



**L'EXPERIMENTATION
TELETRAVAIL A DOMICILE
ET
TRAVAIL EN PROXIMITE**

CCE DU 18/02/2014

**Dossier du CCE du 10/12/2013 amendé
(compléments en bleu dans le texte)**

**Présentation du
protocole
d'expérimentation à
Pôle emploi**

L'expérimentation télétravail à domicile et travail en proximité

Contexte

(source Obergo et Le Tour de France du Télétravail)

En France 17% de la population active télétravaille : 80% du télétravail se fait au domicile, 8% en télécentres, et 12% dans des lieux divers (cafés, hôtels ...).

Avec l'inscription du télétravail dans le code du travail, de nombreux accords sur le télétravail ont été signés. Ils concernent le plus souvent du télétravail à domicile et parfois du travail sur un site proche du domicile.

Les entreprises qui ont déployé le télétravail constatent toutes généralement des bénéfices (satisfaction des télétravailleurs et de leurs managers, meilleure conciliation vie professionnelle et vie privée, augmentation de l'efficacité, baisse de l'absentéisme et des accidents de trajet, réduction des émissions CO2, ...).

A Pôle emploi :

- Les déplacements domicile-travail à Pôle emploi représentent 23% du bilan carbone 2012 (moyenne de 34km A/R par jour) .
- 29 travailleurs handicapés télétravaillent à domicile (modalité de travail prévue dans l'accord national handicap) soit 1% des TH de Pôle emploi.

Objectifs de l'expérimentation

- Réduire les déplacements domicile-travail des agents
- Permettre aux agents un meilleur équilibre vie privée / vie professionnelle
- Réduire les émissions carbone de Pôle emploi
- Accompagner les évolutions de l'organisation du travail grâce à des modalités de travail à distance

Principes de l'expérimentation

Expérimenter 2 scénarii :

- Scénario 1 : télétravail à domicile
- Scénario 2 : **travail en proximité** : il s'agit de travailler sur un site Pôle emploi plus proche du domicile
- Modalités : 1 jour fixe par semaine

8 établissements participants : Alsace, Auvergne, Bretagne, Guadeloupe, Haute-Normandie, Lorraine, Midi-Pyrénées, Siège.

L'expérimentation télétravail à domicile et travail en proximité

Description de
l'expérimentation
(1/2)

Caractéristiques de la population retenue pour l'expérimentation

- Agents volontaires, de droit public et de droit privé
- Agents en CDI avec 3 ans d'expérience dans le poste occupé
- Agent à temps plein ou à temps partiel 4 jours par semaine (80%)
- Agents issus de toutes les filières à l'exception de la filière management

Les activités non télétravaillables / non travaillables en proximité

- Par définition, ne peuvent être réalisées à distance :
 - les activités impliquant une présence physique en contact avec les demandeurs d'emploi, les entreprises et tout autre acteur interne ou externe.(voir illustration en annexe)

L'expérimentation télétravail à domicile et travail en proximité

Description de l'expérimentation (2/3)

Pré-identification des agents par les régions

1. Le périmètre de l'expérimentation sera défini par la région au regard des nécessités de continuité de service en matière d'accueil.
2. Une information collective des agents sera effectuée afin de présenter les conditions à remplir (pré-requis) et les modalités de mise en œuvre du télétravail.
3. Les agents intéressés se porteront volontaires.
4. Un échange entre le manager N+1 et l'agent volontaire permettra de vérifier que :
 - l'agent est en capacité de réaliser des activités télétravaillables un jour fixe par semaine (nature des activités et volume suffisant)
 - Le jour choisi est compatible avec les contraintes de service
5. Le DAPE ou le responsable de service sont chargés de valider les demandes des agents souhaitant participer. Si tous les pré-requis sont respectés, la priorité sera donnée aux agents :
 - dont les distances / temps de transport domicile-lieu de travail sont les plus importantes (scénario télétravail à domicile)
 - dont les distances / temps de transport domicile-lieu de travail vont être le plus réduites par le choix d'un site plus proche du domicile (scénario travail en proximité)
6. Suite à vérification des pré-requis techniques, les services Rh formalisent la participation à l'expérimentation pour les agents de droit privé et de droit public* :
 - Avenant au contrat de travail (scénario télétravail à domicile)
 - Courrier d'information (scénario travail en proximité)

**Pour les agents publics, l'article 133 de la loi 2012-347 du 12/03/2012 prévoit que le télétravail tel qu'il est défini à l'article L1222-9 du code du travail est applicable aux agents publics non fonctionnaires (cas des agents de Pôle emploi). Un décret à venir doit fixer les modalités d'organisation du télétravail. En l'absence de ce décret, les conditions d'exercice du télétravail pour les agents de droit public sont définies par un avenant au contrat de travail.*

L'expérimentation télétravail à domicile et travail en proximité

Description de
l'expérimentation
(3/3)

Horaire de travail

- Le télétravail est réalisé dans le respect des horaires fixés dans les accords OATT régionaux. Les télétravailleurs à domicile devront saisir leurs horaires sous horoquartz dès leur retour sur site.

Intégration à la communauté de travail

- La journée de travail retenue sera compatible avec la participation aux réunions de service / d'équipe
- Des points réguliers sur l'activité réalisée en télétravail / travail en proximité seront effectués entre l'agent et son manager

Dialogue social régional :

- Information et consultation du CE et du CHSCT

L'expérimentation télétravail à domicile et travail en proximité

Description de l'expérimentation

Scenario1 : Télétravail à domicile (1/3)

Le télétravail s'inscrit dans la loi n° 2012-387 du 22/03/2012 – Article 46

Période d'adaptation et réversibilité

- Une période d'adaptation de 2 mois et une possibilité de réversibilité sont prévues au cours desquelles chacune des parties peut mettre fin au télétravail à la demande de l'une ou l'autre des parties

Pré-requis liés aux activités et outils utilisés

- Les outils de travail et applicatifs métier doivent être accessibles sur l'ordinateur portable mis à disposition par Pôle emploi.
- Les traitements à réaliser doivent être dématérialisables et ne nécessiter aucune impression immédiate.

Pré-requis techniques et matériels

- Avoir une connexion internet avec un débit suffisant (minimum 300kbit/s).
- Disposer d'une attestation d'assurance habitation couvrant l'activité de télétravail à domicile.
- S'assurer de la conformité électrique du logement : attestation délivrée par un organisme accrédité suite à un diagnostic électrique pris en charge par Pôle emploi.

Matériel mis à disposition par Pôle emploi

- Ordinateur portable avec clé OTP (permettant un accès sécurisé à l'environnement de travail personnel de l'agent).
- Téléphone portable voix + casque audio avec micro
- Mallette fermée à clé pour conserver et transporter les documents de travail

L'expérimentation télétravail à domicile et travail en proximité

Description de l'expérimentation

Scenario1 : Télétravail à domicile (2/3)

Outils/assistance mis à disposition par Pôle emploi

- Bureau métier, Intranet, Outlook
- Assistance de l'Accueil Diagnostic (prise en charge identique à celle sur site, exceptées les interventions physiques au domicile du télétravailleur)

Obligations de l'agent télétravailleur

- Exécution de la prestation de travail
- Obligation de confidentialité
- Obligation d'utiliser le matériel pour un usage individuel et exclusivement professionnel

En cas de dysfonctionnement des outils de travail

- En cas de panne ou dysfonctionnement du matériel ou de l'accès aux applicatifs, l'agent en informera son responsable hiérarchique qui décidera en fonction du type de dysfonctionnement des mesures à prendre en concertation avec l'agent

Sécurité des données

- Moyens mis en œuvre par la DSI : autorisations d'accès au bureau métier à distance, sensibilisation lors de la prise en main des outils, cryptage des données.

Visite éventuelle du domicile du télétravailleur

- Le télétravailleur accepte le principe d'une éventuelle visite à son domicile du responsable sécurité, du responsable conditions de travail et santé au travail ou d'un membre du CHSCT pour s'assurer des conditions de santé et de sécurité de son espace de travail, sous réserve d'un délai de prévenance suffisant.

L'expérimentation télétravail à domicile et travail en proximité

Description de
l'expérimentation

Scenario1 :
Télétravail à domicile
(3/3)

Les règles de prise en charge des accidents

- L'employeur a les mêmes responsabilités à l'égard du télétravailleur qu'à l'égard de l'ensemble des agents travaillant dans l'établissement.
- Si un accident survient au domicile le jour du télétravail pendant l'horaire de travail, l'agent doit informer l'employeur qui réalise une déclaration d'accident du travail s'il est avéré que l'accident est liée à l'activité professionnelle .

Les conditions d'assurance pour Pôle emploi

- Les dommages causés, par le matériel Pôle emploi et touchant le domicile du télétravailleur ou des voisins (ex : incendie, explosion, fumée ...) sont couverts par la garantie responsabilité civile de Pôle emploi.

L'autorisation d'exercer des activités professionnelles dans un logement à usage d'habitation

- Les activités confiées au télétravailleur ne sont pas de nature commerciale ou industrielle et ne génèrent pas de flux de clientèle.
- Par définition, elles ne constituent des abus de jouissance du local à usage d'habitation mis à la disposition du locataire, et ne sont pas non plus de nature à entraîner des nuisances pouvant préjudicier aux voisins ou au propriétaire.
- Dans ces conditions il n'existe pas d'obstacle au télétravail tel qu'envisagé par Pôle emploi.
- L'exercice du télétravail ne nécessite pas d'en informer le bailleur ou la copropriété ni même d'en demander l'autorisation.

L'expérimentation télétravail à domicile et travail en proximité

Description de l'expérimentation

Scenario 2 : Travail en proximité

Lieu de travail

- Il s'agit d'un site plus proche du domicile que le site habituel de travail.
- Ce site se trouve au sein de la même région.

Pré-requis liés aux activités et outils

- Les pré-requis sont les mêmes que pour le télétravail à domicile. Cependant le « travailleur en proximité » bénéficiera de tous les outils disponibles sur le site d'accueil (téléphone, ordinateur, imprimante).
- Il sera affecté sur un poste de travail vacant dans le site qui l'accueille.
- Un conseiller « travailleur en proximité » ne sera pas affecté aux tâches du site qui l'héberge.

Conditions de mise en œuvre

- Nécessaire organisation entre les deux managers (hiérarchique et accueillant)
 - Les rôles et les responsabilités entre les deux ainsi qu'avec le reste de l'équipe qui accueille seront rappelés (le responsable hiérarchique reste le même).
 - L'accueil sur site de l'agent nécessitera une concertation préalable entre les deux managers pour savoir, selon le type d'activités de l'agent, le type de poste de travail adapté.
- L'intégration du travailleur en proximité sur le site d'accueil devra être anticipée (expliquer à l'ensemble de l'équipe les activités de l'agent, échanges réciproques sur ce que chacun fait ...)

L'expérimentation télétravail à domicile et travail en proximité

Conditions de prise en charge financière associées au télétravail à domicile :

Nature	Prise en charge par Pôle emploi	Commentaires
Outils de travail	Mise à disposition : - d'un ordinateur portable + clé OTP (permettant un accès sécurisé à son environnement personnel) - d'un téléphone portable voix + casque audio - d'une valise fermée à clé pour transporter / stocker les documents de travail	Prise en charge des coûts et de la maintenance par Pôle emploi des outils mis à disposition Pas d'impression prévue à domicile
Coûts liés au télétravail à domicile 1J/semaine	Versement d'une indemnité forfaitaire mensuelle équivalente à 10 euros bruts. Elle intègre la prise en charge d'une quote-part : -des frais d'abonnement internet -des frais d'électricité (lumière, consommation électrique des équipements informatiques) et de chauffage. -Base : 44 jours de télétravail sur un an	Références utilisées : - Taille bureau : 9m2 (référentiel immobilier Pôle emploi) - Taille moyenne d'un logement en France : 85 m2 (INSEE) - Coût du kWh : 0,14 €(EDF) - Consommation électrique du poste de travail/J : 1,68 kWh - Consommation de chauffage/m2 : 138kwh- source ADEME - Abonnement internet : base abonnement 30 €/mois
Diagnostic de conformité électrique	Réalisation du diagnostic électrique pour les agents remplissant tous les pré-requis	Pour les agents ne possédant pas d'attestation de conformité électrique de moins de 3 ans de leur domicile principal
Extincteur	Fourniture d'un extincteur à poudre et conseils pour son utilisation	

Il n'y a aucune prise en charge financière liée au travail en proximité car l'agent concerné utilise les outils de travail présents dans la structure qui l'accueille.

L'expérimentation télétravail à domicile et travail en proximité

Les activités de l'agent

L'expérimentation ne modifie pas le périmètre et le contenu des activités réalisées par l'agent :

- L'agent effectuera en télétravail/travail en proximité une journée par semaine les activités actuellement réalisées se prêtant mieux à un traitement à distance.
Par exemple :
 - pour les agents « travaillant en proximité » : des activités de back-office, d'accueil téléphonique ...
 - pour les agents en télétravail à domicile : traitement des DAL, gestion de portefeuille validation des offres, mises en contact, télécandidatures, traitement des CV...
- Aucun déplacement professionnel ne sera fait ce jour-là.
- Le manager veillera à ce que cette journée soit équivalente, en terme de charge de travail, à un autre jour habituellement travaillé.

Les mesures d'accompagnement

Les agents retenus pour cette expérimentation et leurs managers seront accompagnés :

Réalisation d'une action d'information et de sensibilisation (1/2 journée) :

- Présentation des conditions et modalités de mise en œuvre du télétravail ou du travail en proximité (avec sensibilisation de toute l'équipe de travail)
- Rappel des droits et obligations de chacun
- Focus sur les conditions de réalisation du télétravail / travail en proximité (sécurité, moyens mis à disposition, conditions de travail, management à distance)
- Prise en main des outils mis à disposition pour le télétravail à domicile

• Mise à disposition d'outils pour les régions :

- Un guide du télétravail (pour donner aux agents intéressés toutes les informations et les aider se positionner)

L'expérimentation télétravail à domicile et travail en proximité

Périmètre de l'expérimentation

Régions	Effectifs prévisionnels	
	Scenario 1 : télétravail à domicile	Scenario 2 : travail en proximité
Alsace	40	20
Auvergne	20	10
Bretagne	30	40
DG	40	0
Guadeloupe	0	10
Haute-Normandie	10	10
Lorraine	35	10
Midi-Pyrénées	80	5
TOTAL	255	105

Evaluation de l'expérimentation

- Evaluer l'expérimentation sur l'activité, les aspects RH, logistiques, financiers, informatiques et environnementaux.
- Mesurer la satisfaction des télétravailleurs / travailleurs en proximité et de leurs managers (deux enquêtes web pendant/après expérimentation et des entretiens individuels semi-directifs à différents moments de l'expérimentation).

Calendrier prévisionnel de l'expérimentation

Démarrage de l'expérimentation : juin 2014
Fin de l'expérimentation : septembre 2015
Bilan et évaluation : décembre 2015

L'expérimentation télétravail à domicile et travail en proximité

ANNEXES

- Liste des activités non télétravaillables ou non travaillables en proximité
- Guide du télétravail
- Avenant au contrat de travail



A titre d'illustration, liste des activités non « télétravaillables » ou non travaillables en proximité

- **Activités communes à tous les métiers**
 - L'animation ou la participation à des réunions internes
 - Toute visite ou réunion à l'extérieur de Pôle emploi nécessitant la participation de l'agent ou la représentation de Pôle emploi (prestataires, entreprises, partenaires institutionnels locaux, huissiers, participation à des forums,...)
 - La réalisation de l'EPA
 - La participation à une formation ou à une appropriation (métier, outil, ...)
 - L'activité d'animation de formation
 - L'activité de tutorat lorsque la présence physique du tuteur est requise
 - Toutes activités nécessitant un contact physique avec un tiers (mission audit, enquête, ...)
- **Activités réalisées dans le cadre des emplois de la filière Relation de services :**
 - L'Accueil Coordination (animation de l'espace accueil et de la zone de libre accès notamment)
 - L'Accueil Renseignement Conseil
 - L'EID (réaliser l'inscription, élaborer un plan d'action partagé et contractualiser les engagements réciproques)
 - La réalisation physique des entretiens de suivi avec le demandeur d'emploi (accompagnement du DE, suivi du dossier, suivi précontentieux,...)
 - La réalisation des entretiens d'orientation auprès des DE
 - Les entretiens avec des entreprises sur rendez-vous en agence (recrutement, contentieux,...)
 - L'animation de réunions d'information, des ateliers, des prestations de service auprès des DE et des entreprises, des prestations d'orientation spécialisées, de séances de recrutement (MRS notamment),
 - La réalisation de certaines opérations de contrôle interne et de prévention des fraudes (par exemple, la vérification de pièces originales, et d'observations qualité)