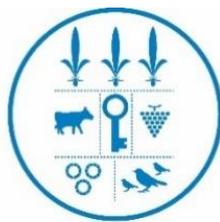


CHARTRE TELETRAVAIL

Ville et CCAS de Bruges



Bruges

Validée au Comité Technique du 23 septembre 2021
Mise en place du télétravail : octobre 2021

Cadre général du télétravail

Définition du télétravail

L'article 2 du décret du 11 février 2016 définit le télétravail comme « *toute forme d'organisation du travail dans laquelle les fonctions qui auraient pu être exercées par un agent dans les locaux où il est affecté sont réalisées hors de ces locaux en utilisant les technologies de l'information et de la communication* ».

Les enjeux du télétravail

- Une démarche inscrite en faveur de la Qualité de vie au travail

Lorsqu'il est pratiqué au domicile de l'agent, le télétravail a l'avantage de supprimer la fatigue et le stress liés au temps et aux conditions de trajet en transport jusqu'au lieu de travail habituel.

Le télétravail peut contribuer à une réduction significative des accidents de trajet, lesquels constituent une part non négligeable des accidents de service.

- Un mode d'organisation économique pour les agents

Le télétravail peut représenter un avantage économique si l'agent effectue en temps normal ses déplacements en voiture ou en transport en commun.

- Une action écologique pour l'environnement

Le télétravail a un effet positif sur le niveau de pollution, contribue à la réduction des embouteillages et à la décongestion des transports en commun.

- Un levier facilitateur pour la réalisation des tâches nécessitant une concentration soutenue

Si l'agent bénéficie de conditions de travail optimales dans son environnement de télétravail, ce mode de fonctionnement peut lui permettre d'augmenter ses capacités de concentration, puisqu'il permet de ne plus être sollicité en direct. Les tâches de rédaction ou d'instruction, nécessitant une concentration longue durée sont particulièrement adaptées au télétravail.

- Un gain en flexibilité

L'agent peut s'organiser comme il le souhaite tout en respectant les contraintes d'organisation et de disponibilité fixées par son employeur. Cela lui permet une meilleure articulation de sa vie professionnelle et de sa vie personnelle.

- Une expérience d'un management différent

Basé sur l'autonomie, la responsabilisation de l'agent, le contrôle par les résultats et le respect des délais convenus, le télétravail peut générer une plus grande motivation induite également par la souplesse d'organisation.

De plus, la distance peut entraîner des difficultés de communication. Il convient, lors de la mise en place d'une démarche de télétravail, de poser les règles et d'identifier les instances qui permettent de maintenir le lien, de garantir les modes de communication et les temps de disponibilité de chacun. Une attention particulière doit être accordée à l'autonomie laissée à l'agent, qui ne doit se sentir ni trop seul pour gérer des situations potentiellement compliquées, ni trop soumis à une surveillance exacerbée de l'encadrant. Les objectifs doivent également être adaptés et dimensionnés au regard des conditions de travail de l'agent.

- La prise en compte des risques psychosociaux

Le sentiment d'isolement, l'éloignement du collectif de travail, les difficultés à conserver un espace temporel pour ses activités professionnelles au sein du domicile sont autant de risques nécessitant leur prise en compte et des ajustements. Les agents et les encadrants doivent être vigilants sur ces points.

Mise en place d'une démarche de télétravail

La Ville et le CCAS de Bruges avaient identifié la mise en place du télétravail comme un levier à étudier dans le cadre notamment du Plan de Déplacement des Administrations (PDA). Alors que la réflexion était en cours, la mise en place de la démarche de télétravail s'est accélérée avec le retour d'expérience et la mise en place en situation de crise sanitaire du travail à distance.

Aussi, depuis septembre 2020, la Ville et le CCAS de Bruges travaillent sur la mise en place du télétravail en « fonctionnement normal ».

Pour cela, et dans une logique de démarche co-construite, un groupe de travail composé de personnes représentatives a été constitué :

- 1 agent assurant des missions administratives
- 1 agent assurant des missions administratives et d'accueil
- 1 encadrant
- 1 représentant du personnel CGT et 1 représentant du personnel CFDT
- 1 gestionnaire administrative projet
- la Directrice des ressources humaines

Le groupe de travail s'est réuni à 4 reprises et a travaillé sur le retour d'expériences de la mise en place du travail à distance, sur les modalités de mise en place du télétravail, sur un questionnaire, sur les documents cadre du télétravail (charte, guide agents et guide manager).

En mars 2021, tous les agents susceptibles de télétravailler ont été invités à compléter un questionnaire afin d'identifier leurs attentes et besoins.

A cette occasion, une large majorité des agents a exprimé le souhait de la mise en place du télétravail (82% des répondants), une majorité des réponses préconise le télétravail entre 1 et 2 jours par semaine, en fonction de l'organisation et du besoin du service, avec des horaires fixes de travail.

Ainsi, la Ville et le CCAS de Bruges ont travaillé sur les différents aspects de la mise en place du télétravail :

- Aspects techniques : Accès aux serveurs à distance, sécurité et protection des données, logiciel spécifique et métier, ordinateur, téléphone, webcam, clé usb, etc.
- Aspects juridiques : réglementation et suivi du temps de travail.
- Aspects organisationnels : Activités dites télétravaillables, volume de télétravail possible, temps de présence « collective », horaires, lieu de télétravail, prévention des risques à intégrer dans le Document unique, besoin de formation à l'utilisation des outils informatiques, formation sur le management en distanciel, etc.
- Aspects managériaux : Culture managériale et de confiance, suivi et pilotage de l'activité en télétravail, processus de demande/validation (délai de prévenance, communication), intégration et non isolement des agents.
- Relations de travail : Modalités de collaboration, plages de disponibilité, modalités de sollicitation.
- Aspects économiques : Coûts du télétravail.

La mise du télétravail est effective en **octobre 2021**. Un premier bilan après 6 mois de mise en œuvre sera effectué et d'éventuels ajustements pourront être réalisés. Un suivi annuel sera également réalisé.

Modalités de mises en œuvre du télétravail

Les agents fonctionnaires et non fonctionnaires relevant de la loi du 13 juillet 1983 sont éligibles au télétravail.

L'agent en télétravail bénéficie des mêmes droits et obligations que les agents en poste dans les locaux de la collectivité (article 6 du décret du 11 février 2016).

Article 1 : Activités éligibles au télétravail

Sous réserve des besoins de service et des conditions d'exercice du service public, les activités éligibles sont les suivantes :

- Activités administratives
- Activités d'accueil téléphonique
- Temps de réunion
- Travail de rédaction
- Travail d'instruction
- Travail de conception

Article 2 : Lieux pour l'exercice du télétravail

Le télétravail a lieu exclusivement au domicile de l'agent ou à titre exceptionnel dans un autre lieu privé pour lequel l'agent aura préalablement demandé l'autorisation à l'autorité territoriale.

L'agent devra télétravailler avec les matériels mis à disposition par son employeur.

Article 3 : Règles à respecter en matière de sécurité des systèmes d'information et de protection des données

La mise en œuvre du télétravail nécessite le respect de règles de sécurité en matière informatique.

L'agent en situation de télétravail s'engage à utiliser le matériel informatique qui lui est confié dans le respect des règles en vigueur en matière de sécurité des systèmes d'information.

Le télétravailleur doit se conformer à l'ensemble des règles en vigueur au sein de son service en matière de sécurité des systèmes d'information et en particulier aux règles relatives à la protection et à la confidentialité des données et des dossiers en les rendant inaccessibles aux tiers.

Par ailleurs, le télétravailleur s'engage à respecter la confidentialité des informations obtenues ou recueillies dans le cadre de son travail et à ne pas les utiliser à des fins personnelles.

Seul l'agent visé par l'acte individuel peut utiliser le matériel mis à disposition par l'administration. Aussi, le matériel ne peut être utilisé par des membres du foyer de l'agent.

Les données à caractère personnel ne peuvent être recueillies et traitées que pour un usage déterminé et légitime, correspondant aux missions de la collectivité.

L'agent en télétravail ne rassemble ni ne diffuse de téléchargement illicite via l'internet à l'aide des outils informatiques fournis par l'employeur. Il s'engage à réserver l'usage des outils informatiques mis à disposition par l'administration à un usage strictement professionnel.

Afin de garantir une harmonisation, un partage des informations avec le service, et une sécurisation de la sauvegarde des éléments, l'agent devra, comme lorsqu'il travaille sur son lieu de travail habituel, privilégier l'enregistrement de ses activités sur le réseau informatique de la collectivité (éviter les enregistrements sur clés USB ou sur le « Bureau » de l'ordinateur).

L'agent devra restituer à chaque fin de journée ou période de télétravail l'ensemble du matériel mis à sa disposition.

Le responsable hiérarchique sera en charge d'organiser le roulement et la mise à disposition du matériel lorsque la dotation est collective à un service.

Article 4 : Règles à respecter en matière de temps de travail, de sécurité et de protection de la santé

L'employeur est responsable de la protection de la santé et de la sécurité professionnelles du télétravailleur.

L'agent en télétravail est soumis à la même durée du travail que les agents au sein de la collectivité. La durée du travail respecte les garanties minimales prévues à l'article 3 du décret n° 2000-815 du 25 août 2000.

L'agent assurant ses fonctions en télétravail doit effectuer les mêmes horaires que ceux réalisés habituellement dans le cadre des plages fixes et variables et des horaires de travail tels que prévus dans le guide des temps.

L'agent en télétravail n'est pas amené à réaliser d'heures supplémentaires sauf si cela est à la demande du responsable hiérarchique et strictement encadré par le besoin immédiat de service.

Durant le temps de travail, l'agent est à la disposition de son employeur et doit se conformer à ses directives sans pouvoir vaquer librement à des occupations personnelles.

Par ailleurs, l'agent n'est pas autorisé à quitter son lieu de télétravail pendant ses heures de travail. Si l'agent quitte son lieu de télétravail pendant ses heures de travail sans autorisation préalable de l'autorité territoriale, il pourra faire l'objet d'une procédure disciplinaire pour manquement au devoir d'obéissance hiérarchique.

L'agent pourra également se voir infliger une absence de service fait pour le temps passé en dehors de son lieu de télétravail.

L'agent télétravailleur bénéficie de la même couverture accident, maladie, décès et prévoyance que les autres agents.

Les agents travaillant à leur domicile sont couverts pour les accidents survenus à l'occasion de l'exécution des tâches confiées par l'employeur. Tout accident intervenant en dehors du lieu de télétravail pendant les heures normalement travaillées ne pourra donner lieu à une reconnaissance d'imputabilité au service. Le télétravailleur s'engage à déclarer tout accident survenu sur le lieu de télétravail. La procédure classique de traitement des accidents du travail sera ensuite observée.

L'agent télétravailleur bénéficie de la médecine préventive dans les mêmes conditions que l'ensemble des agents.

Les risques liés au poste en télétravail sont pris en compte dans le document unique d'évaluation des risques.

Article 5 : Modalités d'accès des institutions compétentes sur le lieu d'exercice du télétravail afin de s'assurer de la bonne application des règles applicables en matière d'hygiène et de sécurité

Les membres du comité compétent peuvent réaliser une visite des locaux où s'exerce le télétravail afin de s'assurer de la bonne application des règles applicables en matière d'hygiène et de sécurité, dans les limites du respect de la vie privée. Ces visites concernent exclusivement l'espace de travail dédié aux activités professionnelles de l'agent et, le cas échéant, les installations techniques y afférentes.

Dans le cas où l'agent exerce ses fonctions en télétravail à son domicile, ces visites sont subordonnées à l'information préalable de l'agent en télétravail en respectant un délai de prévenance de 10 jours et à l'accord écrit de celui-ci.

Les missions du comité compétent doivent donner lieu à un rapport présenté en séance.

Article 6 : Modalités de contrôle et de comptabilisation du temps de travail

En télétravail, l'agent doit, comme sur son lieu de travail habituel, remplir, périodiquement avec sincérité, le fichier horaire d'auto déclaration de ses horaires de travail.

Ce fichier doit être accessible pour le responsable hiérarchique.

Article 7 : Modalités de prise en charge des coûts découlant directement de l'exercice du télétravail

Il est mis à la disposition des agents autorisés à exercer leurs fonctions en télétravail les outils de travail suivants :

- ordinateur portable avec webcam ;
- téléphone portable individuel ou de service en fonction du besoin du service ;
- accès à la messagerie professionnelle ;
- accès aux logiciels indispensables à l'exercice des fonctions.

La collectivité fournit et assure la maintenance de ces équipements.

Lorsque le télétravail a lieu au domicile de l'agent, ce dernier assure la mise en place des matériels et leur connexion au réseau.

Afin de pouvoir bénéficier des opérations de support, d'entretien et de maintenance, il appartient au télétravailleur de rapporter les matériels fournis sur son lieu de travail habituel.

A l'issue de la durée d'autorisation d'exercice des fonctions en télétravail, l'agent restitue à l'administration les matériels qui lui ont été confiés.

Article 8 : Modalités de formation aux équipements et outils nécessaires à l'exercice du télétravail

Des plans de formation à l'échelle individuel sur l'appropriation des outils informatiques seront mis en œuvre après demande de l'agent ou identification du besoin par le responsable hiérarchique.

Les agents qui doivent s'approprier un outil spécifique (applicatif ou autre) se verront proposer une action de formation correspondante.

Article 9 : Modalités et durée de l'autorisation d'exercer ses fonctions en télétravail

Le recours au télétravail est impérativement à l'initiative de l'agent.

L'agent souhaitant exercer une partie de ses fonctions en télétravail adresse une demande écrite à l'autorité territoriale via le formulaire de demande correspondant.

Le télétravail s'effectue uniquement à titre régulier et pour les agents exerçant un poste et des activités éligibles au télétravail.

Le télétravail est d'une durée minimum d'un jour par semaine et d'une durée maximum de deux jours par semaine. Ce maximum est ramené à un jour les agents en situation d'encadrement ou à temps partiel.

Les jours et horaires de travail sont fixes et déterminés avec le responsable hiérarchique, qui disposent de la validation finale de ces modalités d'exercice.

A titre exceptionnel, et fonction du besoin de service, une journée télétravaillée pourra être décalée sur un autre jour de la même semaine. Si le besoin de service le justifie et à la demande du responsable hiérarchique, l'agent pourra être amené à travailler sur son lieu habituel de travail plutôt qu'en télétravail.

Afin de garantir un temps de présence minimum et suffisant sur le lieu de travail habituel, les agents à temps partiel de moins de 80% ou temps non complet de moins de 30 heures hebdomadaires, ne sont pas éligibles au télétravail.

L'agent souhaitant exercer du télétravail à son domicile joint à sa demande :

- une attestation de l'assurance auprès de laquelle il a souscrit son contrat d'assurance multirisques habitation précisant qu'elle couvre l'exercice du télétravail,
- une attestation précisant qu'il dispose d'un espace de travail adapté et qu'il travaille dans de bonnes conditions d'ergonomie,
- un justificatif attestant qu'il dispose de moyens d'émission et de réception de données numériques compatibles avec son activité professionnelle (abonnement internet).

Une réponse écrite est donnée à la demande de télétravail dans un délai d'un mois maximum à compter de la date de sa réception. L'appréciation est laissée au responsable hiérarchique sur les critères d'éligibilité (poste et activité télétravaillable) et de besoin et organisation du service.

En cas d'acceptation, un entretien préalable est programmé avec l'agent pour organiser le télétravail et l'agent disposera d'un acte individuel encadrant le télétravail (un arrêté pour les agents fonctionnaires et un avenant au contrat pour les agents non titulaires).

En cas de changement de fonctions, une nouvelle demande doit être présentée par l'intéressé.

L'autorisation d'exercer une partie de ses missions en télétravail est valable pendant 1 an de date à date.

Le demande de renouvellement de télétravail doit être formulée par écrit par l'agent via le formulaire correspondant.

Un entretien de bilan sur l'exercice des missions en télétravail sera réalisé au moins une fois par an par le responsable hiérarchique.

Il peut être mis fin de manière anticipée au télétravail, à tout moment et par écrit, à l'initiative de la collectivité ou de l'agent, moyennant un délai de prévenance de deux mois. Dans le cas où il est mis fin à l'autorisation de télétravail à l'initiative de la collectivité le délai de prévenance peut être réduit en cas de nécessité du service dûment motivée.

Le refus opposé à une demande initiale ou de renouvellement de télétravail ainsi que l'interruption du télétravail à l'initiative de l'administration doivent être précédés d'un entretien, motivés et peuvent faire l'objet d'un avis de la commission administrative paritaire ou de la commission consultative paritaire à l'initiative de l'agent.

Lors de la notification de l'autorisation, est remis à l'agent un document d'information sur sa situation professionnelle précisant notamment les dispositifs de contrôle et de comptabilisation du temps de travail prévus, ainsi que les matériels mis à sa disposition pour l'exercice des fonctions à distance.