. Le télétravail dans un lieu éloigné (domicile éloigné de la région parisienne, par exemple) du lieu de travail habituel peut être autorisé, dès lors que son organisation ne remet pas en cause la continuité du service, et n'est pas incompatible avec, notamment, la nécessité d'être présent sur site pour garantir la continuité du service ou participer aux travaux collectifs **en présentiel sous un préavis de 48h**. En cas de déménagement, l'agent.e demande une modification de l'autorisation de télétravail pour indiquer le nouveau lieu d'exercice du télétravail, et atteste que ce lieu respecte les conditions définies précédemment.

L'agent.e conserve un poste de travail personnel sur son lieu d'affectation. Il accepte que son poste de travail puisse être occupé par un de ses collègues lorsqu'il est en télétravail.

Les jours de télétravail

Les agent.e.s peuvent télétravailler en :

- Jours fixes : identiques chaque semaine
- Ou bien jours flottants : positionnement des jours de télétravail différent selon la période considérée, la période pouvant être la semaine, le mois ou l'année, voire cumuler ces deux modalités (certains jours fixes, d'autres flottants).

Les agent.e.s peuvent également télétravailler en demi-journées, et sur des quotités différentes selon la période considérée. La détermination du nombre de jours de télétravail (nature fixe ou

flottante et positionnement dans la semaine, le mois ou l'année) est faite par le ou la manager sur proposition de l'agent.e lors de la demande individuelle. Ainsi, le positionnement des jours flottants est déterminé par le ou la supérieur.e hiérarchique sur proposition de l'agent.e. À la demande de l'agent.e ou du ou de la manager, les jours fixes peuvent être ponctuellement déplacés ou supprimés, notamment pour garantir la continuité du service ou participer aux travaux collectifs en présentiel. La décision est prise par le ou la manager. Le télétravail étant une modalité d'organisation du service, un.e agent.e ne peut refuser d'être présent sur site une journée où il est habituellement prévu qu'il télétravaille, dès lors qu'il est prévenu par écrit 48h à l'avance par son ou sa supérieur.e hiérarchique.

Il est possible de décaler les jours fixes de télétravail dans le même mois, sous réserve de respecter le minimum de présence sur site et le maximum de télétravail. Lors de modifications ponctuelles du positionnement des jours télétravaillés, il n'est pas nécessaire de modifier l'autorisation individuelle. Le nombre de jours exercés en télétravail ne peut être supérieur à deux jours par semaine et le temps de présence sur le lieu d'affectation inférieur à trois jours par semaine. Ce minimum et ce maximum peuvent s'apprécier sur une base mensuelle.

Lorsqu'un.e agent.e prend des congés d'une durée inférieure à une semaine, cela ne remet pas en cause sa faculté à télétravailler durant les éventuels jours de la semaine restants, pour peu que ces derniers soient habituellement télétravaillés et sauf nécessité d'assurer une continuité de service sur site ces jours-là. En cas d'exercice des fonctions à temps partiel, la quotité de travail en télétravail est exercée en respectant le temps minimum de présence de trois jours sur site. Ainsi, un.e agent.e en temps partiel à 80 % travaillant 4 jours par semaine ne pourra télétravailler qu'1 jour au maximum, afin d'être présent les 3 autres jours sur site.

Les règles de gestion du temps de travail

Les règles de gestion du temps de travail sont identiques en distanciel et en présentiel.

L'agent.e est donc tenu d'être joignable dans les mêmes conditions en télétravail que sur site.

Le télétravail ne doit pas avoir pour effet de modifier l'activité habituelle, la charge de travail ou l'amplitude de travail en présentiel. Ainsi, afin de respecter l'équilibre vie personnelle/vie professionnelle, de prévenir les risques psychosociaux et de garantir les principes de la déconnexion, l'encadrant précise dans le projet d'organisation de service, les horaires de l'agent en télétravail, notamment pour assurer la continuité de service.

Les journées de télétravail ne peuvent donner lieu à des paiements d'heures supplémentaires. Le dépassement d'horaires en télétravail doit faire l'objet d'un entretien pour en évaluer les raisons et définir les ajustements permettant de mieux adapter la charge de travail. Celle-ci fait l'objet d'un échange lors de l'entretien d'évaluation annuel.

En télétravail, quelles autres activités ?

La formation à distance (FAD)

La FAD peut être une activité télétravaillée. Elle ne fait pas l'objet d'une attestation de télétravail particulière. Une même FAD peut être suivie pour partie sur site professionnel et en télétravail. Dans le cas où la FAD est dispensée à un.e télétravailleur.se, l'agent.e doit respecter le nombre de jours minimum requis en présentiel sur site, soit 3 jours. Le suivi d'une FAD ne peut donc pas permettre à un.e agent.e de réaliser plus de 2 jours de télétravail par semaine. Les jours de télétravail peuvent être modifiés pour être compatibles avec le jour de formation proposé, sous réserve de la validation du ou de la manager. Une attention particulière continuera à être portée au suivi de la formation et au développement des compétences de l'agent.e tout au long de sa carrière. Dans le cas où la FAD est dispensée à un.e agent.e n'étant pas habituellement télétravailleur.se, l'agent.e doit échanger avec son ou sa manager direct.e pour déterminer ensemble les lieux, les temps et les plages horaires. La FAD est dans ce cas assimilée à une autorisation de télétravail ponctuel pour la formation. Il n'est pas nécessaire de signer une convention, la convocation à la formation étant suffisante.

Droit syndical

Les autorisations d'absence syndicale sont accordées aux agent.e.s en télétravail dans les mêmes conditions que pour les agent.e.s exerçant leurs missions en présentiel

Accident de travail, quels droits ?

Les agent.e.s en télétravail ont les mêmes droits que les agent.e.s sur site. Un accident survenu pendant les horaires et sur le lieu de travail, au domicile ou dans tout autre lieu à usage professionnel pour le ou la télétravailleur.se, est réputé être un accident de service. La procédure administrative de traitement de l'accident de travail est identique en télétravail ou en présentiel. Lorsqu'un accident survient au domicile de l'agent.e, une déclaration est faite dans les plus brefs délais auprès du pôle vie au travail de la direction des ressources humaines (DRH). Le pôle vie au travail fournit à l'agent.e le formulaire de déclaration de l'accident de travail par voie dématérialisée ou postale.

2. LA MISE EN ŒUVRE

2.1 Initialiser le télétravail au sein du service

La mise en œuvre du télétravail au sein des services est une démarche partagée, portée tant par les agent.e.s que par les managers. En 2022, la mise en œuvre du nouveau cadre réglementaire en matière de télétravail prévoit deux étapes : rédiger, au sein de chaque service, une cartographie des activités télétravaillables, et adopter des projets d'organisation du service.

La cartographie des activités télétravaillables

Qu'est-ce qu'une activité télétravaillable ?

À Est Ensemble, les missions d'un.e agent.e peuvent comprendre à la fois des activités télétravaillables et non télétravaillables. Certaines activités ne peuvent pas, en règle générale, être exercées en télétravail : celles nécessitant un contact avec les usager.e.s, externe et interne dans le cadre des services support, en relation avec des prestataires, en service d'exploitation, sur la voie publique ou dans des équipements territoriaux, ainsi que les activités soumises à des conditions organisationnelles, techniques ou de sécurité particulières requérant une présence physique. Ces exceptions doivent toutefois faire l'objet d'une analyse permettant d'évaluer si une organisation différente peut permettre à certaines tâches d'être exercées en télétravail, notamment pour les postes constitués de missions télétravaillables et non télétravaillables.

Ainsi, en règle générale, la plupart des postes relevant d'horaires prévus au planning à respecter strictement) sont peu télétravaillables. Mais chaque poste doit faire l'objet d'un examen au cas par cas au regard des activités qui le composent.

De quoi s'agit-t-il ?

La cartographie des postes télétravaillables sous format Excel recense l'ensemble des activités réalisées dans le service et précise, pour chacune, ce qui peut être fait ou non en télétravail, ainsi que le temps nécessaire pour l'accomplir. La cartographie permet également d'identifier des solutions de transformation des tâches permettant de rendre certaines activités télétravaillables.

Chaque directrice.teur impulse le travail de définition des missions télétravaillables au sein de chacune des entités organisationnelles de sa direction (pôle, secteur, unité, équipement etc.). Chaque encadrant.e doit donc animer la réflexion avec les membres de son équipe sur les missions télétravaillables et celles qui ne le sont pas.

À quoi sert-elle ?

Cette cartographie est la première étape de mise en œuvre du télétravail, puisqu'elle sert de support de référence aux autorisations individuelles de télétravail. Afin d'autoriser un.e agent.e à télétravailler et à quelle fréquence dans la limite de deux jours par semaine, le ou la manager s'appuie sur la cartographie pour évaluer la charge de ce qui peut être fait en télétravail. La cartographie sert donc à objectiver les tâches télétravaillables, et à s'assurer de l'équité entre services dans l'accès au télétravail, lorsque les fonctions sont similaires.

Quand faut-il la réaliser ?

Durant le mois de janvier 2022, l'ensemble des directions et pôles d'Est Ensemble devra réaliser une cartographie des activités télétravaillables. En février la cartographie de chaque direction et de chaque pôle sera consolidée par la direction des ressources humaines. Les cartographies sont ensuite transmises à la direction générale, qui s'assure de la cohérence entre les directions et en propose une synthèse aux instances de dialogue social.

Comment faut-il la réaliser ?

Un modèle de matrice est disponible sur la base documentaire de l'intranet d'Est Ensemble

Une matrice pré-remplie est réalisée par la DRH et sera à adapter selon la situation des services. La cartographie est réalisée conjointement par les managers et les agent.e.s.

Les directeurs.trices doivent prévoir un temps de travail dédiés avec les responsables de pôles pour travailler sur la cartographie des tâches télétravaillables de la direction.

Le projet d'organisation du service

De quoi s'agit-il ?

Le projet d'organisation de service est le document élaboré et partagé au sein d'un service, qui précise les règles de fonctionnement en présentiel et en distanciel.

À quoi sert-il ?

Ce document de référence sert à définir les principaux axes d'organisation du service et à définir des règles de fonctionnement, qui sont d'autant plus nécessaires lorsqu'une partie de l'effectif ne travaille pas sur site et que le fonctionnement habituel doit être repensé. Élaboré collectivement, le projet d'organisation du service précise trois points essentiels et soulève plusieurs questions à partager collégialement.

L'organisation du travail en distanciel et présentiel

Y a-t-il un besoin de présence physique sur site tous les jours (accueil d'agent.e.s, de public, etc.) ? Quels sont les jours les plus favorables au télétravail ?

Le service privilégie-t-il les jours fixes ou flottants ?

Le nombre de jours maximal autorisé en télétravail peut-il être revu à la hausse ou à la baisse lorsque la totalité de l'effectif n'est pas présent (congés ou vacances de poste ?)

Le pilotage de l'activité

Quels sont les jours où des réunions de direction, d'équipement, de pôle sont organisées ?

Le sont-elles de manière privilégiée en distanciel ou en présentiel ?

À quelle fréquence et selon quels moyens (email, téléphone, outil partagé type OneNote) les agent.e.s rendent compte de leur activité ?

Quel est le degré d'information partagé, et pour quel usage ?

Comment l'information est-elle partagée au sein du service ?

Quelle chaîne d'alerte doit être mobilisée en cas de difficulté d'un.e agent.e ?

Comment organiser le travail collaboratif ?

La charte interne de la communication

Quels sont les outils de communication utilisés au sein du service ?

Quel outil privilégié pour quel type d'échange, de contenu, d'information ?

Quel bon usage mettre en place pour limiter l'envoi d'emails ?

Quand faut-il le réaliser ?

À Est Ensemble, les projets d'organisation du service doivent être réalisés avant le 11 février 2022, dans le même temps que les cartographies des activités télétravaillables. À la fin du premier trimestre, l'ensemble des projets d'organisation, validés par les directeurs généraux adjoints, sont consolidés par la direction des ressources humaines. Les projets d'organisation sont ensuite transmis à la direction générale, qui s'assurera de la cohérence d'ensemble en comité de direction générale avec une attention à la transversalité des activités et l'interdépendance des services. Chaque année, de préférence à la fin de l'année scolaire ou civile, le projet d'organisation de service peut être actualisé en tant que de besoin, lors d'une réunion dédiée.

Comment faut-il le réaliser ?

Un modèle de projet est disponible sur la base documentaire de l'intranet. Les directrices et directeurs et les responsables de pôle organisent des temps de concertation avec les agent.e.s de leur service pour l'élaboration du projet selon les modalités de leur choix.

2.2 La demande individuelle d'autorisation de télétravail

Faire une demande d'autorisation de télétravail en ligne

La demande de l'agent.e

Une fois que la cartographie des activités télétravaillables et le projet d'organisation du service ont été réalisés, les agent.e.s peuvent demander une autorisation individuelle de télétravail. Cette autorisation remplace la demande d'autorisation DRH établie auparavant.

Ces autorisations pourront être demandées à la fin du premier trimestre 2022.

Cette demande est effectuée depuis un outil en ligne accessible sur l'intranet d'Est Ensemble. La demande est initiée par l'agent.e. Le télétravail étant une modalité d'organisation du service, c'est le ou la manager qui détermine les modalités, en se basant sur les préférences exprimées par l'agent.e. La demande d'autorisation est précédée d'une évaluation des conditions de l'autonomie de l'agent.e : des questions permettent d'évaluer l'autonomie de l'agent.e au regard de son organisation et de sa capacité à travailler à distance.

Pour chaque question, l'agent.e est invité.e à évaluer sa situation. La demande est transmise au ou à la manager, qui évalue aussi les situations. Pour chaque thème, il peut indiquer, en commentaires, ses attendus ou formuler des recommandations. Ces attendus ou recommandations pourront servir de support aux points de suivi que l'agent.e télétravailleur.se et son ou son manager sont invité.e.s à réaliser en cours d'année. L'agent.e formule ensuite ses choix en matière de lieux et de jours de télétravail. Son choix s'appuie sur la cartographie des activités télétravaillables et le projet d'organisation de service.

En validant sa demande, l'agent.e s'engage à respecter les normes en matière de prévention du risque électrique, la charte de la déconnexion et la charte du bon usage des outils numériques.

L'entretien et la validation du ou de la manager

Le ou la manager est informé.e par un email automatique lorsque la demande est initiée par l'agent.e, puis validée. Lorsque la demande est validée, il lui appartient de recevoir l'agent.e pour un entretien destiné à évaluer la demande. L'entretien doit avoir lieu dans les 30 jours suivant la demande. Le ou la manager porte une appréciation sur les éléments d'autonomie évalués par l'agent.e. Il ou elle complète cette appréciation, si souhaité, par des commentaires ou des conseils. Il ou elle peut ainsi recommander à l'agent.e de suivre une formation, ou de respecter une procédure spécifique de remontée d'information ou de pilotage d'activité. Ces prescriptions pourront faire l'objet d'un suivi lors d'un point de suivi annuel sur le télétravail, ou lors de l'entretien annuel. Le télétravail étant une modalité d'organisation du travail, le ou la manager est décisionnaire du nombre et du type de jours, ainsi que du positionnement. Il ou elle peut refuser l'exercice du télétravail dans un lieu différent du domicile de l'agent.e, si l'éloignement de ce lieu n'est pas compatible avec l'organisation du service, et notamment la nécessité d'être de retour sur site sous un préavis de 48h. Si le ou la manager peut autoriser l'agent.e à télétravailler selon des paramètres différents de ceux demandés par l'agent.e, il ou elle doit toutefois rester cohérent.e avec la cartographie des activités télétravaillables et le projet d'organisation de service.

La mise en œuvre du télétravail au sein des services d'Est Ensemble

La validation du ou de la manager produit une autorisation de télétravail, qui leur est envoyée par email ainsi qu'à la DRH. Si le ou la manager considère que l'agent.e ne peut télétravailler, il ou elle précise dans le formulaire le motif. Celui-ci peut tenir à la non-télétravaillabilité des missions, l'impossibilité de concilier le télétravail avec l'organisation du service, ou le manque d'autonomie de l'agent.e. En cas de refus du télétravail, l'agent.e effectue un recours gracieux par écrit auprès de la direction générale, qui prend l'attache de du N+2 hiérarchique de l'agent et de la DRH pour formuler sa réponse.

Le suivi de l'autorisation

L'autorisation délivrée reste en vigueur jusqu'à ce que l'agent.e change de poste. À tout moment, le ou la manager ou l'agent.e peuvent modifier ou demander la modification du contenu de l'autorisation : dans ce cas, il conviendra d'initier une nouvelle demande dans l'outil numérique qui viendra remplacer la demande précédente. Chaque année, à minima lors de l'entretien annuel, le ou la manager et l'agent.e évaluent la manière dont le télétravail est mis en œuvre. Cet échange peut notamment s'appuyer sur les préconisations formulées par le ou la manager dans l'autorisation.

Télétravail pour raison de santé : pas de procédure dérogatoire

Désormais, le télétravail "pour raison de santé" ne se distingue pas du télétravail normal. Tous les agent.e.s, quelle que soit leur situation, doivent commencer par initier une demande dans l'outil numérique en ligne.

Une fois cette demande validée ou refusée par le ou la manager :

- L'agent.e BOE (bénéficiaires de l'obligation d'emploi) ou dont l'état de santé le justifie peut prendre rendez-vous avec le service de médecine préventive pour obtenir une préconisation d'aménagement de poste. Ces aménagements seront pris en charge par le pôle vie au travail de la DRH.
- Les agent.e.s souhaitant pouvoir télétravailler au-delà de l'autorisation délivrée par le ou la manager peuvent prendre rendez-vous avec le service de médecine préventive. Une dérogation permettant de télétravailler au-delà de 2 jours par semaine peut être accordée par le ou la manager, sur la base d'une préconisation du service de médecine préventive, pour une durée de 6 mois, renouvelable, et ne peut s'appuyer que sur l'état de santé, de grossesse ou de handicap d'un.e agent.e. Dans tous les cas de figure, les agent.e.s doivent faire remplir une fiche navette par le ou la manager (disponible auprès du pôle vie au travail de la DRH).
- Les agent.e.s seront reçus par le service de médecine préventive seulement s'ils se présentent avec l'autorisation du ou de la manager et la fiche navette dûment complétée par le ou la manager. Sur la base d'une préconisation du service de médecine préventive, le ou la manager peut autoriser un.e agent.e à télétravailler plus de 2 jours par semaine. Il ou elle donne son autorisation par email, en mettant en copie le secteur santé du pôle vie au travail de la DRH (sante.rh@est-ensemble.fr). La DRH tient le registre des agent.e.s autorisé.e.s à télétravailler plus de 2 jours par semaine.

2.3 Je deviens télétravailleur.se ou j'encadre des télétravailleur.se.s : ressources nécessaires

La formation

Le télétravail constitue une rupture dans le fonctionnement habituel des relations professionnelles et managériales. Chacun.e doit adapter ses méthodes de travail et de management à ces circonstances. Pour accompagner les agent.e.s et leurs managers, de nombreux modules de formations sont proposés.

Formations CNFPT, ateliers internes d'échange de pratiques managériales : sous différents formats, les modules de formation permettent de connaître les règles du télétravail, de se familiariser aux grands enjeux du télétravail, d'acquérir les bons réflexes managériaux, d'apprendre à utiliser les outils numériques, de connaître les risques en matière de troubles musculo-squelettiques et de risques psycho-sociaux.

La direction des ressources humaines animera également des temps d'échanges et de conseils aux managers et agents pour l'exercice du télétravail.

Le matériel informatique

L'agent.e qui a obtenu une autorisation de sa demande de télétravail est doté.e du matériel informatique nécessaire à l'exercice du télétravail. Cette dotation inclut un ordinateur portable, une sacoche de transport, les logiciels de communication à distance avec un casque ou un haut-parleur et les logiciels métiers. Si l'agent.e n'est pas déjà équipé.e d'un ordinateur portable d'Est Ensemble, il effectue la demande de dotation matérielle demandes.si@est-ensemble.fr ou 01 79 64 54 00.

L'ordinateur portable accordé à un.e agent.e télétravailleur.se se substitue à l'ordinateur fixe dont l'agent.e bénéficie déjà. Il n'est ainsi pas possible de garder deux ordinateurs différents. La base de connectivité permet de reconnecter simplement l'ordinateur portable avec les accessoires existants (écran supplémentaire notamment). En cas de vol, l'agent.e doit déposer plainte auprès du commissariat de police ou à la gendarmerie le plus proche du lieu des faits et doit informer dans les meilleurs délais la direction des systèmes d'information (DSI) demandes.si@est-ensemble.fr ou 01 79 64 54 00. L'agent.e doit également faire une déclaration de sinistre (voire procédure sur la base documentaire) à adresser à la direction des assemblées, affaires juridiques, et commande publique : assurances@est-ensemble.fr.

Plus globalement, tout incident de sécurité (virus, perte, vol...) doit être signalé impérativement à la direction des systèmes d'information (DSI) dans les plus brefs délais.

Le matériel de bureau :

L'agent.e.e est garant du bon aménagement de son espace de travail à son domicile ou sur le lieu de son choix. Est Ensemble prend en charge l'équipement des agent.e.s télétravailleur.se.s. Il intervient pour l'aménagement du poste de télétravail à domicile, sur préconisation du médecin de prévention pour les agent.e.s télétravailleur.se.s pour raisons de santé uniquement.

La conformité des installations électriques : les principes à respecter

Le risque électrique en chiffres : 7 millions de logements présentent des risques électriques, 4 000 victimes électrisées par an à cause d'installations électriques défectueuses, 25 % des 200 000 incendies annuels seraient d'origine électrique.

Conseils sur les installations électriques du domicile :

- Vérifiez rapidement la sécurité de votre installation
 - Présence d'un tableau électrique général et accessible.
 - Les prises électriques doivent présenter une mise à la terre.
 - Les départs dans le tableau électrique sont équipés de protections différentielles adaptées aux conducteurs (disjoncteur ou interrupteur différentiel).

Adoptez quelques gestes simples

- L'eau est un conducteur d'électricité : n'installez pas votre poste de travail dans une pièce d'eau, n'utilisez pas d'appareils électriques les mains ou les pieds mouillés.
- Ne posez pas un récipient rempli de liquide sur ou à côté d'un objet fonctionnant à l'électricité.
- Ne surchargez pas vos prises électriques, la mise en cascade de multiprises fait courir le risque de mauvais contacts électriques.
- Équilibrer les puissances des appareils sur chaque prise en évitant de mettre plusieurs appareils consommant une puissance électrique élevée sur une même prise.
- N'utilisez sous aucun prétexte un appareil en cas de surchauffe, d'odeur inhabituelle ou de sensation de picotements à l'usage. Débranchez-le immédiatement et faites-le réparer.
- Débranchez vos équipements avant de les nettoyer.
- Garder les zones bien rangées en particulier les câbles pour prévenir tout risque de chute.
- Ne pas surcharger les prises électriques
- Eteindre les éléments lorsqu'ils ne sont pas utilisés

Mode d'emploi de la déconnexion

Les outils numériques sont facteurs d'une accélération des échanges, ce qui nécessite de définir un cadre permettant la nécessaire déconnexion de tout un chacun de ses activités professionnelles en dehors des heures de travail. Ce mode d'emploi rappelle les principes majeurs de la déconnexion.

1 LE RESPECT DES PLAGES DE TRAVAIL

Les règles de gestion du temps de travail sont identiques en distanciel et en présentiel.

L'agent.e est donc tenu d'être joignable dans les mêmes conditions en télétravail que sur site. L'agent.e définit avec son encadrant.e ses horaires en télétravail. Le travail régulier en dehors des plages de travail habituellement pratiquées en présentiel doit faire l'objet d'un échange entre le ou la supérieur.e hiérarchique et l'agent.e afin de comprendre les raisons de cette situation, et définir les correctifs si besoin. Les agent.e.s et les managers veilleront à organiser les réunions et les temps de travail collectif après 9h et avant 17h. Ce principe ne dispense pas un.e agent.e de participer à une réunion en dehors de ces heures.

2 LE RESPECT DES PLAGES DES REPOS DES INTERLOCUTEURS

Dès lors qu'un.e agent.e travaille en dehors des plages autorisées, il doit limiter l'envoi d'email à ses interlocuteurs, à l'exception des situations d'urgence caractérisées nécessaires à la continuité du service public. Chaque agent.e et chaque manager, quel que soit son niveau de responsabilité, doit ainsi veiller à ne pas envoyer d'email après 20h et avant 7h du matin, quand bien même ces emails n'appelleraient pas de réponses immédiates. Le respect des plages de repos de ses interlocuteurs passe par le fait de ne pas surcharger leur messagerie durant les périodes non-travaillées. Lorsqu'un.e agent.e est en congés, il convient de veiller à lui adresser des emails seulement lorsque cela est strictement nécessaire à la continuité de service, et en partant du principe qu'il ne prendra connaissance de ce message qu'à son retour.

3 LA PRIMAUTÉ DES ÉCHANGES VOCaux

Afin de limiter l'envoi d'emails, il est conseillé de privilégier les échanges vocaux, par téléphone ou téléconférence. Dans toute communication, l'obligation de confidentialité et de discréction professionnelle doit faire l'objet d'une attention particulière. Un email ne remplace pas un échange de vive voix, même en télétravail. Pour tout message à faible valeur informative, pour ceux nécessitant une action ou une réponse immédiate, il convient de s'interroger systématiquement si un appel téléphonique, visioconférence, ou un message instantané sur teams ne sera pas plus approprié. Les échange d'emails "ping-pong" sont à proscrire : après trois itérations, il convient de s'interroger si un échange par téléphone ou visioconférence ne serait pas plus efficace

4 L'ATTENTION AUX CONTENUS DES MESSAGES ET AUX DESTINATAIRES

Les emails doivent être clairs, concis, structurés et aérés afin d'en faciliter la lecture et la compréhension. En règle générale, leur longueur ne devrait pas dépasser un espace équivalent à la fenêtre d'affichage dans Outlook. L'objet de l'email doit être explicite. Une attention particulière doit être portée au choix des destinataires. Seuls les destinataires devant engager une action ou dont l'information par email est impérative doivent être placés en destinataire principal ou en copie. Il convient de s'interroger, avant chaque envoi d'email, si la présence de tel ou tel destinataire, y compris en copie, est nécessaire. En règle générale, les remerciements et autres messages à faible caractère informationnel ne requièrent pas de placer l'ensemble des destinataires en copie.

Enfin, chaque agent doit paramétriser sa messagerie avec une signature précisant le nom, la fonction, la direction et ses coordonnées téléphoniques professionnelles. Cette information est nécessaire au récepteur du mail.

5 LA RESPONSABILITÉ PARTICULIÈRE DES MANAGERS

Parce qu'ils et elles sont responsables de l'organisation du service, les managers ont une responsabilité spécifique en matière de respect des principes de la déconnexion. Travailler en dehors des plages autorisées de manière apparente, notamment en leur envoyant des emails tardifs, encourage ses interlocuteurs à faire de même. Les managers sont ainsi invités à transmettre leur email tardif en utilisant la procédure du "Différé" proposée par Outlook.

1. Rédiger l'email
2. Cliquer sur Options dans la barre des taches
3. Cocher Différer la livraison
4. Remplir Ne pas envoyer avant, à la date et l'heure souhaitées de l'envoi
5. Cliquer sur Fermer
6. Cliquer sur Envoyer : l'email ne partira réellement qu'à la date indiquée

La charte de bon usage numérique et des conseils de sécurité

En télétravail, redoublez d'attention et de prudence, ne faites pas en télétravail ce que vous ne feriez pas au bureau.

1 RESPECT DES LOIS, DE LA RÉGLEMENTATION ET DE LA DÉONTOLOGIE

L'utilisation des ressources informatiques doit être faite en respectant l'obligation de discréetion professionnelle et en veillant à la confidentialité des données. Doivent notamment être respectés le droit de propriété intellectuelle, le secret des correspondances, le droit à l'image, la protection des données.

L'utilisation des données doit être faite en respect des standards du règlement européen sur la protection des données (RGPD) : la collecte, la transmission et l'archivage de données doivent être limités au strict nécessaire. Je suis donc particulièrement vigilant pour protéger mon portable dans les transports et les lieux publics (vols, pertes, chocs, indiscretions et espionnages). Pour toute question à ce sujet, je contacte le ou la Délégué.e à la Protection des Données d'Est Ensemble.

2 BONNES PRATIQUES

- J'assure la sécurité physique : je ferme mon bureau et je range les périphériques (clés USB) quand je pars.
- Je verrouille la session lorsque je m'absente, même temporairement. Je m'assure que les matériels types smartphones sont équipés d'un code de verrouillage.
- J'éteins mon poste de travail le soir ou lorsque je ne l'utilise plus.

- Je ne modifie pas la configuration : je n'installe pas d'application, je ne contourne pas les dispositifs de sécurité, je ne perturbe pas l'installation des correctifs.
- Les ressources informatiques mises à disposition sont destinées à un usage professionnel. Un usage personnel raisonnable est toléré sous réserve qu'il n'entre pas en conflit avec l'usage professionnel.
- Je reste la seule personne à utiliser le poste professionnel : je ne laisse personne de mon entourage utiliser le matériel mis à disposition par Est Ensemble.

3 LES ACCÈS DE CONNEXION

- Mon compte et le mot de passe associé sont strictement personnels : je ne les communique à personne. En cas de doute sur l'utilisation de mon mot de passe ou de mon compte, je procède immédiatement à un changement de mot de passe.
- Je suis responsable de toutes les actions effectuées depuis mon compte.
- Je choisis un mot de passe robuste et je le change régulièrement.
- Je ne cherche pas à accéder à des données ou à des ressources qui ne sont pas autorisées.
- Afin de permettre la continuité de service, je stocke les données sur les répertoires partagés.

LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE

- Avant tout envoi, je vérifie l'identité des destinataires et j'insère une signature indiquant mes nom et prénom, ma fonction, ma direction
- Je suis attentif à limiter au maximum les destinataires en copie à celles et ceux strictement nécessaires.
- Je n'ouvre ni n'enregistre les pièces jointes suspectes.
- Je suis particulièrement vigilant quand l'email a été émis par un expéditeur externe pour éviter les pièges de phishing (pièces jointes dangereuses et liens malveillants).
- Afin d'éviter les messages intempestifs, je ne communique pas mon adresse professionnelle sur des sites non-professionnels.
- Je ne réponds pas aux messages demandant des informations personnelles, ni ne retransmets les emails ou chaines d'email non professionnels.
- En cas d'absence, je m'assure de mettre un message le précisant et indiquant quel interlocuteur sollicité à ma place pour assurer la continuité du service.
- Si j'utilise mon smartphone personnel pour stocker des données professionnelles, je suis attentif à ne pas autoriser la conservation des emails professionnels sur des systèmes de stockages (drive ou store).

EN VISOCONFÉRENCE, LE RÉFLEXE CAMÉRA

- Dès lors que cela ne dégrade pas la bande passante, l'utilisation de la caméra est recommandée, particulièrement pour les échanges au sein de l'équipe, avec les autres agent.e.s du service et le ou la supérieur.e hiérarchique. Allumer sa caméra de part et d'autre permet de gagner en réelle "qualité de présence" malgré le format distanciel. Avoir une image de l'autre permet d'humaniser la relation de travail et de faciliter la communication, qui passe en partie par le "non-verbal" : les sourires, les hochements de tête, les regards, les différentes expressions du visage. Utiliser la caméra permet de rompre l'isolement et s'inscrit dans une démarche de prévention des risques psychosociaux.

- J'adopte des précautions d'usage en ayant un questionnement sur le contexte des réunions, en particulier en tant qu'organisateur :
 - Qui m'envoie le lien d'invitation ?
 - Est-ce une personne de confiance ou une invitation attendue ? Au besoin, je vérifie la demande par un autre moyen (téléphone, email...)
 - Qui sont les personnes présentes dans la visioconférence ?
 - Je suis particulièrement vigilant aux invités rejoignant la réunion par téléphone. Je dois m'assurer de leur identité.
 - Quelles informations sont échangées lors de la réunion ?
 - Toutes les personnes présentes peuvent-elles en prendre connaissance ?
 - Je suis vigilant aux propos tenus, aux échanges de fichiers et aux présentations ou partages d'écran.
 - Cette réunion est-elle enregistrée ?
 - Je ne donne pas d'informations sensibles si un doute subsiste.
 - Je pense à désactiver le partage d'écran une fois la présentation terminée.
 - Lors de ces partages d'écran, je veille à ce que seules apparaissent les informations souhaitées

ANNEXES :

La prévention des troubles musculosquelettiques (TMS) et des risques psychosociaux (RPS)

Conseils pour installer son poste de travail en veillant à son confort et à sa santé

Les principes d'aménagement d'un poste de travail sont identiques, que l'on travaille au bureau ou chez soi, sur ordinateur portable ou sur ordinateur de bureau. Ils vous sont rappelés ci-après. Néanmoins, selon l'espace et les équipements au domicile de chacun.e ainsi que selon son état de santé, certaines préconisations spécifiques peuvent être nécessaires pour améliorer l'installation de son poste en télétravail. Plus le nombre de jours de télétravail par semaine est important, plus il est nécessaire de veiller à votre installation pour limiter les atteintes sur votre santé. Les astuces ci-après sont des préconisations pour vous aider à trouver un meilleur confort postural et éviter l'apparition de douleurs liées au travail sur écran.

Ces préconisations sont à mettre en place au cas par cas, et selon les possibilités de chacun.e. Enfin, d'autres conseils pour prendre soin de votre santé vous sont également proposés.

La mise en œuvre du télétravail

25 Principes généraux d'installation de votre poste de travail

L'espace de travail

- Choisissez une pièce où vous pourrez vous installer au calme, facilitant le travail de concentration.
- Prévoyez un espace de travail dédié et confortable.
- Pensez à aérer la pièce quotidiennement.

Le mobilier / Le plan de travail

- Privilégiez un bureau ou une table à manger ou de cuisine.
- Evitez de télétravailler sur le canapé et/ou sur le lit.
- Évitez de poser directement votre ordinateur portable sur vos genoux.

L'assise

- L'idéal est de choisir une chaise avec dossier rigide et rembourré.
- Choisissez si possible votre chaise en tenant compte également de la hauteur de votre table de travail.
- Pour un meilleur confort au niveau du dos, ajoutez un coussin, un plaid, une serviette de bain, etc. entre le dossier de votre chaise et votre dos.
- Utilisez des serviettes de bain pliées ou un coussin si l'assise du siège est trop basse.
- Pensez, également, à utiliser une boîte en carton rigide ou boîte à chaussure pour reposer vos pieds (angle des genoux à 90°).

L'éclairage lié à l'environnement

- Placez votre écran perpendiculairement à la fenêtre.
- Évitez de vous placer juste en-dessous d'une lumière artificielle.
- Créez une ambiance homogène en évitant de forts contrastes de luminosité.
- Complétez au besoin l'éclairage par une lampe d'appoint à côté de vous et modulez l'éclairage au cours de la journée.
- Lié à l'écran
- Pensez à ajuster, si besoin, la luminosité de votre écran.
- Privilégiez les caractères sur fond clair.
- Changer, si besoin, la taille de police dans le panneau de configuration
- Écran perpendiculaire à la fenêtre

L'installation au poste de travail

- Prenez appui sur le dossier de votre siège.
- Les pieds reposent à plat sur le sol permettant de préserver un angle de genou de 90°.
- L'écran doit être positionné face à soi, à une distance de bras tendu et avec le haut de l'écran au niveau de vos yeux. 10-15 cm
- Rehaussez votre écran, si besoin avec par exemple des livres.
- Si vous êtes porteurs de verres progressifs, positionnez l'écran le plus bas possible.
- Si vous utilisez un double écran, positionnez l'écran principal, qui est le plus utilisé, face à vous.

Le buste et les avant-bras

- Placez les avant-bras le long du corps
- Placez-vous de manière à ce que les avant-bras soient maintenus sur un accoudoir ou sur le plan de travail, avec un angle du coude de 90°

Lorsque ces préconisations ne peuvent être mises en place, n'hésitez pas à changer de place au cours de la journée et variez les postures pour limiter les sensations de gêne ou de douleurs éventuelles.

Astuces pratiques pour vous aider à trouver des alternatives et mieux vous installer

- Pour un meilleur confort global, privilégiez si possible des connectiques/équipements déportés (souris, clavier, écran), privilégiez leur utilisation plutôt qu'uniquement l'ordinateur portable. Il sera plus facile d'adapter votre installation au poste en fonction de vos besoins et de la configuration de votre mobilier.
- En l'absence de grand écran et afin de limiter les douleurs au niveau de la nuque, vous pouvez réhausser votre écran d'ordinateur portable et ajouter un clavier et une souris déportés.

- Si certaines activités nécessitent en particulier un meilleur confort visuel (ex : tableau Excel...), connectez l'ordinateur portable à un écran TV via un câble HDMI.
- Pensez à libérer vos mains pendant vos appels
- Pour téléphoner, privilégier le port d'un casque téléphonique ou d'un kit piéton, cela facilitera le travail de double tâche (ordinateur, prise de notes, papiers, etc.). À défaut utilisez la fonction haut-parleur du téléphone ou de l'ordinateur s'il dispose d'une sortie micro et son.
- Lorsque l'activité le permet, alternez les postures, passez vos appels debout et marchez. Cela permet de casser la posture assise et de relancer la circulation sanguine.

Bien s'installer sur son mobilier en l'absence d'un bureau ou d'une table à manger

En l'absence de mobilier satisfaisant, changez fréquemment de posture, levez-vous et marchez pour rompre la posture assise et relancer la circulation sanguine.

Conseils pour prendre soin de votre santé tout au long de la journée

Gestion du temps Les tâches

- Fixez un horaire de début et de fin du travail à domicile et précisez les horaires où vous êtes joignable.
- Alternez les tâches sur écran afin de rendre le travail sur ordinateur plus varié.
- Faites des pauses de manière régulière : 5 minutes toutes les heures ou 15 minutes toutes les deux heures.
- Profitez de vos pauses pour vous détendre et quitter votre poste de travail et votre écran.
- Prenez le temps de manger à midi. Pensez à faire des pauses régulières en créant par exemple des alertes Outlook pour y penser plusieurs fois par jour.

Écoutez votre corps

L'utilisation prolongée de l'ordinateur peut conduire à une sédentarité plus importante pouvant entraîner des douleurs articulaires au niveau des cervicales, des épaules, du dos, des coudes ou des poignets mais également des membres inférieurs (retour veineux). Une installation adaptée et des habitudes de travail adéquates sont les meilleurs moyens de prévention de ces douleurs.

Soignez votre vue

La fatigue visuelle se manifeste par une sensation de lourdeur des yeux, des picotements, des yeux rouges, des maux de tête. Ces signes disparaissent avec le repos. Que vous portiez ou non des verres correcteurs, faites des bilans réguliers chez un ophtalmologue (tous les deux ans à partir de 40 ans).

Relaxation et détente

Vous pouvez réaliser ces exercices de manière régulière (n'attendez pas les premiers signes de gêne).

- Profitez des pauses pour bouger. Reposez vos yeux ☐ Détachez de manière régulière votre regard de l'écran.
- Alternez vision de près puis vision de loin vous permettra de reposer les muscles oculaires.

- Toutes les 20 minutes, prenez 20 secondes pour regarder au loin.
- Regardez loin à droite, puis à gauche en clignant des yeux à chaque changement de direction. Vous réduisez ainsi les symptômes de fatigue visuelle et renouvez votre film lacrymal. Relaxez vos doigts et poignets
- Secouez les mains comme si elles étaient mouillées.
- Faites des rotations des poignets vers l'intérieur, puis vers l'extérieur

Relaxez votre tête

- Penchez lentement la tête du côté droit, en essayant de toucher l'épaule droite avec votre oreille.
- 10 à 12 s de chaque côté.
- Faire le même mouvement du côté gauche.
- Répétez l'exercice deux fois.
- Relaxez vos bras Entrelacez les doigts et étirez les bras au-dessus de la tête et étirez-vous.

Relaxez vos dos

- Inspirez et creusez le bas du dos.
- Soufflez et arondissez le bas du dos.
- Répétez l'exercice 3 fois.
- S'agrandir le plus possible
- Entrelacez les doigts et étirez les bras au-dessus de la tête, en gardant les coudes bien droits.
- Poussez vers le haut le plus loin possible.
- Mains jointes, les bras toujours au-dessus de la tête, inclinez lentement le tronc vers la droite, puis vers la gauche, pour étirer les muscles des flancs.

Soulagez la nuque

- Dos droit, bras sur le côté de la tête, pivotez lentement de gauche à droite, talons au sol.
- Répétez l'exercice 4 fois.

Relaxez vos membres inférieurs

- Dos droit, disposez le siège de façon à pouvoir tendre les membres inférieurs sur toute leur longueur.
- Faites une flexion forcée des pieds puis une extension forcée, ceci une dizaine de fois.
- Relaxez vos hanches
- Faites une rotation des hanches en tournant vers la droite.
- Répétez l'exercice 5 fois puis faire les rotations en tournant vers la gauche 5 fois.

Marchez

- Marchez autant que possible !
- Profitez des appels téléphoniques pour marcher dans votre domicile. Puisqu'au travail, on ne reste pas toute la journée assis, pourquoi le faire en télétravail ?
- Étirez-vous. Utilisez le mobilier à disposition pour vos étirements. Une chaise, un plan de travail, une commode offrent de multiples possibilités. Reproduisez ces exercices autant que de besoin. Cela vous permettra de rompre les périodes en position assise prolongée, de relâcher vos muscles et de retrouver votre concentration.

- Si vous le souhaitez, vous pouvez bénéficier de conseils personnalisés pour l'aménagement de votre poste de travail à domicile. Le ou la conseiller.ère de prévention de la DRH peut vous conseiller à distance afin d'optimiser, dans votre espace et avec vos équipements, vos conditions d'installation et d'organisation du télétravail. Pour cela, il convient de solliciter le pôle vie au travail.

Document de travail