

Guide pratique du Télétravail

SOMMAIRE

1. DEFINITION ET CADRE JURIDIQUE DU TELETRAVAIL	3
DEFINITION.....	3
CADRE JURIDIQUE	3
2. CONTEXTE DE L'EXPERIMENTATION DU TELETRAVAIL	5
AU NIVEAU NATIONAL : UNE REFLEXION PORTEE PAR L'OBSERVATOIRE DE LA PARENTALITE	5
DANS NOTRE COLLECTIVITE : UNE REFLEXION INTEGREE DANS LA CHARTE DES TEMPS	7
3. CRITERES D'ELIGIBILITE	7
SELECTION DU PERSONNEL.....	7
ELIGIBILITE DES MISSIONS	9
4. DOCUMENTS CLES DU TELETRAVAIL.....	10
LE QUESTIONNAIRE PREPARATOIRE AU TELETRAVAIL	10
LE CONTRAT INDIVIDUEL DE TELETRAVAIL A DOMICILE.....	10
LE PROTOCOLE D'ACCORD SUR LE TELETRAVAIL	11
5. GESTION DU TEMPS	11
CYCLE DE TELETRAVAIL	11
HORAIRES DE TRAVAIL	12
CONGES DE MALADIE UN JOUR DE TELETRAVAIL	12
6. ORGANISATION DU TRAVAIL	13
SUIVI INDIVIDUALISE.....	13
CONTROLE DES RESULTATS	13
ORGANISATION DU TRAVAIL D'EQUIPE	13
7. FORMATION.....	14
8. LIEU DE TELETRAVAIL.....	14
L'ESPACE DE TRAVAIL DU TELETRAVAILLEUR	14
EN CAS DE DEMENAGEMENT.....	14
9. ACCIDENT DE TRAVAIL	14
DEFINITION DE L'ACCIDENT DU TRAVAIL.....	14
PRINCIPE DE LA PREUVE	15
10. SANTE ET SECURITE	15
11. MATERIEL.....	16
CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DU TELETRAVAIL.....	16
TYPES DE MATERIELS SUSCEPTIBLES D'ETRE MIS A DISPOSITION PAR L'EMPLOYEUR	16
OBLIGATIONS DU TELETRAVAILLEUR AU REGARD DU MATERIEL MIS A SA DISPOSITION.....	16
12. BILAN DE L'EXPERIMENTATION	16
13. ANNEXES.....	17
LEGISLATION.....	17
DOCUMENTS-CLES DU TELETRAVAIL	25
FORMULAIRES ET FICHES PRATIQUES	29

1. DEFINITION ET CADRE JURIDIQUE DU TELETRAVAIL

DEFINITION

Le télétravail désigne toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail qui aurait pu être effectué dans les locaux de notre collectivité est réalisé par un agent à son domicile.

Cette délocalisation du travail au domicile du salarié doit être régulière et volontaire.

Le télétravail permet le travail à distance grâce aux outils informatiques et aux télécommunications.

Le télétravail est un travail pendulaire, c'est-à-dire alterné entre le bureau et le domicile. Il peut se dérouler au domicile de l'agent un ou deux jours par semaine.

C'est un levier pour aider les agents à mieux concilier vie professionnelle et vie personnelle.

Il est encadré par un accord négocié avec les partenaires sociaux.

CADRE JURIDIQUE

LOI n° 2012-387 du 22 mars 2012», dite loi Warsmann, relative à « la simplification du droit et à l'allégement des démarches administratives » (plus destinée aux salariés du secteur privé)

« Article 46 : Le télétravail désigne 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 régulière et volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication dans le cadre d'un contrat de travail ou d'un avenant à celui-ci.

Le télétravailleur désigne toute personne salariée de l'entreprise qui effectue, soit dès l'embauche, soit ultérieurement, du télétravail tel que défini au premier alinéa.

Le refus d'accepter un poste de télétravailleur n'est pas un motif de rupture du contrat de travail.

Le contrat de travail ou son avenant précise les conditions de passage en télétravail et les conditions de retour à une exécution du contrat de travail sans télétravail.

A défaut d'accord collectif applicable, le contrat de travail ou son avenant précise les modalités de contrôle du temps de travail. »

LOI n° 2012-347 du 12 mars 2012, dite « Loi Sauvadet », relative à « l'accès à l'emploi titulaire et à l'amélioration des conditions d'emploi des agents contractuels dans la fonction publique, à la lutte contre les discriminations et

portant diverses dispositions relatives à la fonction publique » (à destination du secteur public)

«Article 133 : Les fonctionnaires relevant de la [loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires peuvent exercer leurs fonctions dans le cadre du télétravail tel qu'il est défini au premier alinéa de l'article L. 1222-9 du code du travail.](#)

L'exercice des fonctions en télétravail est accordé à la demande du fonctionnaire et après accord du chef de service. Il peut y être mis fin à tout moment, sous réserve d'un délai de prévenance.

Les fonctionnaires télétravailleurs bénéficient des droits prévus par la législation et la réglementation applicables aux agents exerçant leurs fonctions dans les locaux de leur employeur public.

Le présent article est applicable aux agents publics non fonctionnaires et aux magistrats.

Un décret en Conseil d'Etat fixe, après concertation avec les organisations syndicales représentatives de la fonction publique, les conditions d'application du présent article, notamment en ce qui concerne les modalités d'organisation du télétravail.

La présente loi sera exécutée comme loi de l'Etat »

Loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires

- **Article 133**

Objet : Détermination par décret en Conseil d'État des modalités d'organisation du télétravail pour les fonctionnaires relevant de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires

Les agents publics peuvent exercer leurs fonctions dans le cadre du télétravail. L'exercice des fonctions en télétravail est accordé à la demande de l'intéressé et après accord du chef de service. Il peut y être mis fin à tout moment, sous réserve d'un délai de prévenance. Les agents télétravailleurs bénéficient des droits prévus par la législation et la réglementation applicables aux agents exerçant leurs fonctions dans les locaux de leur employeur public. S'agissant d'une question relative à l'organisation des services, le comité technique devra être consulté préalablement à la mise en place du télétravail.

[Loi n°83-634 du 13 juillet 1983](#)
[Code du travail - art. L1222-9 \(V\)](#)

Accord-cadre sur le télétravail du 16 juillet 2002

Voir document en Annexe

Accord national interprofessionnel sur le télétravail du 19 juillet 2005

Voir document en Annexe

2. CONTEXTE DE L'EXPERIMENTATION DU TELETRAVAIL

AU NIVEAU NATIONAL : UNE REFLEXION PORTEE PAR L'OBSERVATOIRE DE LA PARENTALITE

Baromètre salariés 2012 de l'observatoire de la parentalité en entreprise

Selon le baromètre OPE sur la conciliation entre vie professionnelle et vie privée, le télétravail est plébiscité par 20% des salariés parents pour favoriser la conciliation entre vie professionnelle et vie privée.

Parmi les motifs d'insatisfaction des salariés-parents en matière d'organisation du travail, on trouve :

- Les horaires inadaptés qui ne correspondent pas à ceux du temps scolaire (35%)
- La gestion du temps de travail (33%)
- Le sentiment du stress au travail qui rejaillit sur la vie de famille
- La perte de temps dans les transports

Avantages gagnant / gagnant

Si le télétravail répond à des aspirations grandissantes des agents, il offre également des bénéfices substantiels aux employeurs.

Avantages pour l'employeur :

- Bien-être des agents
- Qualité du travail accrue
- Efficience

Avantages pour l'agent :

- Réduction des temps et des coûts de transport
- Meilleur équilibre vie professionnelle et vie privée
- Limitation du stress et de la fatigue
- Assouplissement des horaires de travail
- Autonomie

Craintes associées et palliatifs

Craintes	Solutions
Perte de contrôle managérial (selon le responsable hiérarchique)	Instaurer un climat de confiance réciproque en maintenant des contacts électroniques et téléphoniques réguliers
Renforcement du contrôle de l'activité de l'agent (selon le télétravailleur)	
Risque de discrimination avec la non	Définir avec transparence les critères

éligibilité de certains métiers et de certaines catégories d'agents	d'éligibilité et les communiquer aux agents
Création d'un nouvel acquis sur lequel il sera difficile de revenir avec ouverture de la boîte de Pandore : tout le monde va vouloir télétravailler	Appliquer le principe de volontariat pour les deux parties
Importance des coûts	Définir clairement le partage des coûts entre la collectivité et le télétravailleur
Peur de s'engager dans un nouveau mode de fonctionnement	<ul style="list-style-type: none"> - Prévoir une clause de réversibilité : l'agent ou le manager peuvent décider, selon les modalités contractuelles prévues à cet effet, de mettre fin au télétravail. - Ancrer la notion de régularité : nombre de jours à déterminer par semaine, quinzaine, mois, trimestre

Craintes	Solutions
Perte de lien avec la collectivité, affaiblissement des relations interprofessionnelles et isolement	<ul style="list-style-type: none"> - Limiter le nombre de jours hebdomadaires de télétravail : la moyenne observée en France est de 2 jours par semaine. - Organiser des temps de rencontres où les télétravailleurs sont présents - Organiser des temps d'échanges individuels avec chaque télétravailleur - Veiller à préserver le bureau personnel de l'agent sur le site de travail
Brouillage des frontières spatiales et temporelles entre le travail et la vie privée	Avoir un espace et des horaires dédiés au travail à domicile

Facteurs clés de succès :

- L'engagement de la Direction Générale pour porter la démarche en interne
- L'adhésion du personnel
- Une communication claire auprès de tous les agents sur la définition du télétravail et de ses modalités d'organisation et de mise en œuvre.

DANS NOTRE COLLECTIVITE : UNE REFLEXION INTEGREE DANS LA CHARTE DES TEMPS

Suite à la volonté d'œuvrer à l'épanouissement des agents au travail (optimiser l'organisation du travail, trouver un meilleur équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée...), la Direction Générale a décidé de faire évoluer les modes de fonctionnement interne.

Dans ce contexte, elle a lancé une réflexion approfondie destinée à lister les modalités pratiques permettant de pallier notamment les difficultés d'organisation et le stress lié à la « tyrannie de l'immédiateté ». Les éléments de cette réflexion feront l'objet d'une « Charte des temps ».

Le télétravail apparaît comme l'une des pistes d'action à mettre en œuvre.

3. CRITERES D'ELIGIBILITE

SELECTION DU PERSONNEL

Toutes les catégories du personnel sont susceptibles de bénéficier du télétravail, mais pas tous les métiers.

Les télétravailleurs potentiels peuvent être identifiés en fonction des critères suivants :

- **Le type d'activité**

- Avoir une activité « mesurable »
- Avoir la possibilité matérielle de dédier un espace au travail à leur domicile
- Pouvoir effectuer tout ou partie de ses activités sur un support informatique depuis son domicile

- **L'organisation du service et de l'équipe dans laquelle travaille l'agent**
 - Le nombre d'agents déjà en télétravail ou travaillant à temps partiel au sein du service
 - En cas de multiples demandes au sein d'un même service, y compris des demandes de renouvellement, le manager pourra être contraint d'arbitrage, en collaboration avec la Direction des Ressources Humaines, et sur la base de critères complémentaires comme par exemple :
 - Agents reconnus en situation de handicap
 - Temps et conditions de trajet entre le domicile et le lieu de travail des salariés
 - Situation familiale,
 - Ancienneté des agents dans l'entreprise et/ou dans l'équipe
- les qualités personnelles de l'agent
 - capacité d'autonomie et sens de l'initiative pour bien gérer son temps,
 - capacité d'adaptation et de communication,
 - rigueur et autodiscipline

ELIGIBILITE DES MISSIONS

Le télétravail peut être notamment mis en place pour les missions suivantes :

- Expertise, étude, conseil, statistiques
- Rédaction
- Comptabilité, facturation, devis, recouvrement de créances
- Communication
- Développement de logiciels
- Publication assistée par ordinateur
- Gestion administrative et financière
- Gestion de procédures et instruction de dossiers (marchés publics, contentieux...)

Le télétravail reste par contre difficilement envisageable pour des missions telles que :

- L'accueil physique du public
- Le secrétariat : traitement de texte, accueil téléphonique, mailing, courrier électronique, tenue d'agendas, gestion de fichiers
- La surveillance et la sécurité des lieux publics
- L'entretien, le nettoyage, la maintenance, la gestion technique des locaux
- L'entretien des espaces verts et de la voirie
- La conduite de véhicules
- L'animation
- La santé des hommes (Infirmier, médecin, psychologue) comme des animaux (soigneurs)

Cf. Liste des métiers en annexe

4. DOCUMENTS CLES DU TELETRAVAIL

LE QUESTIONNAIRE PREPARATOIRE AU TELETRAVAIL

Ce questionnaire est un outil de travail élaboré pour aider l'agent et son hiérarchique direct à déterminer l'aptitude de l'agent à effectuer son activité sur le mode du télétravail.

Au fil des questions, l'agent évalue :

- les possibilités d'organisation de son activité à domicile en fonction de ses contraintes familiales et professionnelles,
- l'impact de la mise en place du télétravail sur ses résultats et ses relations professionnelles.

Une fois rempli, ce questionnaire sert de base de réflexion pour un entretien entre l'agent et son supérieur hiérarchique direct. A l'issue de l'entretien, le N+1 décide d'accepter ou non la demande de télétravail de son agent.

En cas de refus, l'agent peut demander un entretien auprès de son N+2. Il peut également déposer un recours auprès de la Commission administrative paritaire (CAP).

Dans tous les cas, la DRH est sollicitée, émet un avis complémentaire et peut éventuellement recevoir l'agent si nécessaire. En lien avec la hiérarchie, elle valide ou non le passage au télétravail pour une période transitoire. En cas de réponse favorable, un contrat est signé entre l'agent et l'autorité territoriale.

LE CONTRAT INDIVIDUEL DE TELETRAVAIL A DOMICILE

Le Contrat individuel relatif à l'exercice du télétravail à domicile fixe les droits et obligations de chacun ainsi que le cadre pratique du dispositif. Il est établi entre le travailleur et la Collectivité.

Il précise les points suivants :

- Durée, modalités d'interruption, de renouvellement et de suivi de l'accord
- Définition des tâches confiées au télétravailleur
- Horaires et lieu de travail
- Respect de la confidentialité des documents et des travaux
- Mise à disposition et maintenance du matériel
- Maintien des droits du télétravailleur
- Santé et sécurité du télétravailleur
- Dépenses à la charge de l'administration / à la charge du télétravailleur

LE PROTOCOLE D'ACCORD SUR LE TELETRAVAIL

Le protocole d'accord sur le télétravail à domicile fixe les engagements de notre collectivité. Il est signé par la Direction Générale et les organisations syndicales. Chacun des signataires est donc tenu de le respecter.

Il pose les cinq grands principes d'expérimentation du télétravail :

- Maintien au profit du télétravailleur des droits et obligations auxquels sont soumis les agents exerçant sur site
- Accès au dispositif pour toutes les catégories de personnel
- Confiance mutuelle entre le télétravailleur et son manager
- Démarche fondée sur le volontariat
- Réversibilité possible

Il précise les deux engagements de notre collectivité :

- Présenter un bilan qualitatif et quantitatif complet de l'expérimentation en CTP au bout de 6 mois,
- Faire évoluer dans la concertation le protocole d'accord en fonction des constats qui seraient issus de l'expérimentation en cours

Il définit les points réglementaires et organisationnels suivants :

- Les modalités d'organisation du télétravail
- Les droits et obligations du télétravailleur
- La gestion et la protection des équipements, des documents et des travaux

5. GESTION DU TEMPS

CYCLE DE TELETRAVAIL

Le télétravail repose sur un système pendulaire hebdomadaire, mixant jours de travail à domicile et sur le site. Cette modalité limite les risques de rupture par rapport à la collectivité de travail ainsi que les risques d'isolement.

Les jours de travail à domicile sont précisés dans le contrat individuel de télétravail et doivent à ce titre être respectés par les parties.

Report d'une journée de télétravail

Un jour de travail à domicile peut être reporté, en commun accord entre le télétravailleur et la collectivité, sans modification du contrat individuel, dans les cas suivants :

Si les nécessités de service le justifient	Le télétravailleur complète un formulaire de demande de report de la journée de télétravail, (cf. formulaire en annexe), qu'il transmet à son responsable hiérarchique
Pour permettre au télétravailleur de suivre une formation	

Pour permettre au télétravailleur d'exercer une activité syndicale ou de participer à des élections professionnelles

L'organisation syndicale complète une demande de report de la journée de télétravail à l'aide du formulaire prévu à cet effet (en annexe), et l'adresse à la DRH pour signature. Le télétravailleur doit prévenir son supérieur hiérarchique de cette demande de report.

La demande de report devra être déposée dans un délai minimum de 24 heures avant sa date effective, afin d'assurer la couverture du télétravailleur, en cas d'accident sur le trajet domicile /site.

Le report d'un jour de télétravail doit rester une mesure exceptionnelle.

Modification des jours de télétravail

S'il s'avère que les jours définis dans le Contrat individuel de télétravail ne correspondent plus au besoin de l'unité ou de l'agent, ces jours peuvent faire l'objet d'un nouvel examen, et être modifiés dans le Contrat, après acceptation de chacune des parties.

Toute modification du Contrat sera effective au plus tard dans un délai de trente jours, à compter de la demande de modification conjointe de l'ensemble des parties, sauf à ce que l'intérêt du service ou de la personne nécessite une modification immédiate.

Pour toute modification du Contrat individuel, le télétravailleur doit s'adresser à son supérieur hiérarchique.

HORAIRES DE TRAVAIL

A domicile

Le régime horaire retenu pour les jours de télétravail s'appuie sur le principe de confiance.

L'agent s'engage à respecter le cadre légal et réglementaire encadrant les horaires de travail (pause obligatoire de 20 minutes au bout de six heures de travail effectif consécutives, pause méridienne de 30 minutes minimum).

Sur le site

Les jours de travail sur le site, l'agent continue de respecter le scénario interne du service, dont il relève habituellement.

CONGES DE MALADIE UN JOUR DE TELETRAVAIL

En cas de maladie, le télétravailleur avertit son responsable hiérarchique et lui transmet ensuite, dans le délai légal de 48 heures, son arrêt maladie.

6. ORGANISATION DU TRAVAIL

SUIVI INDIVIDUALISE

Le responsable hiérarchique initie des points réguliers avec le télétravailleur, afin de détecter des difficultés éventuelles et y apporter au plus vite des solutions.

L'organisation du travail doit être adaptée afin de prendre en compte les contraintes du télétravail.

Cette adaptation est de la responsabilité du supérieur hiérarchique. La réflexion doit être menée conjointement avec tous les collègues du télétravailleur.

CONTROLE DES RESULTATS

La définition même du télétravail exclut toute possibilité physique, pour le donneur d'ordre, de surveiller de façon permanente l'exécution de la prestation, par le télétravailleur.

En revanche, le télétravail n'exclut pas un contrôle sur la qualité de la production.

Au quotidien, le manager peut évaluer la prestation du télétravailleur :

- En définissant en concertation des objectifs clairs,
- En analysant les résultats obtenus, sur la base de critères quantitatifs ou qualitatifs
- En fonction du respect des délais convenus (temps nécessaire à son accomplissement par rapport à un temps moyen pour l'effectuer)

Le suivi de l'activité de l'agent implique d'instaurer un climat de confiance réciproque entre lui et son supérieur en maintenant notamment des contacts électroniques (comptes rendus d'activité) et téléphoniques réguliers.

ORGANISATION DU TRAVAIL D'EQUIPE

Vis-à-vis du télétravailleur, le manager doit :

- Organiser les réunions d'équipe les jours où le télétravailleur est présent dans l'entreprise
- Ne pas oublier le télétravailleur dans les e-mails
- Avoir le réflexe de solliciter le télétravailleur, et non un collègue physiquement présent

Vis-à-vis des collègues du télétravailleur, le manager doit :

- Communiquer sur le principe du télétravail
- Les rassurer sur le fait qu'ils n'auront pas de surcharge de travail, et que la répartition des tâches sera définie de façon collective au sein du service
- Rappeler que le télétravailleur reste joignable et qu'il peut être sollicité par téléphone par son n+1 ou par e-mail

7. FORMATION

Les télétravailleurs ont le même accès à la formation que les collaborateurs travaillant uniquement sur le site.

8. LIEU DE TELETRAVAIL

Le lieu de télétravail est précisé dans le protocole d'accord.

L'ESPACE DE TRAVAIL DU TELETRAVAILLEUR

Le télétravailleur s'assure que son poste de travail ainsi que ses dossiers sont en sécurité, lorsqu'il s'absente de son espace de travail.

Il rédige une déclaration sur l'honneur attestant que l'espace consacré au télétravail à son domicile est conforme aux règles d'hygiène et de sécurité.

EN CAS DE DEMENAGEMENT

En cas de changement de domicile, il appartient au télétravailleur d'en informer son N+1 dans les plus brefs délais.

S'il le souhaite, il peut à cette occasion mettre fin au télétravail, dans les conditions habituelles.

Dans le cas contraire, il doit formuler une demande de modification du Contrat individuel de télétravail, pour prise en compte de sa nouvelle adresse. Sa demande fera l'objet d'un nouvel examen, au regard de la possibilité d'accéder à distance au réseau d'établissement et de sa nouvelle situation.

L'avenant au Contrat individuel supposera l'accord de chacune des parties.

9. ACCIDENT DE TRAVAIL

DEFINITION DE L'ACCIDENT DU TRAVAIL

« Est considéré comme accident de travail, quelle qu'en soit la cause, l'accident survenu par le fait ou à l'occasion du travail à toute personne salariée ou travaillant, à quelque titre ou en quelque lieu que ce soit, pour un ou plusieurs employeurs. » (Art L. 411 -1 du **Code de Sécurité Sociale**)

La jurisprudence a par ailleurs été amenée à préciser que l'accident de travail est constitué par "toute **lésion du corps humain** apparaissant au temps et lieu du travail ". (Cf. *Cassation Sociale 15 juin 1983, n°82-12.786* et *Cass. Soc. 17 février 1988, n°86-10.447*)

Pour être reconnu, l'accident de travail doit donc :

- se produire au cours du travail, d'une mission (syndicat, formation, etc.) ou du trajet,
- et provoquer une lésion sur le corps humain.

Les accidents survenus pendant la période d'activité de télétravail peuvent bénéficier d'une reconnaissance d'imputabilité à l'activité professionnelle et être réparés suivant les règles applicables aux accidents de service. En pratique, le télétravailleur doit dans les 48 heures en informer l'administration par l'intermédiaire de son supérieur hiérarchique et apporter toutes les pièces nécessaires à l'examen de son dossier.

PRINCIPE DE LA PREUVE

L'application de la notion d'accident de service des télétravailleurs qui exécutent leur activité à domicile est soumise au **principe de la preuve**, qui engendre l'imputabilité ou non au service.

Dans tous les cas, il appartient au fonctionnaire d'apporter la preuve de l'accident et de sa relation avec le service. Le fait que l'accident soit survenu sur le lieu et pendant les heures de travail ne présume pas de l'imputabilité au service. D'autres présomptions ou d'autres moyens de preuve liés aux circonstances et aux activités télétravaillées devront être apportées. Les accidents domestiques survenant lors de la journée télétravaillée seront d'office non imputables au service.

Afin de limiter les interactions entre cause professionnelle et cause privée, il est fortement conseillé d'organiser un espace de travail à domicile spécifique afin de limiter au maximum le risque de confusion entre une origine domestique et une origine professionnelle d'un accident.

En cas d'accident de trajet, lors d'un déplacement du domicile vers le site, un jour non prévu dans le contrat de travail, un formulaire de déplacement sur le site devra être rempli. Ce formulaire permettra d'apporter la preuve qu'il s'agit d'un trajet professionnel, relevant de la législation des accidents du travail. (cf. formulaire en annexe)

De même, afin de permettre le traitement des demandes en permettant notamment à l'administration de procéder à une enquête, les agents devront déclarer dans les plus brefs délais et en tout état de cause sous 48 heures, tout accident lié au travail survenant à leur domicile.

10. SANTE ET SECURITE

Pour prévenir tout accident, les dispositions de la collectivité en matière de santé et de sécurité au travail s'appliquent aux agents en situation de télétravail.

Le télétravailleur à domicile bénéficie de la part de la collectivité d'informations et de conseils en matière d'ergonomie et de santé et sécurité concernant son poste de travail.

Une fiche sur l'ergonomie est disponible en annexe.

11. MATERIEL

CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DU TELETRAVAIL

L'agent intéressé par l'expérimentation lancée sur le télétravail doit attester sur l'honneur que le lieu de travail à son domicile comporte :

- Une installation électrique aux normes, comprenant une prise de terre et un disjoncteur
- Une pièce (ou un emplacement spécifique dans une pièce) pouvant être utilisée pour le travail au sein du domicile
- Une connexion Internet d'1 Méga-Octet minimum, soit un mégabit par seconde (Mbps).

Il souscrita une assurance multirisque habitation du lieu de télétravail, après information de sa compagnie d'assurance de l'exercice à son domicile d'une activité de bureau sans accueil. Il en transmettra une attestation à son responsable hiérarchique avant la signature de son contrat individuel, ou au plus tard avant le 1^{er} jour de télétravail.

TYPES DE MATERIELS SUSCEPTIBLES D'ETRE MIS A DISPOSITION PAR L'EMPLOYEUR

- PC portable avec les applications requises pour l'activité
- Câble RJ45
- Logiciel de communication à distance : mail, ligne téléphonique via le PC (softphone), messagerie instantanée

OBLIGATIONS DU TELETRAVAILLEUR AU REGARD DU MATERIEL MIS A SA DISPOSITION

Une mallette, destinée au transport de l'ordinateur, dossiers et documents, est mise à la disposition du télétravailleur. Il ne doit toutefois pas la laisser sans surveillance lors de ses déplacements.

Le télétravailleur doit prévenir son responsable hiérarchique :

- En cas d'incident l'empêchant d'utiliser son poste de travail.
- En cas de détérioration du matériel mis à sa disposition, de sinistre sur les installations, de vol ou de dommages causés aux tiers,
- En cas d'incident ayant un impact sur le micro ou le téléphone du télétravailleur,

Une procédure de traitement des incidents est décrite en annexe.

Le matériel est utilisé dans un contexte strictement professionnel.

12. BILAN DE L'EXPERIMENTATION

Des outils seront définis pour permettre une évaluation quantitative :

- du projet : gains de temps et d'espace, réactivité, qualité du service, motivation et satisfaction individuelles

- des prestations rendues : effet de la nouvelle organisation du service et de l'évolution des conditions de travail (motivation, autonomie, transports, raccourcissement des procédures...) sur le volume, la qualité et la variété des prestations rendues
- de l'impact sur le bien-être des agents et leur gain en qualité et niveau de vie (étude à mener avec le service Santé au travail)
- des effets indirects sur l'environnement du service (usagers, fournisseurs, collectivité...)

13. ANNEXES

Vous trouverez en annexes les documents suivants :

LEGISLATION

- Accord-cadre sur le Télétravail du 16 juillet 2002
- Accord national interprofessionnel sur le télétravail du 19 juillet 2005

DOCUMENTS-CLES DU TELETRAVAIL

- Questionnaire préparatoire au télétravail
- Protocole d'accord sur le télétravail à domicile
- Contrat individuel de télétravail à domicile
- Liste des métiers éligibles ou non au télétravail

FORMULAIRES ET FICHES PRATIQUES

- Formulaire de déplacement sur un site
- Formulaire de visite au domicile d'un télétravailleur
- Numéros utiles
- Procédure de déclaration d'un incident informatique
- Conseils ergonomiques

Annexe 1 : Législation

**Accord-cadre européen sur le
télétravail du 16 juillet 2002**

**Accord national interprofessionnel sur
le télétravail du 19 juillet 2005**

ACCORD CADRE EUROPEEN SUR LE TELETRAVAIL DU 16 JUILLET 2002

1. CONSIDERATIONS GENERALES

Dans le cadre de la Stratégie Européenne pour l'Emploi, le Conseil européen a invité les partenaires sociaux à négocier des accords en vue de moderniser l'organisation du travail, incluant des arrangements de travail flexibles, dans le but d'améliorer la productivité et la compétitivité des entreprises et de réaliser l'équilibre nécessaire entre la flexibilité et la sécurité.

La Commission européenne, dans la seconde phase de consultation des partenaires sociaux sur la modernisation et l'amélioration des relations de travail, a invité les partenaires sociaux à engager des négociations sur le télétravail. Le 20 septembre 2001, la CES (et le comité de liaison EUROCADRES/CEC), l'UNICE/UEAPME et le CEEP ont annoncé leur intention d'ouvrir des négociations en vue d'un accord à mettre en œuvre par les organisations membre des parties signataires dans les Etats membres et dans les pays de l'Espace Economique Européen. Par ces négociations, ils ont souhaité contribuer à préparer le passage vers l'économie et la société de la connaissance comme décidé par le Conseil européen de Lisbonne.

Le télétravail couvre un large éventail de situations et de pratiques sujettes à des évolutions rapides. Pour cette raison, les partenaires sociaux ont choisi une définition du télétravail qui permette de couvrir différentes formes de télétravail régulier.

Les partenaires sociaux considèrent le télétravail à la fois comme un moyen pour les entreprises et les organisations de services publics de moderniser l'organisation du travail, et comme un moyen pour les travailleurs de réconcilier vie professionnelle et vie sociale et de leur donner une plus grande autonomie dans l'accomplissement de leurs tâches. Si l'Europe désire tirer le meilleur parti de la société de l'information, elle doit encourager cette nouvelle forme d'organisation du travail, de façon à ce que la flexibilité et la sécurité aillent de pair, que la qualité des emplois soit accrue et que les chances des personnes handicapées sur le marché du travail soient améliorées.

Cet accord volontaire a pour objet d'établir un cadre général au niveau européen, à mettre en œuvre par les organisations membres des parties signataires, conformément aux procédures et aux pratiques nationales spécifiques aux partenaires sociaux. Les parties signataires invitent aussi leurs organisations membres des pays candidats à mettre en œuvre cet accord.

La mise en œuvre de cet accord ne constitue pas une raison valable pour réduire le niveau général de protection accordée aux travailleurs dans le champ du présent accord. Lors de la mise en œuvre de cet accord, les membres des organisations signataires évitent d'imposer des charges inutiles aux PME.

Cet accord ne porte pas préjudice au droit des partenaires sociaux de conclure, au niveau approprié, y compris au niveau européen, des accords adaptant et/ou complétant le présent accord d'une manière qui prenne en compte les besoins spécifiques des partenaires sociaux concernés.

2. DEFINITION ET CHAMP D'APPLICATION

Le télétravail est une forme d'organisation et/ou de réalisation du travail, utilisant les technologies de l'information, dans le cadre d'un contrat ou d'une relation d'emploi, dans laquelle un travail, qui aurait également pu être réalisé dans les locaux de l'employeur, est effectué hors de ces locaux de façon régulière.

Le présent accord couvre les télétravailleurs. On entend par télétravailleur toute personne qui effectue du télétravail tel que défini ci-dessus.

3. CARACTERE VOLONTAIRE

Le télétravail est volontaire pour le travailleur et l'employeur concernés. Le télétravail peut faire partie du descriptif initial du poste du travailleur, ou on peut s'y engager volontairement par la suite.

Dans les deux cas, l'employeur fournit au télétravailleur les informations écrites pertinentes conformément à la directive 91/533/CEE, en ce compris des informations relatives aux conventions collectives applicables, une description du travail à réaliser, etc. Les spécificités du télétravail demandent normalement des informations écrites complémentaires sur des questions telles que le département de l'entreprise auquel le télétravailleur est rattaché, son supérieur immédiat ou autres personnes auxquelles le télétravailleur peut adresser des questions de nature professionnelle ou personnelle, les modalités pour faire rapport, etc.

Si le télétravail ne fait partie du descriptif initial du poste, et si l'employeur fait une offre de télétravail, le travailleur peut accepter ou refuser cette offre. Si un travailleur exprime le désir d'opter pour un télétravail, l'employeur peut accepter ou refuser cette demande.

Le passage au télétravail, en tant que tel, parce qu'il modifie uniquement la manière dont le travail est effectué, n'affecte pas le statut d'emploi du télétravailleur. Le refus d'un travailleur d'opter pour un télétravail n'est pas, en soi, un motif de résiliation de la relation d'emploi ni de modification des conditions d'emploi de ce travailleur.

Si le télétravail ne fait pas partie du descriptif initial du poste, la décision de passer au télétravail est réversible par accord individuel et/ou collectif. La réversibilité peut impliquer un retour au travail dans les locaux de l'employeur à la demande du travailleur ou à celle de l'employeur. Les modalités de cette réversibilité sont établies par accord individuel et/ou collectif.

4. CONDITIONS D'EMPLOI

En ce qui concerne les conditions d'emploi, les télétravailleurs bénéficient des mêmes droits, garantis par la législation et les conventions collectives applicables, que les travailleurs comparables dans les locaux de l'entreprise. Cependant, pour tenir compte des particularités du télétravail, des accords spécifiques complémentaires collectifs et/ou individuels peuvent être nécessaires.

5. PROTECTION DES DONNEES

Il incombe à l'employeur de prendre les mesures qui s'imposent, notamment d'ordre logiciel, pour assurer la protection des données utilisées et traitées par le télétravailleur à des fins professionnelles.

L'employeur informe le télétravailleur de toutes législations et règles de l'entreprise pertinentes pour la protection des données.

Il incombe au télétravailleur de se conformer à ces règles.

L'employeur informe le télétravailleur, en particulier :

- de toute restriction à l'usage des équipements ou outils informatiques comme l'Internet ;
- des sanctions en cas de non-respect.

6. VIE PRIVEE

L'employeur respecte la vie privée du télétravailleur.

Si un moyen de surveillance est mis en place, il doit être proportionné à l'objectif et introduit conformément à la directive 90/270 relative aux écrans de visualisation.

7. ÉQUIPEMENTS

Toutes les questions relatives aux équipements de travail, à la responsabilité et aux coûts sont définies clairement avant le début du télétravail.

En règle générale, l'employeur est chargé de fournir, d'installer et d'entretenir les équipements nécessaires au télétravail régulier, sauf si le télé-travailleur utilise son propre équipement.

Si le télétravail est réalisé régulièrement, l'employeur couvre les coûts directement causés par ce travail, en particulier ceux liés aux communications.

L'employeur fournit au télétravailleur un service approprié d'appui technique.

L'employeur a la responsabilité conformément à la législation nationale et aux conventions collectives en ce qui concerne les coûts liés à la perte ou à l'endommagement des équipements et des données utilisés par le télétravailleur.

Le télétravailleur prend dûment soin des équipements qui lui sont confiés ; il ne rassemble ni ne diffuse de matériel illicite via l'Internet.

8. SANTE ET SECURITE

L'employeur est responsable de la protection de la santé et de la sécurité professionnelles du télétravailleur conformément à la directive 89/391, ainsi qu'aux directives particulières, législations nationales et conventions collectives pertinentes.

L'employeur informe le télétravailleur de la politique de l'entreprise en matière de santé et de sécurité au travail, en particulier des exigences relatives aux écrans de visualisation. Le télétravailleur applique correctement ces politiques de sécurité.

Afin de vérifier l'application correcte des dispositions applicables en matière de santé et de sécurité, l'employeur, les représentants des travailleurs et/ou les autorités compétentes ont accès au lieu du télétravail, dans les limites des législations et conventions collectives nationales. Si le télétravailleur travaille à domicile, cet accès est soumis à une notification préalable et à son accord. Le télétravailleur est autorisé à demander une visite d'inspection.

9. ORGANISATION DU TRAVAIL

Dans le cadre de la législation, des conventions collectives et règles d'entreprise applicables, le télétravailleur gère l'organisation de son temps de travail.

La charge de travail et les critères de résultats du télétravailleur sont équivalents à ceux de travailleurs comparables dans les locaux de l'employeur.

L'employeur s'assure que des mesures sont prises pour prévenir l'isolement du télétravailleur par rapport aux autres travailleurs de l'entreprise, en lui donnant la possibilité de rencontrer régulièrement ses collègues et d'avoir accès aux informations de l'entreprise.

10. FORMATION

Les télétravailleurs ont le même accès à la formation et aux possibilités de carrière que des travailleurs comparables qui travaillent dans les locaux de l'employeur et sont soumis aux mêmes politiques d'évaluation que ces autres travailleurs.

Les télétravailleurs reçoivent une formation appropriée, ciblée sur les équipements techniques à leur disposition et sur les caractéristiques de cette forme d'organisation du travail. Le superviseur et les collègues directs des télétravailleurs peuvent également avoir besoin d'une formation à cette forme de travail et à sa gestion.

11. DROITS COLLECTIFS

Les télétravailleurs ont les mêmes droits collectifs que les travailleurs dans les locaux de l'entreprise. Il n'est pas fait obstacle à la communication avec les représentants des travailleurs.

Les télétravailleurs sont soumis aux mêmes conditions de participation et d'éligibilité aux élections pour les instances représentatives des travailleurs ou prévoyant une représentation des travailleurs. Les télétravailleurs sont inclus dans le calcul déterminant les seuils nécessaires pour les instances de représentation des travailleurs, conformément aux législations européennes et nationales ainsi qu'aux conventions collectives et pratiques nationales. L'établissement auquel le télétravailleur sera rattaché afin d'exercer ses droits collectifs est précisé au départ.

Les représentants des travailleurs sont informés et consultés sur l'introduction du télétravail conformément aux législations européennes et nationales ainsi qu'aux conventions collectives et pratiques nationales.

12. MISE EN ŒUVRE ET SUIVI

Dans le cadre de l'article 139 du Traité, cet accord-cadre européen sera mis en œuvre par les membres de l'UNICE/UEAPME, du CEEP et de la CES (et du Comité de Liaison EUROCADRES/CEC), conformément aux procédures et pratiques propres aux partenaires sociaux dans les États membres.

Cette mise en œuvre sera effectuée dans les trois ans suivant la date de signature de cet accord.

Les organisations membres feront rapport sur la mise en œuvre de cet accord à un groupe ad hoc créé par les parties signataires sous la responsabilité du comité du dialogue social. Ce groupe ad hoc préparera un rapport conjoint sur les actions de mise en œuvre prises. Ce rapport sera préparé dans les quatre ans suivant la date de signature de cet accord.

En cas de questions sur le contenu de l'accord, les organisations membres pourront en référer conjointement ou séparément aux parties signataires.

Les parties signataires passeront en revue l'accord cinq ans après la signature si l'une des parties signataires le demande.

Cet accord a été conclu le 23 mai 2002 et signé à Bruxelles le 16 juillet 2002 par la CES, l'UNICE/UEAPME et le CEEP en présence d'Anna Diamantopoulou, Commissaire européen chargée de l'emploi et des affaires sociales

En format pdf :

http://europa.eu.int/comm/employment_social/news/2002/jul/telework_fr.pdf

ACCORD NATIONAL INTERPROFESSIONNEL DU 19 JUILLET 2005 SUR LE TELETRAVAIL

Préambule

Les partenaires sociaux européens, UNICE, UEAPME et CEEP d'une part, et CES (et le comité de liaison EUROCADRES/CEC) d'autre part, ont conclu le 16 juillet 2002 un accord-cadre sur le télétravail. Cet accord prévoit que le cadre général qu'il établit au niveau européen doit être mis en œuvre par les organisations membres des parties signataires, conformément aux procédures et aux pratiques nationales spécifiques aux partenaires sociaux.

Soucieuses de donner corps à l'engagement pris paritairement au niveau européen, les organisations soussignées ont entendu procéder à cette mise en œuvre en concluant le présent accord.

Elles expriment à cette occasion leur volonté de donner une traduction concrète à l'approche nouvelle du dialogue social européen que constituent les « accords volontaires ». Elles entendent ainsi privilégier la voie conventionnelle pour transcrire en droit interne les textes européens.

Considérant que le télétravail constitue à la fois un moyen pour les entreprises de moderniser l'organisation du travail et un moyen pour les salariés de concilier vie professionnelle et vie sociale et de leur donner une plus grande autonomie dans l'accomplissement de leurs tâches ;

Considérant que pour tirer le meilleur parti du développement des technologies de l'information et de la communication, cette forme d'organisation du travail doit allier sa souplesse à la sécurité des salariés de sorte que la qualité des emplois soit accrue et que, notamment, les possibilités offertes aux personnes handicapées sur le marché du travail soient renforcées tant en matière d'insertion que de maintien dans l'emploi ;

Considérant que le télétravail peut constituer un facteur de développement économique et une opportunité pour l'aménagement du territoire de nature à favoriser l'emploi et à lutter contre la "désertification" de certains territoires ;

Constatant que le télétravail peut revêtir différentes formes (télétravail à domicile, télétravail nomade,...) et répondre à des objectifs variés tant pour les entreprises que pour les

salariés

(conciliation de la vie familiale et de la vie professionnelle, modernisation de l'organisation du travail, organisation spécifique...);

Les signataires du présent accord ont arrêté les dispositions ci-après.

Article 1 - Définition

Le télétravail est une forme d'organisation et/ou de réalisation du travail, utilisant les technologies de l'information dans le cadre d'un contrat de travail et dans laquelle un travail, qui aurait également pu être réalisé dans les locaux de l'employeur, est effectué hors de ces locaux de façon régulière.

Cette définition du télétravail permet d'englober différentes formes de télétravail régulier répondant à un large éventail de situations et de pratiques sujettes à des évolutions rapides.

Elle inclut les salariés « nomades » mais le fait de travailler à l'extérieur des locaux de l'entreprise ne suffit pas à conférer à un salarié la qualité de télétravailleur.

Le caractère régulier exigé par la définition n'implique pas que le travail doit être réalisé en totalité hors de l'entreprise, et n'exclut donc pas les formes alternant travail dans l'entreprise et travail hors de l'entreprise.

On entend par télétravail leur, au sens du présent accord, toute personne salariée de l'entreprise qui effectue, soit dès l'embauche, soit ultérieurement, du télétravail tel que défini ci-dessus ou dans des conditions adaptées par un accord de branche ou d'entreprise en fonction de la réalité de leur champ et précisant les catégories de salariés concernés.

Article 2 - Caractère volontaire

Le télétravail revêt un caractère volontaire pour le salarié et l'employeur concernés. Le télétravail peut faire partie des conditions d'embauche du salarié ou être mis en place, par la suite, sur la base du volontariat. Dans ce cas, il doit faire l'objet d'un avenant au contrat de travail.

Si un salarié exprime le désir d'opter pour un télétravail, l'employeur peut, après examen, accepter ou refuser cette demande.

Dans tous les cas, l'employeur fournit par écrit au télétravailleur l'ensemble des informations relatives aux conditions d'exécution du travail y compris les informations spécifiques à la pratique du télétravail telles que le rattachement hiérarchique, les modalités d'évaluation de la charge de travail, les modalités de compte rendu et de liaison avec l'entreprise, ainsi que celles relatives aux équipements, à leurs règles d'utilisation, à leur coût et aux assurances, etc.

Le passage au télétravail, en tant que tel, parce qu'il modifie uniquement la manière dont le travail est effectué, n'affecte pas la qualité de salarié du télétravailleur. Le refus d'un salarié d'accepter un poste de télétravailleur n'est pas, en soi, un motif de rupture de son contrat de travail.

En cas d'accord pour passer au télétravail, une période d'adaptation est aménagée pendant laquelle chacune des parties peut mettre fin à cette forme d'organisation du travail moyennant un délai de prévenance préalablement défini. Le salarié retrouve alors un poste dans les locaux de l'entreprise correspondant à sa qualification.

Article 3 - Réversibilité et insertion

Si le télétravail ne fait pas partie des conditions d'embauche, l'employeur et le salarié peuvent, à l'initiative de l'un ou de l'autre, convenir par accord d'y mettre fin et d'organiser le retour du salarié dans les locaux de l'entreprise. Les modalités de cette réversibilité sont établies par accord individuel et/ou collectif.

Si le télétravail fait partie des conditions d'embauche, le salarié peut ultérieurement postuler à tout emploi vacant, s'exerçant dans les locaux de l'entreprise et correspondant à sa qualification. Il bénéficie d'une priorité d'accès à ce poste.

Article 4 - Conditions d'emploi

Les télétravailleurs bénéficient des mêmes droits et avantages légaux et conventionnels que ceux applicables aux salariés en situation comparable travaillant dans les locaux de l'entreprise. Cependant, pour tenir compte des particularités du télétravail, des accords spécifiques complémentaires collectifs et/ou individuels peuvent être conclus.

Article 5 - Protection des données

Il incombe à l'employeur de prendre, dans le respect des prescriptions de la CNIL, les mesures qui s'imposent pour assurer la protection des données utilisées et traitées par le télétravailleur à des fins professionnelles.

L'employeur informe le télétravailleur des dispositions légales et des règles propres à l'entreprise relatives à la protection de ces données et à leur confidentialité.

Il l'informe également :

- de toute restriction à l'usage des équipements ou outils informatiques comme l'Internet et, en particulier, de l'interdiction de rassembler et de diffuser des matériels illicites via l'Internet ;
- des sanctions en cas de non-respect des règles applicables.

Il incombe au télétravailleur de se conformer à ces règles.

Article 6 - Vie privée

L'employeur est tenu de respecter la vie privée du télétravailleur. A cet effet, il fixe, en

concertation avec le salarié, les plages horaires durant lesquelles il peut le contacter.

Si un moyen de surveillance est mis en place, il doit être pertinent et proportionné à l'objectif

poursuivi et le télétravailleur doit en être informé. La mise en place, par l'employeur, de tels

moyens doit faire l'objet d'une information et d'une consultation préalable du comité

d'entreprise ou, à défaut, des délégués du personnel dans les entreprises qui en sont dotées.

Article 7 - Équipements de travail

Sous réserve, lorsque le télétravail s'exerce à domicile, de la conformité des installations

électriques et des lieux de travail, l'employeur fournit, installe et entretient les équipements

nécessaires au télétravail. Si, exceptionnellement, le télétravailleur utilise son propre équipement, l'employeur en assure l'adaptation et l'entretien.

L'employeur prend en charge, dans tous les cas, les coûts directement engendrés par ce

travail, en particulier ceux liés aux communications.

L'employeur fournit au télétravailleur un service approprié d'appui technique.

L'employeur assume la responsabilité, conformément aux dispositions en vigueur, des coûts

liés à la perte ou à la détérioration des équipements et des données utilisés par le télétravailleur.

En cas de panne ou de mauvais fonctionnement des équipements de travail, le télétravailleur

doit en aviser immédiatement l'entreprise suivant les modalités fixées par celle-ci. Le télétravailleur prend soin des équipements qui lui sont confiés.

Article 8 - Santé et sécurité

Les dispositions légales et conventionnelles relatives à la santé et la sécurité au travail sont applicables aux télétravailleurs. L'employeur doit veiller à leur strict respect. L'employeur informe le télétravailleur de la politique de l'entreprise en matière de santé et de sécurité au travail, en particulier, des règles relatives à l'utilisation des écrans de visualisation.

Le télétravailleur est tenu de respecter et d'appliquer correctement ces politiques de sécurité. Afin de vérifier la bonne application des dispositions applicables en matière de santé et de sécurité au travail, l'employeur, les représentants du personnel compétents en matière d'hygiène et de sécurité (CHSCT ou délégués du personnel dans les entreprises qui en sont dotées) et les autorités administratives compétentes ont accès au lieu du télétravail suivant les modalités prévues par les dispositions légales et conventionnelles en vigueur. Si le télétravailleur exerce son activité à son domicile, cet accès est subordonné à une notification à l'intéressé qui doit préalablement donner son accord.

Le télétravailleur est autorisé à demander une visite d'inspection.

Article 9 - Organisation du travail

Le télétravailleur gère l'organisation de son temps de travail dans le cadre de la législation, des conventions collectives et règles d'entreprise applicables.

La charge de travail, les normes de production et les critères de résultats exigés du télétravailleur doivent être équivalents à ceux des salariés en situation comparable travaillant dans les locaux de l'employeur. Des points de repères moyens identiques à ceux utilisés dans l'entreprise sont donnés au télétravailleur. La charge de travail et les délais d'exécution, évalués suivant les mêmes méthodes que celles utilisées pour les travaux exécutés dans les locaux de l'entreprise, doivent, en particulier, permettre au télétravailleur de respecter la législation relative à la durée du travail et tout spécialement la durée maximale du travail et les temps de repos.

L'employeur s'assure que des mesures sont prises pour prévenir l'isolement du télétravailleur par rapport aux autres salariés de l'entreprise. A cet effet, le télétravailleur doit pouvoir rencontrer régulièrement sa hiérarchie. Il est souhaitable que l'employeur désigne, dans cette perspective, un référent. Le télétravailleur doit également avoir la possibilité de rencontrer régulièrement ses collègues et avoir accès aux informations et aux activités sociales

de l'entreprise. Il bénéficie des mêmes entretiens professionnels que les autres salariés de l'entreprise. Il est soumis aux mêmes politiques d'évaluation que ces autres salariés.

Article 10 - Formation

Les télétravailleurs ont le même accès à la formation et aux possibilités de déroulement de carrière que des salariés en situation comparable qui travaillent dans les locaux de l'employeur.

Les télétravailleurs reçoivent, en outre, une formation appropriée, ciblée sur les équipements techniques à leur disposition et sur les caractéristiques de cette forme d'organisation du travail. Le responsable hiérarchique et les collègues directs des télétravailleurs doivent également pouvoir bénéficier d'une formation à cette forme de travail et à sa gestion.

Article 11 - Droits collectifs

Les télétravailleurs ont les mêmes droits collectifs que les salariés qui travaillent dans les locaux de l'entreprise, notamment en ce qui concerne leurs relations avec les représentants du personnel et l'accès aux informations syndicales, y compris par les intranet syndicaux dans les mêmes conditions que les autres salariés.

Ils bénéficient des mêmes conditions de participation et d'éligibilité aux élections pour les instances représentatives du personnel. Les télétravailleurs font partie, au même titre que les autres salariés, des effectifs de l'entreprise pris en compte pour la détermination des seuils.

L'établissement auquel le télétravailleur sera rattaché afin d'exercer ses droits collectifs est précisé dans le document prévu à l'article 2 ci-dessus.

Le comité d'entreprise ou, à défaut, les délégués du personnel dans les entreprises qui en sont dotés sont informés et consultés sur l'introduction du télé travail et les éventuelles modifications qui lui seraient apportées.

Les télétravailleurs sont identifiés comme tels sur le registre unique du personnel.

Article 12 - Application

La définition du télétravail visée au 1er alinéa de l'article 1 du présent accord ne peut faire l'objet d'une dérogation. Il ne peut être dérogé, pour son application, aux

dispositions des
articles 2, 4, 6, 8, 9, 10 et 11 ci-dessus.

Il ne peut également être dérogé au principe de réversibilité et d'insertion posé par l'article 3 ci-dessus, ni au 1er alinéa de l'article 7, dont les modalités de mise en œuvre peuvent être adaptées par accord collectif en fonction des caractéristiques de la branche ou de l'entreprise.

Article 13 - Suivi

Les signataires du présent accord informeront les organisations européennes, signataires de l'accord cadre du 16 juillet 2002, dont elles sont membres des résultats des présentes négociations et des modalités d'application de l'accord-cadre européen qu'elles ont décidées selon les dispositions de l'article 12 dudit accord.

Article 14 - Extension

L'extension du présent accord sera demandée à l'initiative de la partie signataire la plus diligente.

Fait à Paris le 19 juillet 2005
Pour le MEDEF Pour la CFDT
Pour la CGPME Pour la CFE-CGC
Pour l'UPA Pour la CFTC
Pour la CGT-FO
Pour la CGT

En format pdf :

- [info document](#) (PDF – 420 ko)

Annexe 2: Documents clés internes

**Liste des métiers éligibles
ou non au télétravail**

**Questionnaire préparatoire au
télétravail**

**Protocole d'accord sur le télétravail à
domicile**

Contrat individuel de télétravail à domicile

LISTE DES METIERS ELIGIBLES OU NON AU TELETRAVAIL

A partir de la liste des métiers transmise par la DRH, nous avons établi une liste des fonctions éligibles ou non au télétravail.

Une restriction peut être faite suivant la confidentialité des données transférées ou suivant la lourdeur des programmes, des logiciels et des fichiers utilisés.

En tout état de cause, les demandes seront étudiées au cas par cas, en fonction notamment du temps administratif lié à la fiche de poste.

Le télétravail peut être notamment mis en place pour les missions suivantes :

- **Management** : Directeur Général des services, Directeur Général Adjoint, Directeur, Directeur d'établissement, chef de pôle, chef de service, chef d'unité, Responsable (administratif et financier, police, atelier automobile, hygiène environnementale, politique de la ville...)
- **Expertise, étude, conseil** : chargé de mission (aide au pilotage, sectorisation, contrôle de gestion, développement territorial, égalité des droits, environnement, habitat, propreté, affaires internationales, développement économique, stationnement, circulation, éco-mobilité, logement, études démographiques, CUCS , énergie et développement durable, tramway...), chargé d'études (urbanisme, énergie, génie civil, juridiques, ressources humaines, service à la population, transports et déplacements...), chargé d'opérations, chef de projet (QSE, Rénovation urbaine...), référent Handicap.
- **Comptabilité**, facturation, devis, recouvrement de créances : auditeur financier, comptable, contrôleur de gestion (Δ à évaluer en fonction de la confidentialité des données)
- **Communication** : assistant ou chargé de communication et de relations publiques, attaché de presse, journaliste, webmasters...
- **Archivage** (archiviste) et **documentation** (documentaliste)
- **Informatique** : administrateur de bases de données, administrateur systèmes réseaux, chef de projet...
- **Gestion du personnel** : assistant de gestion finances et ressources humaines, chargé de formation, chargé de gestion (personnel, reclassement, emploi et compétences), chargé de recrutement, correspondant paye carrière, attaché de Direction ... (*Δ confidentialité : les dossiers individuels des agents ne peuvent pas sortir de la collectivité.*)

- **Gestion de procédures et instruction de dossiers** (mémoires, marchés publics, contentieux...) : assistant de gestion (administrative, financière, juridique, comptable, état civil, régie accueil...), chargé de gestion (assemblées, service financier, DSP, marché public, assurances, patrimoine...), chargé de procédures, acheteur, juriste, auditeur...
- **Urbanisme réglementaire** : Instructeur (contrôleur, autorisations d'urbanisme, autorisation de construire, accessibilité...) (Δ voir *compatibilité du logiciel métier Urbapro*)
- **Ingénieur** (par exemple risques majeurs, sécurité, etc.)

Le télétravail reste par contre difficilement envisageable pour les missions suivantes :

- **Accueil physique et téléphonique du public** : agents d'accueil des mairies de proximité, des services à la population (CIP, Etat civil, élections), du domaine social (conseillers sociaux, CCAS, Hygiène et santé, Santé publique, médiation sociale), des services liés à l'habitat (logement, affaires immobilières, urbanisme réglementaire, relations à l'usager, messagers du tri...), de la police municipale et du CSU, de la Hotline informatique...
- **Accueil d'enfants** : agent polyvalent crèche, auxiliaire de puériculture, éducateur de jeunes enfants, agent spécialisé auprès d'enfants, accompagnateur action éducative, ATSEM, éducateur sportif, responsable d'établissement socio-éducatif
- **Secrétariat** : secrétaire (traitement de texte, accueil téléphonique, mailing, courrier électronique, tenue d'agendas, gestion de fichiers...), assistants d'élus
- **Surveillance et sécurité des lieux publics** : police municipale (chef de poste, agent de police, motocycliste), surveillant du domaine public, opérateur de vidéosurveillance, opérateur radio, opérateur levés de terrain, agent de sécurité, chef de bassin, maître-nageur sauveteur, gardien (salles municipales, gare routière, établissements, cimetières...)
- **Entretien**, nettoyage, maintenance et gestion technique des **locaux**
- **Conducteur** de chantier d'insertion, de chantiers, d'opérations
- **Chef d'équipe** (atelier automobile, atelier mécanique, chantiers d'insertion, espaces verts, logistique événementielle, magasin, maintenance des réseaux, maintenance spécialisée, nettoyage, patrimoine arboré, régie du bâtiment, releveurs de compteurs, salubrité, sécurité, voirie...)
- **Agents techniques** : cimetières (crémation), Direction de l'environnement (releveurs de compteurs, égoutiers, collecte...), entretien des espaces verts (botaniste, bûcheron élagueur, jardinier, floriculteur, pépiniériste...)
- **Techniciens** : magasinier, fouilles, laboratoire, études génie civil, exploitation, automatisation, graphiste, QSE, réseaux, sécurité, risques majeurs, suivi de travaux, topographe, transports et déplacements, terrains homologués, sports...

- **Travaux divers** : électriciens, électromécaniciens, menuisier, peintre, plombier, chaudronnier, mécanicien, peintre carrossier, peintre vitrier, plombier fontainier, métallier, projeteur, tourneur fraiseur, serrurier soudeur, cantonnier de rivière, receveur placier, préleveur, ...
- **Hygiène et santé** : agent de désinfection, inspecteur de salubrité
- **Etablissements culturels, sportifs et touristiques** : agents d'accueil, régisseur, agent d'exploitation, agent de logistique événementielle, conservateur, médiateur culturel, médiateur du livre, médiateur SPQ, , chargé de clientèle, conseiller en séjour, professeurs et assistants d'enseignement d'art dramatique, musical, artistique, arts plastique, danse... (*Δ point à faire sur les possibilités de télétravail des responsables de bibliothèque, de piscine, de territoire animation, d'équipement sportif ou culturel, concevables sur un temps restreint*)
- **Chauffeur**, conducteurs, collecteur chauffeur, collecteur de déchets, conducteurs de bibliobus, conducteur égoutier, conducteur spécialisé, convoyeur de fourrière, magasinier chauffeur manutentionnaire...
- **Restauration** : cuisinier, chef de production en restauration collective, diététicien, conseiller technique de la restauration des écoles, gérant de restauration...
- **Animateurs** : enfance, sport, culture, patrimoine, tourisme, loisirs, multimédias, personnes âgées, socio-éducatif, écoles et centres de loisirs, développement durable...
- **Santé des agents** : Infirmier, médecin du travail, psychologue, ergonomiste, assistante sociale...
- **Soin des animaux** : soigneurs du zoo, chef animalier, conseiller animalier
- **Imprimerie** : maquettiste publication assistée par ordinateur, reprographe, conducteur Offset, graphiste
- **Photographe**
- **Archéologue**, technicien de fouilles
- **Courrier** : Vaguemestre
- ...

Annexe 3 : Formulaire et fiches pratiques

Formulaire de déplacement sur un site

Formulaire de visite au domicile d'un télétravailleur

Correspondants et numéros utiles

Procédure de déclaration d'un incident informatique

**Fiche « Modalités d'accès aux données
informatiques depuis le domicile du
télétravailleur »**

**Fiche « Modalités de contacts
téléphoniques entre le télétravailleur et un
agent »**

Fiche « Conseils ergonomiques »

FORMULAIRE DE DEPLACEMENT SUR UN SITE

(En dehors des jours prévus par le protocole ou l'avenant au contrat)

Nom		
Prénom		
Affectation		
Téléphone		
Code Agent		
Date de la demande		
<input type="checkbox"/> A la demande de l'agent (pour participer à des élections professionnelles ou suite à un incident poste de télétravail)		
<input type="checkbox"/> Je vous prie de bien vouloir accepter le report de ma journée de télétravail du et de prendre note de mon déplacement sur le site de l'établissement, rue <input type="checkbox"/> Je vous prie de bien vouloir prendre note du report de ma journée de télétravail duau		
Signature de l'agent	Signature du responsable hiérarchique	Signature du Directeur des ressources humaines
<input type="checkbox"/> A la demande de son responsable hiérarchique (pour des nécessités de service, pour permettre au télétravailleur de participer à une formation, pour un autre motif à préciser)		
<input type="checkbox"/> Je vous prie de bien vouloir prendre note du report de la journée de télétravail de M./ Mme/Mlle du ... et de son déplacement sur le site <input type="checkbox"/> Je vous prie de bien vouloir prendre note du report de la journée de télétravail de M./Mme/ Mlle du... au		
Signature de l'agent	Signature du responsable hiérarchique	
<input type="checkbox"/> A la demande d'une organisation syndicale		
<input type="checkbox"/> Je vous prie de bien vouloir prendre note du report de la journée de télétravail de M./ Mme/Mlle du et de son déplacement sur le site pour lui permettre d'exercer son droit à information ou son activité syndicale. <input type="checkbox"/> Je vous prie de bien vouloir prendre note du report de la journée de télétravail de M./Mme/ Mlle du au		
Signature de l'agent		
Signature du Responsable hiérarchique		

Signature du Directeur des Ressources Humaines	
---	--

FORMULAIRE DE VISITE AU DOMICILE DU TELETRAVAILLEUR

A , le

Je soussigné(e) autorise à se rendre à mon domicile, conformément aux règles prévues dans le protocole d'accord, pour :

- La visite d'un représentant de l'administration
- Une assistance technique et/ou informatique
- Autres (préciser) :
.....
...

Cette visite interviendra le à

Signature de l'agent
hiérarchique

Visa du responsable

CORRESPONDANTS ET NUMEROS UTILES

En cas de difficulté, vous pouvez contacter :

CIP	03 22 97 40 40
Accident de trajet – service	Direction des Ressources Humaines – Service Gestion individuelle et collective des agents - Suivi médico-social Patrick Delaine : poste 03 22 97 13 04 Catherine Faure : 03 22 97 43 69 Julie Fournet : 03 22 97 13 06
Hotline	03 22 97 11 88 Horaires : 8h – 18h
Médecin de prévention	03 22 97 40 46

DECLARATION D'UN INCIDENT INFORMATIQUE

En cas de dysfonctionnement, le télétravailleur contacte la Hot line de la Direction des Technologies de l'Information.

Télétravailleur	Hot Line	Responsabl e hiérarchiqu e
Le télétravailleur vérifie le fonctionnement de sa ligne ADSL et contacte la Hot line s'il constate un dysfonctionnement.		
	La hot line enregistre l'incident (confirmation par message automatique adressé au télétravailleur) et rappelle le télétravailleur dans l'heure.	
Le télétravailleur informe par téléphone son responsable hiérarchique de l'incident rencontré.		
	Si l'incident n'impacte pas que le télétravailleur , la Hot line rappelle le télétravailleur lorsque l'incident est résolu, puis clôt ensuite l'incident en lui envoyant un message automatique	
Le télétravailleur transfère le message à son responsable hiérarchique		
	Si l'incident n'impacte que le télétravailleur , il sera résolu par un technicien de la hot line, qui clôturera ensuite l'incident par un message automatique envoyé au télétravailleur.	
Le télétravailleur transfère le message à son responsable hiérarchique		
	Le poste de travail du télétravailleur est défectueux.	

	Le technicien de la Hot line lui adresse un message précisant qu'il doit venir travailler sur le site et ramener son PC portable. Le matériel sera transporté à l'aide de la mallette prévue notamment à cet effet.	
Le télétravailleur informe son responsable hiérarchique		

		Le N+1 du télétravailleur lui donne son accord pour qu'il vienne travailler sur le site.
Dès son arrivée sur le site, le télétravailleur contacte la Hot line pour pouvoir déposer son PC portable		
	La DTI assurera le dépannage sous un délai maximum de 8 heures ouvrées.	
Le télétravailleur avise son responsable hiérarchique de son arrivée et s'installe à son poste de travail qui sera équipé d'un matériel de dépannage.		
	La réparation est effectuée.	
Le télétravailleur récupère son matériel, le ramène à son domicile, il procède lui-même aux branchements électriques. Il contacte la Hot line pour confirmer que son poste de travail fonctionne correctement.		
	La Hot line clôt ensuite l'incident par un message automatique envoyé au télétravailleur.	
Le télétravailleur transfère le message à son responsable hiérarchique.		

**FICHE « MODALITES D'ACCES AUX DONNEES INFORMATIQUES
DEPUIS LE DOMICILE DU TELETRAVAILLEUR »**

Se connecter à internet à l'aide de la « BOX » personnelle du télétravailleur

...
...
...
...

En cas de difficultés, vous pouvez contacter la hotline au

00 00 00 00 00

Du lundi au vendredi - de 8h00 à 18h00

FICHE « MODALITES DE CONTACTS TELEPHONIQUES ENTRE LE TELETRAVAILLEUR ET UN AGENT »

1. Comment appeler un télétravailleur

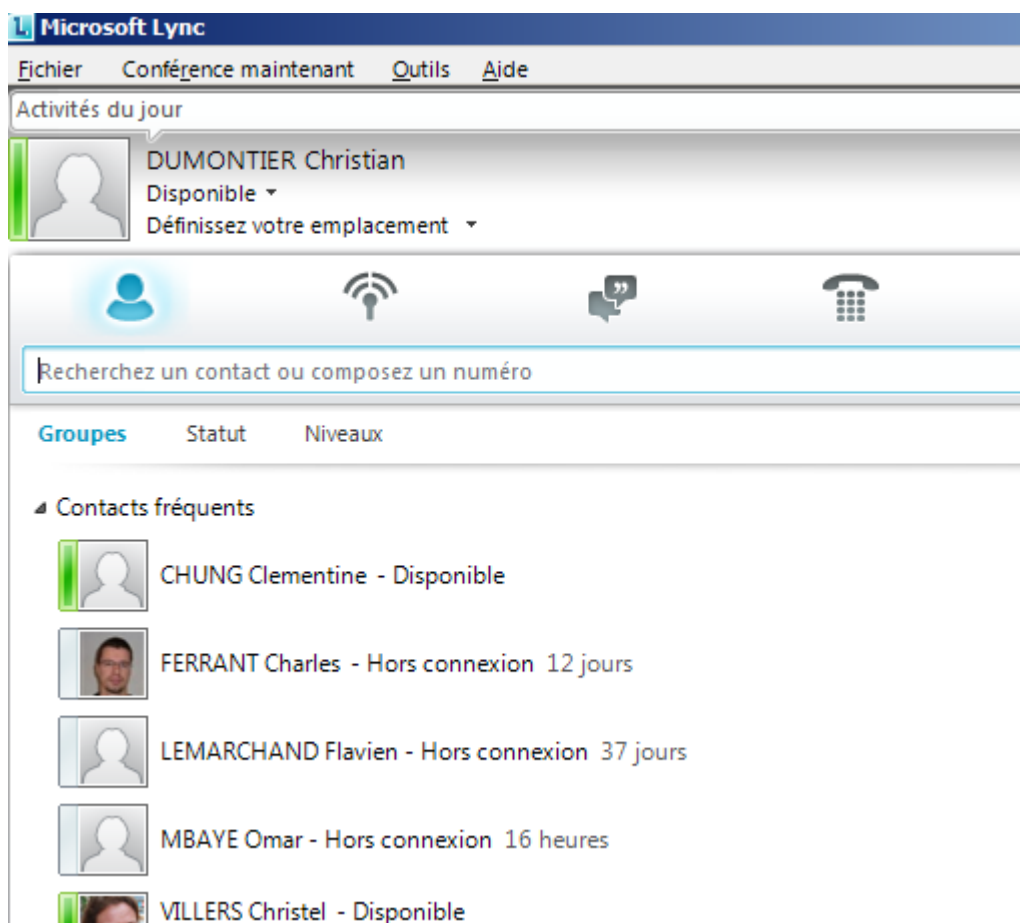
Composer le « 5 », suivi de l'abrégié du téléphone du télétravailleur

Ex : Le télétravailleur a comme numéro le 71111

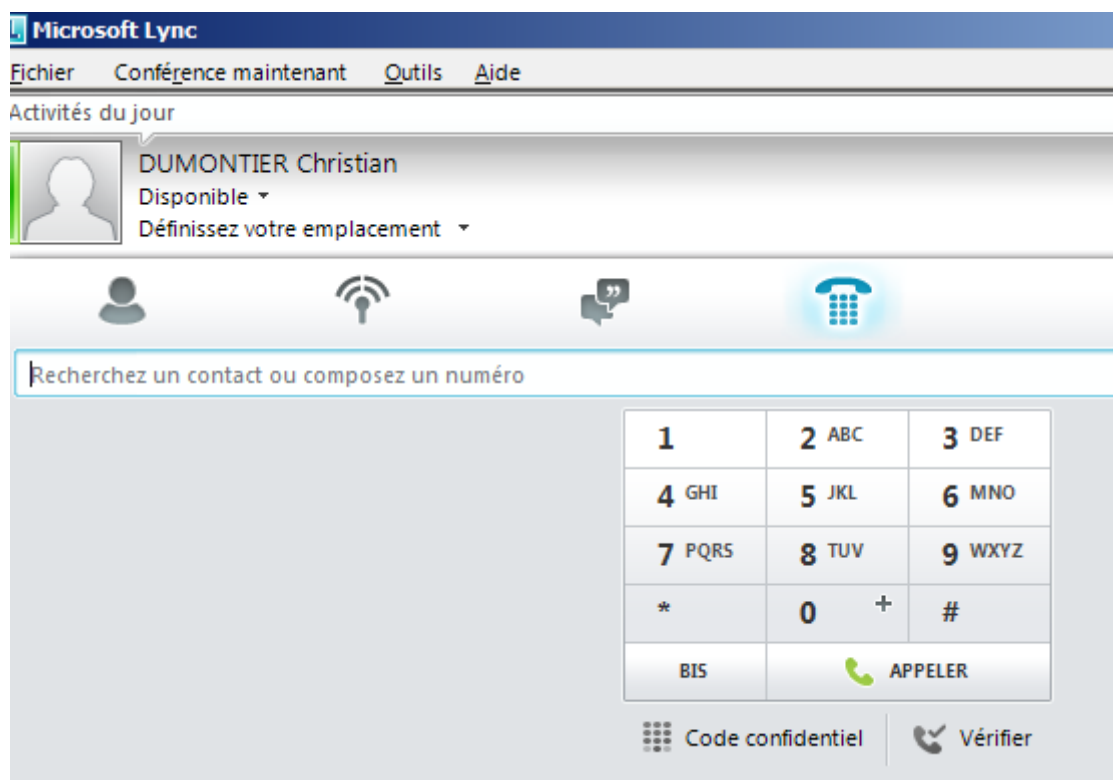
Pour contacter le télétravailleur à son domicile : composer le 571111 depuis un poste téléphonique

2. Comment appeler un agent depuis le domicile du télétravailleur

Ouvrir le logiciel « Lync »



Cliquer sur l'icone : 



Composer le n° de téléphone de votre correspondant
Ex : 7 11 88 pour contacter la Hotline

Remarque : Seuls des correspondants de l'établissement sont joignables

En cas de difficultés vous pouvez contacter la hotline au

00 00 00 00 00

Du lundi au vendredi - de 8h00 à 18h00

FICHE « CONSEILS ERGONOMIQUES »

Dans un environnement professionnel, toutes les dispositions sont souvent prises pour assurer bien-être et efficacité à travers une bonne ergonomie de cadre de travail. En revanche, en situation de télétravail, il appartient au télétravailleur de veiller à ce que les conditions les plus fonctionnelles et favorisant la santé au travail soient réunies.

Lorsque l'on s'assied devant son ordinateur, une mauvaise position ou de mauvais réglages peuvent occasionner des troubles musculo-squelettiques ou TMS, maux de dos, de tête ou encore de la fatigue visuelle.

Pour travailler correctement et confortablement, il faut :

- S'installer perpendiculairement près d'une fenêtre, la source de lumière venant de préférence de la gauche pour les droitiers.
- Régler son siège par rapport à sa taille et sa corpulence.
- S'asseoir bien à la verticale devant son ordinateur, se caler contre le dossier du siège et poser ses pieds à plat sur le sol ou sur un repose-pied
- Respecter une distance entre 50 et 70 cm entre soi et son ordinateur (longueur des bras)
- Bien positionner ses bras pour travailler, les avant-bras posés en angle droit sur le bureau
- Bien positionner sa tête par rapport à l'écran, au niveau du haut de l'écran
- Ajuster l'éclairage afin que l'écran de l'ordinateur ne réfléchisse pas la lumière ni nous éblouisse.

