

GUIDE DU TELETRAVAIL

Etape 1 L'initialisation de la demande	3
Etape 2 L'entretien	4
Etape 3 La réponse du manager	5
Etape 4 La préparation au télétravail	6
Etape 5 Le télétravail	8
Etape 6 La fin du télétravail	10

Ce guide s'adresse à tous les collaborateurs qui souhaitent télétravailler, ainsi qu'à leur manager.

Il explique la démarche à suivre pour faire une demande de télétravail ou pour répondre aux demandes de vos collaborateurs.

Organisé par étapes, il précise les actions à réaliser par le collaborateur qui demande le télétravail et celles qui incombent à son manager qui doit évaluer l'aptitude au télétravail et donner son accord pour la mise en œuvre.

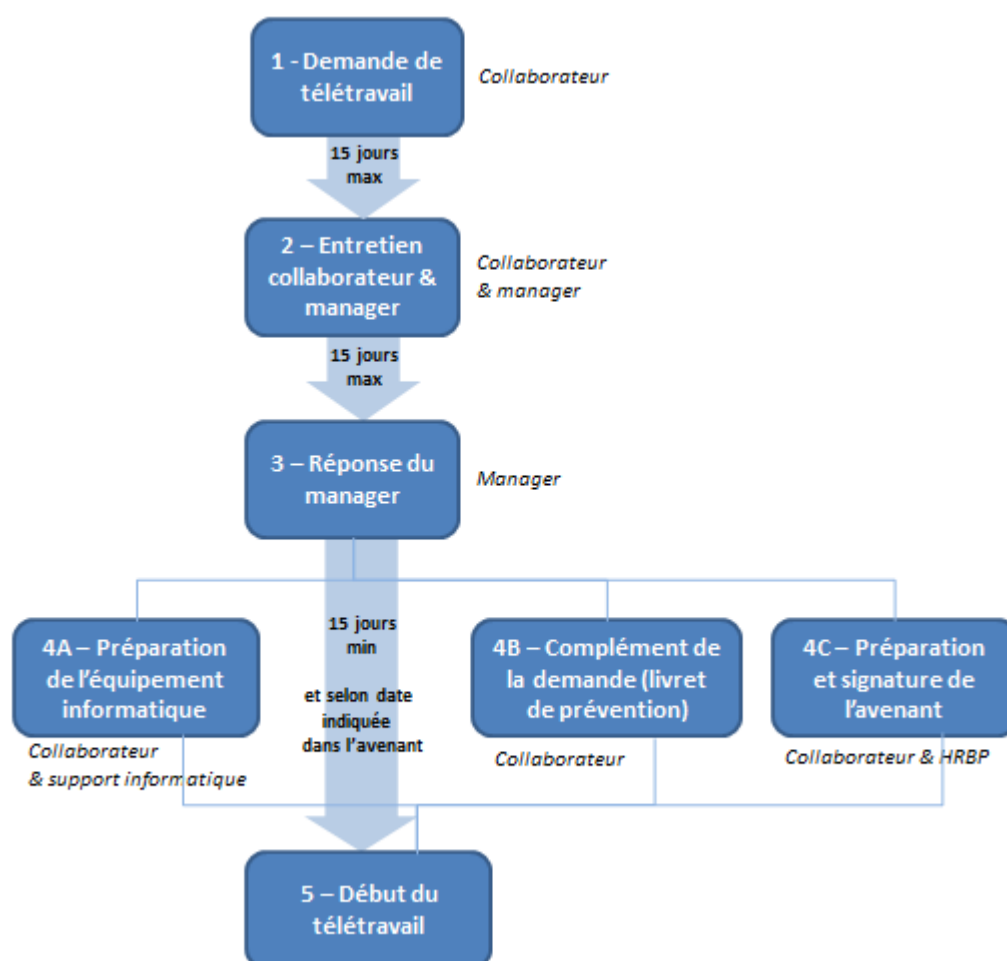
En complément, vous retrouverez, dans [l'espace intranet dédié au télétravail](#), des fiches thématiques qui apportent des compléments d'information sur des sujets spécifiques.

Bonne lecture !



Le télétravail vous intéresse ? Avant de faire une demande auprès de votre manager, répondez à 8 questions incontournables en [cliquant ici](#).

Schéma de la démarche de passage en télétravail



ETAPE 1

L'INITIALISATION DE LA DEMANDE

Cette étape a pour objectif d'initialiser une demande de télétravail. La formalisation de cette demande auprès du manager se fera au travers de l'application Formulaire.



Un déploiement progressif du télétravail, de janvier à juin 2014, est organisé par établissement. Consultez le planning prévisionnel sur [l'espace intranet dédié au Télétravail](#) pour savoir quand initialiser une demande de télétravail.

COLLABORATEUR



Avant de débiter votre demande de télétravail, réalisez à votre domicile le test d'éligibilité de votre ligne internet. Vous devez l'intégrer dans le formulaire dès cette première étape.



Pour savoir comment réaliser ce test, consultez la [Fiche pratique Le test d'éligibilité de la ligne internet](#)

1. Créez un formulaire télétravail. Pour cela, connectez-vous à l'application formulaire.



Pour accéder au formulaire télétravail, [cliquez ici](#)

2. Renseignez les informations demandées (type de demande, hiérarchique, HRBP et assistant HRBP, site de rattachement, entité de rattachement, lieu de travail, fonction actuelle, équipement informatique actuel –ordinateur fixe ou portable-, [numéro de FAN](#) et test d'éligibilité de la ligne internet du domicile).
3. Cliquez sur « soumettre ». Le formulaire est envoyé à votre manager, une copie est transmise à votre HRBP pour information.

MANAGER

Lorsque l'un de vos collaborateurs fait une demande de télétravail, vous recevez un e-mail qui vous informe de cette demande.

1. Cliquez sur le lien contenu dans cet e-mail pour accéder aux détails de la demande.
2. Consultez le test d'éligibilité de la ligne internet du domicile de votre collaborateur et assurez-vous que le résultat est conforme aux préconisations DSIN.



Pour vérifier la conformité du test, consultez le § « Comment interpréter les résultats » de la [Fiche pratique Le test d'éligibilité de la ligne internet](#)

3. Vous disposez alors de 15 jours pour organiser un entretien avec votre collaborateur. Cet entretien sera l'occasion d'analyser la demande de télétravail avec votre collaborateur et de déterminer, le cas échéant, les modalités de réalisation du télétravail.



Voir étape 2 L'entretien

ETAPE 2

L'ENTRETIEN

L'entretien est une étape essentielle du processus de passage en télétravail. Le collaborateur et son manager se rencontrent afin d'échanger sur la possibilité, pour le collaborateur, de télétravailler.



Pour structurer cet entretien, un questionnaire est à disposition. Il contient les questions essentielles à se poser pour apprécier l'éligibilité d'un collaborateur au télétravail.



Consultez le [questionnaire d'entretien](#)

COLLABORATEUR

Dans les 15 jours qui suivent votre demande de télétravail, votre manager vous reçoit en entretien pour échanger sur votre demande de télétravail.

Pour préparer cet entretien, posez-vous les questions essentielles relatives à votre demande : vos motivations, les éléments qui rendent le télétravail possible sur votre poste actuel, l'organisation de votre activité en télétravail, etc..

A la suite de cet entretien, votre manager dispose d'un délai de réflexion de 15 jours pour répondre à la demande (refus ou acceptation du télétravail). Dans ce laps de temps, un entretien complémentaire peut être nécessaire, le cas échéant, pour déterminer les modalités de réalisation du télétravail (type de télétravail, nombre de jours en télétravail, jours télétravaillés, etc.).



Si vous souhaitez un appui de votre HRBP au cours de cette étape, n'hésitez pas à le contacter.

MANAGER

Dans les 15 jours qui suivent sa demande de télétravail, vous recevez le collaborateur pour échanger avec lui sur l'opportunité de son passage en télétravail.

En vous appuyant sur le questionnaire d'entretien, vous abordez les différents sujets qui vous permettront de déterminer si votre collaborateur répond aux critères d'éligibilité du télétravail qui ont été définis au niveau de l'entreprise : situation au sein de l'entreprise, autonomie, compétences, organisation de l'activité et du service, poste de travail et espace de télétravail.



Pour plus de précisions sur ces critères, consultez la [Fiche pratique Les critères d'éligibilité](#)



Avant ou après l'entretien, vous pouvez contacter le HRBP du collaborateur si vous avez besoin d'un appui RH pour évaluer la demande.

Un entretien complémentaire avec votre collaborateur peut être nécessaire pour déterminer les modalités de réalisation du télétravail.



Voir [Etape 3 La réponse du manager](#)

ETAPE 3

LA REPONSE DU MANAGER

A l'issue de l'entretien, le manager dispose d'un délai de 15 jours pour rendre une réponse (acceptation ou refus du télétravail) à son collaborateur et formaliser cette réponse dans le formulaire télétravail.

COLLABORATEUR

L'entretien a permis à votre manager d'évaluer votre demande de passage en télétravail. Il y répond dans un délai de 15 jours à la suite de cet entretien. Il formalise sa réponse au travers du formulaire télétravail. Vous recevez un e-mail pour consulter le formulaire.

Si vous n'êtes pas en accord avec la décision de votre manager, vous pouvez formuler un recours auprès de votre N+2. Ce recours est géré en dehors du formulaire télétravail. Envoyez un e-mail à votre N+2 (copie manager et HRBP). Il vous recevra afin d'analyser la situation.

MANAGER

Dans un délai de 15 jours maximum après l'entretien, vous devez répondre à la demande de télétravail de votre collaborateur et formaliser cette réponse au travers du formulaire télétravail.

En vous connectant au formulaire, vous indiquez les éléments suivants :

- ✓ Date de l'entretien
- ✓ Résultat de l'entretien (accord / refus / accord après recours N+2)

En cas d'accord :

- ✓ Type de télétravail
- ✓ Jours télétravaillés (volume de jours télétravaillés en cas de télétravail mensuel)
- ✓ Plages horaires pendant lesquelles le collaborateur est joignable
- ✓ Date souhaitée de passage en télétravail



Pour savoir comment compléter ces éléments, consultez la [Fiche pratique L'organisation du télétravail](#)



Le choix de ces éléments est réalisé, dans la mesure du possible, de manière à concilier les impératifs du service et les aspirations des salariés. Cependant, c'est au manager que revient le choix définitif de l'organisation du télétravail. Ce choix ne devra pas avoir d'impact négatif sur l'activité du service, son organisation et sa productivité.

En cas de refus :

- ✓ Motif du refus

Tous les refus doivent être justifiés. Il existe 8 motifs de refus qui se réfèrent aux critères d'éligibilité :

- Le collaborateur ne fait pas partie du personnel concerné par le télétravail.
- Le collaborateur nécessite l'appui quotidien de ses collègues et de sa hiérarchie.
- Le collaborateur pourrait rencontrer des difficultés pour organiser son travail à distance.
- Le collaborateur ne maîtrise pas suffisamment les savoirs, les outils et le réseau d'interlocuteur dont il a besoin pour travailler en télétravail.
- L'organisation du travail en place ne permet pas au collaborateur de télétravailler.
- Les tâches effectuées par le collaborateur ne sont pas compatibles avec le télétravail.
- Le collaborateur ne peut télétravailler pour des raisons de confidentialité et de sécurité des données qu'il traite.
- Le collaborateur ne dispose pas d'un espace équipé dédié au télétravail à son domicile.

En complément, vous devrez expliquer votre refus dans le champ « commentaires ».



Pour plus de précisions sur les critères d'éligibilité, consultez la [Fiche pratique Les critères d'éligibilité](#)

ETAPE 4

LA PREPARATION AU TELETRAVAIL

L'acceptation du télétravail par le manager marque le début de la 4^{ème} étape : la préparation du passage en télétravail. Cette 4^{ème} étape se déroule en plusieurs phases.

Préparation de l'équipement informatique

En cas d'accord du manager, la demande de télétravail est transmise au support informatique, afin d'approvisionner le matériel. Le support indique alors une date de début de télétravail au plus tôt :

- ✓ Délai de 15 jours après accord si le salarié est doté d'un ordinateur portable.
- ✓ Si le salarié est doté d'un ordinateur fixe, le délai de remplacement par un ordinateur portable dépendra du stock disponible (3 mois maximum). L'ordinateur portable affecté sera alors un poste standard bureautique recyclé.

L'équipement informatique du télétravailleur est composé :

- d'un ordinateur portable PSAV3
- d'un casque audio-micro USB homologué
- d'un logiciel de téléphonie sur le poste de travail (Lync Téléphonie).

Afin de faciliter la joignabilité, un nouveau numéro de téléphone (n° Lync) est affecté au télétravailleur qui peut ainsi être appelé de la même manière quel que soit son lieu de travail. Ce numéro Lync devient son numéro de téléphone professionnel et doit être mis à jour dans l'annuaire. Sous quelques mois, le numéro de téléphone fixe sera résilié ou ré-attribué, et le combiné téléphonique sera retiré.

COLLABORATEUR

Vous devez vous assurer que vous disposez des services d'accès nécessaires au télétravail ; à défaut, il est nécessaire d'en faire la demande en les justifiant par votre statut de télétravailleur ([voir le mode opératoire](#)).

En l'absence de casque audio-micro USB homologué ([voir la référence](#)), vous devez en faire la demande à votre Support Local au Poste pour une 1ère dotation dans le cadre du télétravail.

Espace dédié au télétravail et Livret de prévention des risques du télétravailleur

Au sein de son domicile, le collaborateur dispose d'un espace dédié au télétravail. Chaque télétravailleur renseigne le Livret de prévention des risques du télétravail, conçu pour réaliser une évaluation des risques liés au télétravail.

COLLABORATEUR

Profitez de cette étape pour aménager votre espace de télétravail au sein de votre domicile. En cas de besoin, l'entreprise pourra participer au financement de mobilier (bureau, fauteuil ergonomique, caisson de rangement, écran d'ordinateur, clavier) en prenant en charge 50% du coût d'achat dans la limite d'un montant maximum de 150€ TTC.



Pour connaître la procédure de remboursement de ces frais, consulter la [Fiche pratique sur Le remboursement de frais d'installation et l'indemnité télétravail](#)



Pour bien implanter votre espace de travail, prenez connaissance des conseils sur [l'ergonomie du poste de travail informatique](#).

Avant votre passage en télétravail, vous devez impérativement compléter le Livret de prévention des risques du télétravailleur, le remettre à votre manager, l'intégrer dans le formulaire télétravail (vous recevez un e-mail) et en conserver une copie. Vous pouvez solliciter l'appui de votre manager ou le support des professionnels en matière de santé et de sécurité en cas de besoin.



Le *Livret de prévention des risques du télétravailleur* est disponible sur l'espace intranet dédié au Télétravail. Il comporte un livret explicatif « Points repères santé et sécurité télétravail »

L'Entreprise doit pouvoir s'assurer que le collaborateur en situation de télétravail exerce sa mission dans des conditions conformes. En conséquence, l'employeur et ses représentants en matière de sécurité, le CHSCT, l'Inspecteur du Travail et le Médecin du Travail peuvent accéder au lieu du télétravail, après avoir obtenu l'accord du salarié.

Vous devez demander à votre assureur une attestation d'assurance multirisques habitation du lieu de télétravail. Cette attestation doit être ajoutée à votre formulaire télétravail au plus tard un mois après le début du télétravail (vous recevez un e-mail). Un **modèle d'attestation d'assurance** est disponible sur l'espace intranet dédié au Télétravail.

Rédaction de l'avenant au contrat de travail

Une fois le livret de prévention des risques du télétravailleur intégré au formulaire, la demande est transmise au HRBP qui prépare l'avenant au contrat de travail.

COLLABORATEUR

Votre HRBP vous contacte pour la signature de votre avenant télétravail.

Avant le premier jour de télétravail...

COLLABORATEUR

Vous devez effectuer **un test VPN interne** et vous assurer que **vos services d'accès** ont été validés.



Pensez à **mettre à jour votre fiche annuaire** :

- ✓ Ajoutez le N° de téléphone Lync qui vous a été affecté (n° interne et externe). Ce numéro Lync, qui devient votre numéro de téléphone professionnel, vous permet d'être joint quel que soit votre lieu de travail.
- ✓ Indiquez dans la zone Commentaires de l'onglet Coordonnées les jours où vous êtes en télétravail.



Afin d'exploiter toutes les possibilités de la solution de téléphonie sur votre poste de travail, consultez la **documentation Lync Téléphonie.**

Une période d'adaptation d'un mois est prévue pour que le collaborateur et son manager s'assurent que le mode télétravail est viable. Cette période sera mise à profit pour tester le bon fonctionnement des applications métiers et des réunions en ligne.

ETAPE 5

LE TELETRAVAIL

Le télétravail débute à la date indiquée dans l'avenant au contrat de travail.

Des règles ont été définies pour la mise en place du télétravail dans l'entreprise. Ces règles sont indispensables à la bonne intégration de ce nouveau mode d'organisation du travail, elles sont expliquées dans les différents outils mis à disposition et doivent être partagées et respectées par tous les acteurs du télétravail.

La réussite du télétravail repose sur la confiance réciproque entre le collaborateur et son manager.

COLLABORATEUR

- ✓ Vous travaillez depuis votre domicile les jours qui ont été déterminés avec votre manager.
- ✓ Les plages horaires pendant lesquelles vous êtes joignable ont été définies et inscrites dans votre avenant télétravail. Vous devez les respecter et être joignable par la solution de communication Lync téléphonie.



Paramétrez votre ordinateur pour que Lync se [lance au démarrage de votre poste](#).

- ✓ Au sein de votre domicile, vous travaillez dans l'espace dédié au télétravail en utilisant exclusivement le matériel informatique mis à votre disposition par l'entreprise.
- ✓ Le matériel informatique doit être branché sur une prise électrique de terre avec un disjoncteur différentiel.



Consultez les fiches pratiques sur [Les règles d'usage du poste informatique en télétravail](#) et [Support et consignes en cas de problème](#)

Votre charge de travail et les modalités de réalisation du travail sont inchangées, votre passage en télétravail n'a aucun impact sur les objectifs fixés lors de votre entretien individuel.

En cas de circonstances exceptionnelles (formation, réunion avec présence indispensable, problème technique programmé à votre domicile, etc.) vous pouvez modifier un jour de télétravail de manière concertée avec votre manager. Cette modification est formalisée par un échange d'e-mail.

MANAGER

Le télétravail est un mode d'organisation du travail qui va nécessairement avoir un impact sur le management de votre équipe.

Quelques conseils pour manager vos télétravailleurs :

- ✓ **Veiller au respect des règles définies.**
C'est indispensable pour la réussite du télétravail.
- ✓ **Garder le lien avec le salarié lors de ces jours en télétravail.**

A distance, il vous sera plus difficile de détecter qu'un collaborateur rencontre une difficulté. Vous devez donc instaurer une communication à distance régulière. Variez les moyens (pas uniquement mail, pensez à la messagerie instantanée et aux audio-conférences) et privilégiez des échanges de qualité.



N'oubliez pas de lancer votre Lync en début de journée. Paramétrez votre ordinateur pour qu'il se [lance au démarrage de votre poste](#).

✓ **Apporter un appui au télétravailleur pour son organisation en télétravail.**

Le télétravail va demander à votre collaborateur d'adapter l'organisation de son activité. Apportez-lui un appui dans cette démarche.

✓ **Maintenir le collectif de travail**

La perte du lien social avec le collectif de travail est un risque connu du télétravail. Il est donc indispensable d'entretenir ce lien en mettant en place des rituels pour maintenir le collectif de travail.

ETAPE 6

LA FIN DU TELETRAVAIL

Le télétravail est une organisation du travail réversible. Cette réversibilité peut être mise en œuvre à l'initiative du salarié, de son manager ou en cas de mobilité.

En cas d'arrêt du télétravail, un délai de **prévenance de 1 mois** est prévu. Au cours de la période d'adaptation, ce délai est de 15 jours. Ces délais de prévenance peuvent être réduits en cas d'accord du manager et du collaborateur.

COLLABORATEUR

Vous pouvez arrêter votre télétravail à tout moment (dans le respect des délais de prévenance cités ci-dessus). Pour cela, formulez votre demande d'arrêt au travers d'un e-mail adressé à votre HRBP et à votre manager.

Votre HRBP vous adresse un courrier pour vous indiquer la prise en compte de votre demande d'arrêt du télétravail.

MANAGER

Vous pouvez demander l'arrêt du télétravail à tout moment (dans le respect des délais de prévenance cités ci-dessus) s'il s'avère que ce mode d'organisation du travail n'est pas adapté à un collaborateur et/ou à son poste.

Après avoir expliqué la situation à votre collaborateur et les raisons de votre demande, vous adresserez un e-mail à son HRBP. Vous indiquez le motif de la demande d'arrêt du télétravail. Les motifs sont les mêmes que les motifs de refus du télétravail (cf. [Etape 3 La réponse du manager](#)).

Le HRBP adresse au collaborateur un courrier lui indiquant l'arrêt du télétravail.



La mobilité du collaborateur met automatiquement fin au télétravail. Lors de son arrivée sur son nouveau poste, le collaborateur pourra faire une nouvelle demande de télétravail qui suivra le même processus que la demande initiale.