TELETRAVAIL

NOTE DE SERVICE

Vu l'accord-cadre national relatif au télétravail adopté par la CPN du 22 septembre 2014, et modifié par la CPN du 19 juin 2018,

Vu l'information faite à la CPR technique du 06/12/2021,

Consciente des enjeux relatifs au télétravail et s'inscrivant dans une démarche d'amélioration des conditions de travail de ses collaborateurs, la CCI de région Hauts-de-France, après échanges avec les Représentants du Personnel, propose la présente note de service. Elle a été établie conformément à l'accord-cadre national relatif au télétravail adopté par la CPN du 22 septembre 2014, étant entendu qu'en cas de modification de ce dernier, la présente note de service sera ajustée en conséquence.

Se substituant à la précédente note de service en la matière, et faisant suite notamment à la situation pandémique de Covid-19, elle a pour objet de définir des modalités pratiques de mise en œuvre du télétravail adaptées qui s'appliqueront à titre expérimental à compter du 1er janvier 2022.

Il est précisé qu'elle n'interfèrera pas avec des situations de crise, telle la pandémie de Covid-19, qui peuvent nécessiter une mise en œuvre du télétravail hors périmètre de la présente note.

1/ Définition du télétravail

Le télétravail est une forme d'organisation et ou de réalisation du travail utilisant les technologies de l'information, dans le cadre de la relation de travail et dans laquelle un travail, qui aurait pu être réalisé dans les locaux de l'entreprise, est effectué hors de ces locaux de façon régulière et volontaire. Il s'appuie sur quatre principes généraux :

- le télétravail est volontaire ;

- le télétravail est réversible ;

- le télétravail doit maintenir le lien du collaborateur avec sa communauté de travail ;

- le télétravailleur a les mêmes droits que les autres collaborateurs.

2/ Choix de la formule de télétravail

Au sein des CCI Hauts-de-France, le télétravail peut prendre l'une des trois formes fonctionnelles suivantes :

- le télétravail à domicile : le collaborateur travaille en partie à domicile

- le travail, pour partie, depuis n'importe quel site du réseau consulaire Hauts-de-France

- le télétravail dans un télé-centre : le collaborateur travaille en partie à distance de son équipe dans un centre où sont également présents des collaborateurs d'autres structures.

Le collaborateur télétravailleur conserve un poste de travail physique dans l'établissement auquel il est rattaché. Dans tous les cas, la priorité est donnée au travail en présentiel.

3/ Principes généraux

Le télétravail s'appuie sur quatre principes généraux :

/ Le télétravail est volontaire (principe du double volontariat)

Le télétravail est volontaire pour le collaborateur et la CCI de région Hauts-de-France (entendue ici comme employeur unique).

Le collaborateur souhaitant bénéficier du régime du télétravail formule expressément sa demande par voie électronique à son responsable hiérarchique, copie à la Direction des ressources humaines.

L'employeur répond à cette demande dans un délai de 15 jours ouvrés.

Toute demande de télétravail doit recevoir, pour être accordée, l'aval du manager du collaborateur et du Directeur Exécutif du territoire, du Directeur d'établissement pour la formation ou du Directeur pour les services régionalisés. Tout refus devra être formalisé par écrit, motivé et versé au dossier du collaborateur.

En l'absence d'accord entre les parties, les collaborateurs ont la faculté de solliciter une intervention de médiation avec des Représentants du Personnel afin de mieux appréhender la situation et les arguments de chacun, étant entendu que la décision d'arbitrage finale appartient au Directeur Général de la CCI Hauts-de-France.

La mise en place du télétravail sera rendue effective par l'élaboration d'une convention individuelle. A cette convention individuelle sera annexée la présente note de service.

/Le télétravail est réversible

La convention individuelle des collaborateurs en télétravail prévoit la possibilité pour la CCI de région Hauts-de-France de mettre fin au télétravail en cas de dysfonctionnement ou de nécessités de service, par courrier, moyennant le respect d'un délai de prévenance d'un mois, sauf circonstances exceptionnelles.

La convention individuelle précise également la possibilité pour le collaborateur concerné de demander à ce qu'il soit mis fin au télétravail de façon anticipée, dans les mêmes formes et avec le même délai de prévenance. Le collaborateur n'a pas à motiver cette demande, à laquelle l'employeur est tenu d'accéder à l'issue du délai de prévenance.

/Le télétravail doit maintenir le lien du collaborateur avec sa communauté de travail

Afin que le collaborateur en télétravail conserve un lien avec sa hiérarchie et l'ensemble de sa communauté de travail, il est prévu que tous les collaborateurs d'un même service soient présents au sein de l'établissement de rattachement au minimum une journée en commun par semaine, y compris en cas de travail à temps partiel.

/Le télétravailleur a les mêmes droits que les autres collaborateurs

Le collaborateur en télétravail reste lié à son employeur, la CCI de région Hauts-de-France, dans les conditions normales de la réglementation du travail prévue par le Statut du personnel des CCI pour les agents statutaires, et par les dispositions du Code du travail et les mesures transitoires pour les collaborateurs embauchés postérieurement à la loi PACTE du 22 mai 2019. Il bénéficie des mêmes droits et avantages que les autres collaborateurs, notamment en termes d'entretien annuel et de formation professionnelle, de titres restaurant et de remboursement de frais professionnels.

4/ Conditions préalables et critères de priorisation dans le cadre de la décision relative au télétravail

Le présent dispositif traduit une volonté de s'inscrire dans une démarche d'innovation sociale responsable en faveur du développement durable, par la réduction de l'empreinte écologique, et de la qualité de vie au travail, par la recherche d'une opportunité de mieux concilier vie professionnelle et vie privée notamment en limitant l'impact du temps de trajet domicile-lieu de travail.

Par conséquent, la CCI de région Hauts-de-France s'engage à porter une attention particulière aux collaborateurs dont le domicile est éloigné, tant en distance qu'et/ou en durée, du lieu de travail. Le critère d'éloignement constitue un élément de hiérarchisation et de priorisation des accords donnés dans l'hypothèse de demandes multiples au sein d'un même service.

En tout état de cause, le télétravail nécessite que les collaborateurs fassent preuve des qualités professionnelles et personnelles suivantes : autonomie, rigueur, organisation, capacité à travailler seul et à gérer son temps.

L'employeur devra apprécier, en lien avec le collaborateur concerné, si ses fonctions comportent ou non l'exercice de missions ne pouvant pas être exécutées en dehors des locaux du service.

La décision de télétravail doit donc être précédée d'une démarche structurée permettant de vérifier que ces conditions sont remplies afin de s'assurer du succès de l'opération.

En cas de besoin, un entretien approfondi entre le collaborateur, son responsable hiérarchique et la Direction des ressources humaines pourra être organisé avant toute décision, afin d'apprécier si ces conditions sont bien remplies. Il donne lieu à un compte-rendu écrit, versé au dossier du collaborateur.

Nb : les emplois relevant des activités d'accueil, des moyens généraux et de l'enseignement pour les missions de face-à-face pédagogique sont a priori incompatibles avec le télétravail au sein du réseau consulaire Hauts-de-France en raison de la nature des activités concernées ; aussi en cas de demande, il sera procédé à une analyse précise afin d'identifier l'incompatibilité éventuelle de certaines tâches avec le dispositif du télétravail.

5/ Mise en œuvre du télétravail

Une convention individuelle instaure le télétravail.

La convention individuelle précise notamment :

- que les objectifs et les modalités d'appréciation des résultats et de la charge de travail demeurent ceux fixés initialement avec le manager ;

- la possibilité pour le collaborateur en télétravail et/ou son manager de solliciter à tout moment un entretien pour échanger sur ses objectifs, ses résultats, sa charge de travail, etc. ;

- les jours fixes pendant lesquels le collaborateur concerné est en télétravail et les modalités selon lesquelles la répartition entre les jours en télétravail et les jours au sein de l'établissement de rattachement peut être modifiée sur demande écrite, à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, dans le respect d'un délai de prévenance raisonnable ;

- l'obligation pour le collaborateur en télétravail de consulter, pendant son temps de travail, sa messagerie professionnelle régulièrement et de répondre aux sollicitations professionnelles (par le biais du téléphone ou de la messagerie) dans les meilleurs délais ;

- en cas de télétravail à domicile, les conditions d'indemnisation des frais professionnels occasionnés par le télétravail ;

- les conditions :

- d'indemnisation ou de mise à disposition et de restitution du matériel professionnel nécessaire (documentation, fournitures, matériel informatique, etc.)
- dans lesquelles la maintenance et la mise à jour de ce matériel seront effectuées
- d'assurance des éléments matériels et immatériels (logiciels et fichiers), utilisés par le collaborateur en télétravail

- l'obligation pour le télétravailleur de prendre soin des équipements qui lui sont confiés ;

- l'obligation de restituer le matériel confié sur demande de l'employeur ;

- l'obligation pour le collaborateur en télétravail d'utiliser du matériel fourni par l'employeur ;

- le lieu précis de télétravail et l'établissement de rattachement du collaborateur.

La présente note de service est annexée à cette convention individuelle.

En cas de changement de poste, la convention individuelle sera systématiquement revue afin que le nouveau responsable hiérarchique et la Direction des ressources humaines s'assurent que les critères nécessaires sont toujours remplis. Un accord du nouveau responsable hiérarchique sera alors requis préalablement à la prise du nouveau poste.

Tout changement de lieu de télétravail survenant en cours de réalisation de la période de télétravail devra être communiqué à la Direction des ressources humaines.

6/ Modalités du télétravail

/Quotité

La convention individuelle précise la répartition des jours travaillés au sein de l'établissement de rattachement et du (des) jour(s) en télétravail. Cette répartition pourra faire l'objet de modifications exceptionnelles, à la demande de la CCI de région Hauts-de-France ou du collaborateur concerné sur accord exprès de son responsable hiérarchique.

Il est établi un nombre maximum de deux jours de télétravail par semaine. Si le collaborateur bénéficie d'un jour de télétravail, il s'agira d'un jour fixe défini en accord avec le manager, en fonction des contraintes locales et du métier. Dans l'hypothèse où le collaborateur bénéficie de deux jours de télétravail, il pourra s'agir d'un jour fixe et d'un jour « flottant » pris au sein d'un quota annuel (40 jours) et avec l'accord du manager.

Les collaborateurs exerçant une activité pour une quotité de travail inférieure à 80 % d'un temps plein ne pourront bénéficier du dispositif de télétravail ; les collaborateurs exerçant une activité à temps partiel pour une quotité de travail au moins égale à 80 % d'un temps plein auront la possibilité de bénéficier au maximum d'une journée de télétravail.

Selon les contraintes du service (activités, réunions, permanences…), certains jours seront déterminés par le manager et le Directeur Exécutif du territoire, du Directeur d'établissement pour la formation ou du Directeur pour les services régionalisés, comme étant « non télétravaillables ».

Un collaborateur qui ne souhaiterait pas faire la demande d'une journée hebdomadaire de télétravail, peut occasionnellement solliciter par écrit une journée de télétravail sous réserve de l'accord de son manager et du bon fonctionnement du service. Cette disposition s'applique notamment aux collaborateurs n'ayant pas de planning hebdomadaire standardisé (exemple : les formateurs).

Les demandes de télétravail occasionnel devront être formulées moyennant un délai raisonnable ; sauf situation exceptionnelle ou d'urgence (exemples : grèves des transports en commun, intempéries, …).

La CCI de région Hauts-de-France veillera à faciliter des entretiens périodiques avec le responsable hiérarchique (au minimum 2 par an) et à maintenir le lien avec la communauté de travail.

/Le respect de la vie privée et le contrôle de l'activité

Compte-tenu de l'interpénétration entre la vie professionnelle et la vie privée induite par la situation de télétravail, l'organisation mise en place doit permettre de respecter la vie privée du télétravailleur. Notamment, l'employeur s'engage à ne pas exiger de réponse à une sollicitation entre 19h30 et 7h30 sauf contrainte de service ou astreinte.

/L'organisation du travail

La durée du travail et les droits à congé du télétravailleur sont identiques à ceux des autres collaborateurs.

Le télétravail est organisé par jour entier.

Nb : en cas de déplacement professionnel en demi-journée et afin de favoriser l'optimisation du temps de trajet, il sera possible, sur autorisation préalable écrite du manager, sans que cela constitue un accord permanent de télétravail, de travailler à domicile ou dans un tiers lieu pour la demi-journée restante.

Le télétravail ne peut générer aucune heure supplémentaire ou complémentaire sauf en cas de demande expresse et écrite du manager.

Les dispositions prévues dans le règlement intérieur régional sur la durée et l'aménagement du temps de travail sont applicables au collaborateur en télétravail, notamment en ce qui concerne les durées maximales de travail journalier et hebdomadaire, le temps de pause déjeuner de 30 minutes, l'obligation d'une pause dès 6 heures de travail, et la durée quotidienne et hebdomadaire de repos.

Le collaborateur en télétravail peut choisir, dans ce cadre, les horaires de travail qui lui conviennent en respectant :

- les contraintes de service ;

- des plages horaires de disponibilité, c'est-à-dire des périodes pendant lesquelles il peut être joint ; en dehors de ces plages horaires, le collaborateur peut utiliser son « droit à la déconnexion » en mettant en veille ses systèmes de communication professionnelle ;

- les limites imposées par le Statut concernant la durée maximale du travail (durée maximale quotidienne, durée maximale légale de travail hebdomadaire) ;

- les limites imposées par le Statut concernant la durée minimale des repos (durée minimale du repos quotidien, durée minimale du repos hebdomadaire, travail de nuit, travail les jours fériés…) ;

- l'horaire collectif en vigueur au sein de son établissement de rattachement ;

- l'interdiction absolue du travail de nuit (21h – 6h)

Les modalités de décompte des heures et jours travaillés doivent être définies dans la convention individuelle matérialisant le télétravail, étant précisé que la durée théorique d'une journée de télétravail sera de 7h30.

Le collaborateur en télétravail à son domicile s'engage à ne pas recevoir de public et à ne pas fixer de rendez-vous professionnel à son domicile.

Dans la limite des contraintes inhérentes aux systèmes d'information, le collaborateur en télétravail aura un accès permanent, aussi bien par le réseau électronique que par des documents papier, au système d'information professionnel de la structure : informations générales, notes de service, etc.

En cas d'incident technique l'empêchant d'effectuer normalement son activité à domicile, le télétravailleur doit en informer immédiatement son responsable hiérarchique et la Direction des Systèmes d'Information. Cette dernière prendra alors les mesures appropriées pour assurer la bonne organisation de l'activité, dans la limite de ses contraintes. À ce titre il pourra être demandé au télétravailleur de revenir au sein de son établissement de rattachement afin de poursuivre son activité, dans l'attente de la résolution du ou des problèmes techniques.

7/ Aménagement des locaux et équipement du télétravailleur

En cas de télétravail à domicile, le collaborateur concerné doit justifier d'une ligne internet haut débit et d'une couverture par le(s) réseau(x) de téléphonie mobile utilisés par les CCI Hauts-de-France.

Le collaborateur en télétravail à domicile doit prévoir, dans son domicile, l'espace fixe et permanent dans lequel il travaillera. Cet espace doit obéir aux règles de sécurité électrique et permettre un aménagement ergonomique du poste de travail : le collaborateur atteste sur l'honneur que son domicile comporte une pièce pouvant être utilisée pour le travail et qu'il est équipé du mobilier adapté.

Le collaborateur doit par ailleurs fournir une attestation de la conformité de son espace de travail aux normes électriques ainsi qu'une attestation d'assurance « multirisque habitation ».

L'employeur peut à tout moment, sous réserve de l'accord écrit du collaborateur, mandater le coordinateur sécurité ou les membres du CHS afin de s'assurer de la conformité des conditions de travail. En cas de refus du collaborateur, qui doit être formalisé par écrit, celui-ci s'expose à une rupture de l'autorisation de télétravail à l'initiative de l'employeur.

Le collaborateur télétravailleur utilise le matériel professionnel mis à sa disposition par l'employeur. L'ensemble complet des systèmes informatiques (matériels, logiciels, etc.) et des systèmes de communication lui permettant d'exercer ses fonctions sera mis à sa disposition (hors connexion internet).

Le collaborateur en télétravail s'engage à les utiliser dans le respect de la charte informatique.

En cas de panne ou de mauvais fonctionnement des équipements de travail, les modalités d'intervention seront les mêmes que pour les équipements situés dans les locaux des CCI Hauts-de-France.

L'employeur peut à tout moment demander au collaborateur en télétravail d'apporter au sein des locaux l'équipement de télétravail qui lui a été confié afin d'en vérifier le bon usage par le collaborateur en télétravail, de prévenir, dans la mesure du possible, les pannes et le mauvais fonctionnement et de procéder aux mises à jour nécessaires des logiciels informatiques.

Dans une démarche d'une meilleure optimisation de l'usage des bureaux, il est précisé que lorsque le collaborateur est en télétravail, son bureau au sein de l'établissement de rattachement reste accessible et utilisable par les autres collaborateurs.

8/ Santé et sécurité du télétravail

Les dispositions légales, statutaires et réglementaires relatives à la santé et à la sécurité au travail s'appliquent au télétravailleur. Son poste de travail fera l'objet d'une évaluation des risques professionnels au même titre que l'ensemble des postes de travail de la CCI de région Hauts-de-France et des CCIL qui lui sont rattachées.

Il bénéficiera de la médecine de prévention dans les mêmes conditions que l'ensemble des collaborateurs en fonction de la nature des risques professionnels auxquels il est exposé.

A tout moment, le télétravailleur peut demander une visite d'inspection sur son lieu de télétravail du CHS, de l'Inspecteur National Hygiène et Sécurité, du coordinateur sécurité, des Représentants du Personnel en CPR ou des collaborateurs membres des ILC.

Le collaborateur en télétravail victime d'un accident au temps et sur le lieu du télétravail doit informer ou faire informer son responsable hiérarchique et la Direction des ressources humaines de l'accident, par tous moyens, dans la journée même de l'accident (ou au plus tard dans les 24 heures).

Il doit nécessairement établir une déclaration écrite précisant les lieux et circonstances de l'accident, les témoins ou tiers responsables éventuels. Cette déclaration sera remise à l'employeur contre décharge ou envoyée par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception.

9/ Formation

Le collaborateur en télétravail a le même accès à la formation que les autres collaborateurs en situation comparable qui travaillent exclusivement dans les locaux consulaires.

Il est donc informé, dans les mêmes conditions que les autres collaborateurs, des actions de formation organisées par l'employeur. Il pourra demander à en bénéficier et y participer dans les mêmes conditions.

Ses besoins de formation seront évoqués lors de l'entretien annuel avec son responsable hiérarchique.

Le collaborateur en télétravail bénéficie si nécessaire d'une formation appropriée à cette forme d'organisation du travail, notamment en ce qui concerne les équipements mis à sa disposition.

Si la CCI de région Hauts-de-France l'estime nécessaire, le responsable hiérarchique et les collègues directs du collaborateur en télétravail doivent également pouvoir bénéficier d'une formation à cette forme de travail et à sa gestion.

10/ Représentation du personnel

Le télétravailleur a les mêmes droits collectifs que les collaborateurs qui travaillent exclusivement dans les locaux consulaires, notamment en ce qui concerne leurs relations avec les Représentants du Personnel et les collaborateurs membres de l'Instance Locale de Concertation et l'accès aux informations de la CPR et des Délégués Syndicaux.

L'employeur s'engage à prévoir un accès et une information permanente, que ce soit par le réseau électronique ou par documents papier, aux informations sociales et syndicales consulaires.

11/ Prise en charge financière

Pour prendre en compte notamment les frais d'internet et d'électricité découlant de l'exercice d'un télétravail à domicile régulier, la CCI de région Hauts-de-France verse au collaborateur en télétravail une indemnité forfaitaire mensuelle versée sur 12 mois. Le régime d'indemnisation adopté est conforme à l'accord-cadre national relatif au télétravail adopté par la CPN du 22 septembre 2014. Le montant de l'indemnité forfaitaire mensuelle est de 25 euros. Le versement de cette indemnité forfaitaire est suspendu en cas d'absence du collaborateur bénéficiaire de plus d'un mois continu. Dans l'hypothèse d'une modification de l'accord-cadre national, la CCI de région Hauts-de-France ajusterait ipso facto son système d'indemnisation.

12/ Evaluation du fonctionnement du dispositif de télétravail

Un premier bilan du dispositif expérimental de télétravail aura lieu à l'issue d'une période de 6 mois d'application et sera présenté au CRHS et à la CPR.

Il comportera outre l'examen du fonctionnement, une information sur les conventions individuelles matérialisant le télétravail qui ont été signées et auxquelles il aurait été mis fin au cours de la période écoulée. L'objectif de l'instauration expérimentale du télétravail est de corriger les éventuels dysfonctionnements, et d'améliorer le fonctionnement du dispositif.

Un comité de suivi et de pilotage se réunira au moins deux fois par an.