

Brochure n° 3367

Convention collective nationale

IDCC : 2847. – PÔLE EMPLOI

ACCORD DU 17 MARS 2017
RELATIF À LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

NOR : ASET1750409M
IDCC : 2847

Entre

Pôle emploi

D'une part, et

CFDT

CFTC

CFE-CGC

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

PRÉAMBULE

La qualité de vie au travail (QVT) est l'un des trois axes majeurs du contrat social décliné par Pôle emploi en appui de son projet stratégique.

Pôle emploi a investi la QVT dès octobre 2013 en présentant un plan de 26 actions au CCE. Ce plan d'actions était construit à partir des orientations de l'accord national interprofessionnel du 19 juin 2013 qui pose les bases d'une démarche qualité de vie au travail.

La loi du 17 août 2015 (loi Rebsamen) relative au dialogue social et à l'emploi rend notamment obligatoire une négociation sur la QVT. Celle-ci porte particulièrement sur l'articulation entre vie personnelle et vie professionnelle pour les salariés et l'exercice du droit d'expression directe et collective de ces derniers. Les thématiques relatives à l'emploi des personnels handicapés et à l'égalité professionnelle femme/homme étant déjà traitées par les accords des 22 juillet 2015 et 16 octobre 2015, ces deux thématiques ne sont pas intégrées dans le champ de la négociation de cet accord QVT.

Plus récemment, la loi du 8 août 2016 (loi El Khomri) complète cette négociation obligatoire avec l'exercice du droit à la déconnexion et la mise en place par l'entreprise de dispositifs de régulation de l'utilisation des outils numériques en vue d'assurer le respect des temps de repos et de congés ainsi que de la vie personnelle et familiale. Cette même loi du 8 août 2016 pose également le principe du contrôle régulier de la charge de travail des salariés bénéficiant du forfait jours annuel et du respect de leur temps de repos obligatoire ainsi que de leur droit à la déconnexion.

Au-delà des aspects législatifs, l'aspiration des personnels à mieux concilier leur vie professionnelle et leur vie personnelle, les impacts de la transformation numérique ainsi que l'émergence des pratiques collaboratives modifient en profondeur notre rapport au travail.

Au sein de Pôle emploi, les principes de déconcentration, de pilotage par les résultats, de renforcement des marges de manœuvre de chacun dans la réalisation des actes métiers qui sont mis en œuvre progressivement depuis 5 ans, nécessitent le développement de nouveaux modes de management qui favorisent notamment l'initiative, la créativité, la coopération, l'accompagnement des transformations que l'établissement se doit de mettre en œuvre afin de répondre aux attentes légitimes des demandeurs d'emploi et des entreprises.

C'est pourquoi, à travers le présent accord, les parties signataires ont l'ambition d'inscrire l'amélioration de la qualité de vie au travail des agents de Pôle emploi comme un levier majeur permettant à Pôle emploi, en tant que service public, de répondre aux enjeux qui sont les siens et de relever les défis de demain.

1. CHAMP D'APPLICATION DE L'ACCORD

1.1. Publics concernés

Les dispositions du présent accord bénéficient à tous les agents de Pôle emploi dans le respect des textes en vigueur applicables selon le statut public ou privé de l'agent.

Concernant le chapitre 2.1 relatif au télétravail, le texte applicable aux agents de droit public est le décret n° 2016-151 du 11 février 2016.

1.2. Lien avec les autres accords de Pôle emploi

La négociation sur la qualité de vie au travail vient compléter l'ensemble des mesures déjà inscrites dans la convention collective nationale ainsi que les accords collectifs suivants :

- l'accord du 30 septembre 2010 relatif à l'OATT et les accords locaux qui en découlent ;
- l'accord du 23 octobre 2013 relatif au temps partiel ;
- l'accord du 20 juillet 2015 relatif à l'emploi de personnes handicapées à Pôle emploi ;
- l'accord du 16 octobre 2015 relatif à l'égalité professionnelle femme/homme et à la conciliation vie professionnelle, familiale et personnelle.

2. CONCILIATION VIE PROFESSIONNELLE ET VIE PERSONNELLE

Au-delà des actions inscrites sur cette thématique dans l'accord relatif à l'égalité professionnelle des femmes et des hommes, Pôle emploi souhaite affirmer sa volonté de permettre à chaque agent de concilier au mieux sa vie professionnelle avec sa vie personnelle, en adéquation avec les besoins de l'organisation.

En ce qui concerne l'aménagement du temps de travail, le baromètre social confirme depuis 2012 une réelle satisfaction des agents concernant leurs horaires de travail. Les accords OATT ont instauré des horaires variables permettant une plus grande souplesse pour les agents dans la gestion de leurs horaires et facilitant ainsi l'articulation vie professionnelle/vie personnelle.

L'accord du 19 décembre 2013 visant à l'adaptation des règles de gestion du travail à temps partiel des agents de droit privé en application de l'article 12 de la loi n° 2013-504 du 14 juin 2013 sur la sécurisation de l'emploi réaffirme la volonté de Pôle emploi d'acter le principe du temps partiel choisi.

En complément des horaires variables, des possibilités de temps partiel et des dispositions prévues dans l'accord handicap (aidants familiaux) et égalité professionnelle (chèques CESU, aide à la formation pour la garde familiale, gestion des réunions), Pôle emploi propose de nouvelles dispositions.

2.1. Télétravail

2.1.1. Contexte et objectif

Suite à l'expérimentation mise en place en 2015-2016 au sein de 7 établissements, Pôle emploi décide de généraliser le télétravail dans le but de favoriser notamment la conciliation de la vie professionnelle et personnelle. En effet, cette nouvelle modalité de travail permet de réduire les temps de trajet domicile-travail des agents. En outre, elle permet d'améliorer le bilan carbone de Pôle emploi et d'accompagner les évolutions de l'organisation du travail grâce à des modalités de travail à distance.

La mise en œuvre du télétravail est une réelle opportunité pour Pôle emploi d'améliorer la qualité de vie au travail de ses agents. Cette modalité d'organisation du travail permet en effet de mieux concilier vie professionnelle/vie personnelle. Ce meilleur équilibre est facteur de performance et donc de potentielle amélioration du service rendu aux usagers. Toutefois, la réussite du dispositif repose, notamment, sur la qualité des relations de travail entre l'agent, son manager et l'ensemble du collectif.

Pour Pôle emploi, le télétravail constitue une étape clé du « pari de la confiance » qui est l'un des principes portés par le contrat social.

L'accord du 20 juillet 2015 relatif à l'emploi de personnes handicapées à Pôle emploi prévoit le télétravail comme une des modalités de maintien dans l'emploi. Ce dispositif spécifique obéit à des règles précisées dans l'accord susnommé. Le dispositif « télétravail-handicap » ne doit pas être confondu avec la généralisation du télétravail qui peut bénéficier à tout agent de Pôle emploi, en situation de handicap ou non.

2.1.2. Définition

Le télétravail désigne au sens de la loi du 22 mars 2012, article 46 et du code du travail (art. L. 1222-9) : « 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. »

Il s'agit pour Pôle emploi de donner aux agents volontaires et répondant aux conditions décrites par l'accord, la possibilité d'exercer des activités télétravaillables à leur domicile (résidence principale déclarée à Pôle emploi).

2.1.3. Conditions pour bénéficier du dispositif

Le dispositif est ouvert, à tous les agents de Pôle emploi volontaires (quelle que soit leur catégorie professionnelle d'appartenance et qu'ils exercent ou non une fonction d'encadrement, avec ou sans forfait cadre, qu'ils soient de droit public ou de droit privé), et répondant aux critères d'éligibilité suivants :

- en CDI avec 3 ans d'ancienneté dans Pôle emploi ;
- travaillant au minimum à 80 % d'un temps plein ;
- exerçant des activités télétravaillables ;
- bénéficiant des conditions matérielles requises (dont assurance adéquate du domicile et couverture réseau internet et téléphonique, conformité électrique...) dans le cadre du télétravail à domicile ;
- bénéficiant de l'accord de leur management.

L'accord indispensable du management (DAPE, responsable de service, ou N + 1 pour les managers) se fonde sur les éléments suivants :

- la nature des activités confiées ;

- la capacité de l'agent à exercer ses activités hors des locaux habituels de travail et en dehors du collectif de travail ;
- la nécessité d'assurer une continuité de service.

En ce qui concerne les managers (exerçant des activités d'encadrement), l'accès au télétravail leur est ouvert en décalage par rapport au télétravail des agents, pour leur permettre de prendre la mesure du management à distance de leur(s) agent(s) en télétravail, et de caler leur organisation avant d'en être eux-mêmes potentiellement bénéficiaires.

2.1.4. Activités télétravaillables

Le télétravail à domicile est ouvert :

- aux seuls postes et activités compatibles avec cette forme d'organisation ;
- aux activités ne nécessitant pas un soutien managérial rapproché ;
- aux activités pouvant se réaliser à distance sur au moins une journée.

En ce sens, les activités qui exigent une présence physique sur le lieu habituel de travail, l'usage d'équipements uniquement disponibles sur le lieu habituel de travail, ainsi que les activités d'accueil téléphonique pour les appels entrants (39 49 et 39 95), ne sont pas compatibles avec le télétravail.

Dans le cadre de l'exercice des activités télétravaillées, les modalités de contact (hors accueil physique) avec les publics sont à la main du télétravailleur, comme cela est le cas pour les conseillers travaillant au sein des locaux de Pôle emploi.

Pôle emploi vise à créer les conditions techniques permettant d'intégrer, au cours de la durée de cet accord, les activités 39 49 et 39 95, aux activités télétravaillables. Cette possibilité sera étudiée lors du point à mi-parcours réalisé en commission de suivi (cf. art. 9).

2.1.5. Droits et obligations des parties

Le télétravail revêt un caractère volontaire pour l'ensemble du personnel de Pôle emploi. Si un agent exprime le désir d'opter pour le télétravail, le manager peut, après examen et selon les modalités définies à l'article 2.1.15, accepter ou refuser cette demande.

L'établissement fournit et assure la maintenance des équipements nécessaires au télétravail sous réserve de la conformité des installations électriques et prend en charge, conformément à l'article 2.1.13, les coûts découlant directement de l'exercice du télétravail.

Pôle emploi applique le principe d'égalité de traitement entre un agent en télétravail et un agent sur site concernant la charge et le temps de travail.

Dans la mesure où l'agent télétravailleur est planifié en formation ou en séminaire sur un jour télétravaillé, ce jour de télétravail est automatiquement annulé sur la durée de la semaine concernée et ne peut faire l'objet de report. Pour rappel, la planification des formations ou des séminaires collectifs s'effectue dans les mêmes délais que pour un agent non télétravailleur.

Les formations à distance pouvant être réalisées en télétravail le préciseront dans leurs modalités pédagogiques.

L'agent s'engage à préserver la confidentialité des accès et des données, s'interdit toute utilisation abusive ou frauduleuse du matériel mis à sa disposition. À ce titre, il doit notamment veiller à ce qu'aucune information ne puisse être accessible par un tiers et à ce que tout document qui ne doit pas être conservé soit rapporté sur le lieu de travail pour être détruit.

L'agent s'engage à souscrire et maintenir en vigueur une police d'assurance habitation dans laquelle il déclare son activité de télétravail. Il fournira à cet effet une attestation d'assurance à son service RH, lors de sa demande initiale et à l'occasion du renouvellement.

Durant ces activités télétravaillées, l'agent s'engage à appliquer les règles de comportement et de respect de l'image de Pôle emploi identiques à celles qui s'appliquent sur son lieu habituel de travail

(cf. règlement intérieur de Pôle emploi) notamment dans le cas où l'agent choisit de réaliser des entretiens visio durant sa période télétravaillée. Les droits et devoirs du télétravailleur sont identiques à ceux de tout agent de Pôle emploi.

Le télétravailleur bénéficie de l'attribution d'un ticket restaurant pour la journée télétravaillée aux mêmes conditions que celles qui s'appliquent quand il travaille dans les locaux de Pôle emploi.

2.1.6. Durée, suspension et renouvellement du télétravail

Chaque année, les volontaires au télétravail pourront faire acte de candidature, pendant la campagne EPA. En dehors de cette période, il n'y aura pas d'analyse de demande d'entrée de nouveaux télétravailleurs dans le dispositif.

La campagne annuelle permet d'examiner, en ayant une vision globale, les demandes initiales et les demandes de renouvellement.

Durée

L'accès au télétravail est accordé pour une durée de 12 mois (exception faite de la 1^{re} année de mise en œuvre). Le renouvellement peut être demandé par l'agent dans le respect des modalités prévues pour la campagne annuelle.

Une période d'adaptation de 3 mois est prévue par avenant dès la mise en place du télétravail, période permettant à chacune des parties de s'assurer du bon fonctionnement du télétravail. Cette période d'adaptation ne s'applique pas en cas de renouvellement d'une période télétravaillable à conditions identiques.

Avant la fin de la période d'adaptation, l'agent bénéficie, à sa demande, d'un entretien avec son manager pour faire un point sur sa situation de télétravailleur.

Durant cette période, chacune des parties peut mettre un terme au télétravail par un écrit précédé d'un entretien en respectant un délai de prévenance de 1 mois. Dans ce cas l'agent reprend son activité, selon les conditions précédentes, dans son site d'affectation.

En dehors de cette période d'adaptation, un droit à la réversibilité est prévu pour chacune des parties permettant un retour à la situation antérieure. Il peut s'exercer suite à un entretien entre l'agent et son hiérarchique, et est formalisé par un écrit motivé respectant un délai de prévenance de 2 mois. Dans ce cas l'agent reprend son activité, selon les conditions précédentes, dans son site d'affectation.

Renouvellement

Ce renouvellement est examiné au regard des mêmes critères que les conditions initiales. Une attention particulière sera portée aux renouvellements afin de garantir, dans le cadre d'une rotation, l'accès de ce dispositif aux nouveaux agents volontaires.

Suspension et arrêt

En cas de nécessité de service, le manager pourra demander une suspension provisoire du télétravail d'une durée maximale de 8 semaines fractionnables par an moyennant un délai de prévenance de 15 jours minimum, par écrit.

Un examen du maintien de la modalité de télétravail sera réalisé en cas de changement de situation (changement de domicile, de poste, de site ou de service d'affectation et ou de quotité de temps de travail...) ou d'incident grave tel qu'un accident de travail au domicile de l'agent.

Le télétravail prend fin automatiquement en cas de changement d'établissement. Le télétravailleur pourra être de nouveau candidat au télétravail dans la campagne suivante au sein de son nouvel établissement.

2.1.7. Quotité de temps dévolue au télétravail

Le dispositif de télétravail est ouvert à raison de 2 journées fixes maximum par semaine pour un agent (y compris cadre) n'exerçant pas d'activités d'encadrement et travaillant à plus de 80 %.

Pour les agents non encadrant (y compris cadre) dont le temps de travail est égal à 80 %, le télétravail est ouvert à raison d'une journée fixe par semaine.

Pour les encadrants, le télétravail est ouvert à raison d'une journée par semaine, fractionnable en 2 demi-journées pouvant être planifiées de façon différente d'une semaine à l'autre.

Dans tous les cas de figure, les journées de télétravail ne peuvent pas être cumulées et reportées d'une semaine sur l'autre.

Ne peuvent en aucun cas être télétravaillés, les jours de réunions de service et d'équipe. De plus, le manager veille à la bonne répartition, sur la semaine, des jours de télétravail entre les agents de son service ou agence pour assurer la continuité du service.

Afin de favoriser l'articulation entre vie professionnelle, vie familiale et parentalité, Pôle emploi souhaite maintenir la capacité pour les agents à temps partiel de choisir le mercredi en jour non travaillé. En conséquence, les agents en télétravail ne pourront bénéficier du mercredi comme jour télétravaillé, que dans la mesure où cela ne pénalise pas l'accès au temps partiel du mercredi.

2.1.8. Horaires de travail et plages de disponibilité

En tant que nouvelle modalité d'exercice de l'activité, le télétravail pourrait être de nature à entraîner un brouillage entre vie professionnelle et vie personnelle. Pour éviter ce risque, les parties conviennent que, pour la durée de ce premier accord, et par dérogation à l'accord OATT du 30 septembre 2010, l'amplitude horaire de la journée télé-travaillée est de 7 h 30 (ou amplitude quotidienne liée à la quotité de temps de travail de l'agent à temps partiel, ou durée journalière spécifique [DOM, séniors]) réalisée en respectant les plages fixes et dans les limites des plages variables fixées par les accords OATT des établissements.

L'établissement et l'agent en télétravail veillent au respect des bornes des plages variables, ainsi qu'au respect des temps de pause journaliers et de la pause méridienne. L'agent doit impérativement être joignable pendant les plages fixes et sur la fraction des plages variables complétant la journée à hauteur de 7 h 30 (ou amplitude quotidienne liée à la quotité de temps de travail de l'agent à temps partiel, ou durée journalière spécifique [DOM, séniors]). Afin de ne pas être sollicité en dehors de ses horaires de travail, l'agent informe son responsable (par mail, SMS, Lync ou autre moyen dont il a convenu avec son manager...) de l'heure à partir de laquelle il est joignable (à la prise de poste, lors de la pause méridienne, et en fin de journée). Concernant les encadrants (hors cadre au forfait), la demi-journée correspond à 3 h 45.

Le droit à la déconnexion, tel qu'encadré par le présent accord, s'applique aux agents en télétravail.

Afin que soit correctement décompté son temps de travail, le télétravailleur intègre, la veille de son jour de télétravail, un code spécifique dans l'applicatif Horoquartz.

Les agents de la DSI effectuant une astreinte pour le compte de l'établissement ne sont pas considérés comme télétravailleurs si une intervention est effectuée depuis leur domicile. Dans cette hypothèse, le régime d'astreinte au sein de l'établissement s'applique.

2.1.9. Participation du télétravailleur à la communauté de travail

Pôle emploi veille à maintenir le lien social entre le télétravailleur et son collectif de travail. Dans cet objectif, le manager s'assure :

- par le biais d'échanges réguliers, que le télétravailleur reste bien intégré dans son collectif de travail et ne rencontre pas de difficulté particulière en lien avec cette nouvelle modalité de télétravail, et notamment en matière de charge de travail;

- de la mise à disposition d'informations permettant au télétravailleur d'avoir accès, comme les autres agents, à toutes les informations nécessaires à son activité et à la vie de l'établissement.

De plus, les agents en télétravail doivent participer aux réunions pour lesquelles leur présence physique est requise.

Les agents en télétravail doivent donner le même niveau de visibilité sur leurs activités qu'un agent travaillant sur site, et selon les mêmes modalités de suivi de l'activité.

A minima annuellement, l'agent en télétravail peut échanger avec son encadrant lors de l'EPA sur les conditions d'exercice de son activité en télétravail.

2.1.10. Équipements et logistique

L'espace de travail utilisé au domicile doit répondre aux exigences techniques minimales requises pour la mise en œuvre d'une organisation en télétravail, notamment la mise à disposition d'un espace de travail adapté à l'activité réalisée, une connexion internet à haut débit ainsi qu'une installation électrique conforme. Cette conformité est attestée soit par un certificat de conformité électrique soit, à défaut, par une attestation sur l'honneur justifiant de la conformité de l'installation électrique de l'espace de travail, à la norme NF C 15-100 relative aux installations électriques basse tension en France, que l'agent remet à Pôle emploi, avant tout démarrage d'activité en télétravail. Cette attestation est valide pour la période télétravaillée annuelle et doit être renouvelée chaque année si renouvellement du télétravail, et en cas de modification de l'installation électrique ou de changement de domicile du télétravailleur.

Pôle emploi s'engage à mettre à disposition le matériel cité à l'annexe 1 du présent accord. Dans la mesure où le télétravailleur réalise des entretiens en visio, il veille à utiliser un fond neutre en arrière-plan. Pôle emploi pourra fournir, sur demande, une affiche présentant le logo de l'établissement. Pôle emploi s'engage à réaliser dans le point à mi-parcours réalisé lors de la commission de suivi (cf. art. 9), un bilan de la réalisation des entretiens en visio en situation de télétravail. Ce point permettra de s'assurer que la modalité de contact en visio est compatible avec le télétravail.

Conformément à l'article 9 du règlement intérieur de Pôle emploi, le télétravailleur utilise les équipements de travail fournis par Pôle emploi, dans le cadre exclusif de son activité professionnelle. En dehors des temps de télétravail, les matériels mis à disposition sont débranchés des sources électriques et rangés dans les malles ou housses mises à disposition par l'employeur.

2.1.11. Gestion des pannes et incidents informatiques

Le télétravailleur à domicile bénéficie d'un support technique ad hoc auprès de l'accueil diagnostique de la DSI.

Le télétravailleur à domicile prend soin des équipements qui lui sont confiés et informe immédiatement son manager en cas de panne, mauvais fonctionnement, détérioration, perte ou vol du matériel mis à disposition. Le manager prend alors les mesures appropriées, en lien avec le télétravailleur, pour assurer l'organisation de l'activité et créer les conditions de la remise en état du matériel.

En aucun cas un télétravailleur, suite à un constat d'indisponibilité du matériel et/ou des applicatifs utilisés lors d'une journée télétravaillée ne peut se voir imposer sur cette journée un congé, RTT, récupération...

2.1.12. Sécurité et santé du télétravailleur

Les dispositions légales et conventionnelles relatives à la santé et à la sécurité au travail sont applicables aux télétravailleurs. Le non-respect des règles de sécurité par l'agent peut entraîner l'arrêt du télétravail dans le cadre du processus de réversibilité.

Une information spécifique sur les risques inhérents au télétravail et mesures mises en œuvre dans le cadre de la prévention (ergonomie du poste de travail, relations de travail à distance...) est appor-

tée aux agents concernés. Au-delà, le document unique prend en compte ces risques spécifiques et des mesures de prévention individuelles et collectives sont mises en œuvre au niveau local et au niveau régional dans le cadre du plan de prévention des risques.

Le télétravailleur doit s'assurer que son domicile (lieu de travail) permet l'exécution du travail dans de bonnes conditions de santé et de sécurité.

Le télétravailleur à domicile bénéficie de la même couverture accident, maladie et décès que les autres agents de l'établissement durant ses périodes de télétravail.

Le télétravailleur doit informer Pôle emploi de tout arrêt de travail ou de la survenance d'un accident du travail pendant les jours de télétravail dans les mêmes conditions que lorsqu'il effectue son travail dans les locaux de l'établissement.

Sous réserve stricte de l'accord préalable du télétravailleur, Pôle emploi et/ou le CHSCT peuvent, le cas échéant, être amenés à accéder au lieu dans lequel s'exécute le télétravail.

2.1.13. Frais liés au télétravail

Conformément à l'article 46 de la loi du 22 mars 2012, Pôle emploi s'engage à prendre en charge les coûts découlant directement de l'exercice du télétravail, notamment le coût des matériels, logiciels, abonnements, communications et outils ainsi que de la maintenance de ceux-ci.

À ce titre, Pôle emploi prend en charge une quote-part au prorata du nombre de jours télétravaillés, des frais de chauffage, d'électricité et d'abonnement internet, sur présentation de justificatifs, dans la limite annuelle de 100 € selon la formule présentée en annexe 2.

2.1.14. Formation, accompagnement et gestion de carrière

Afin notamment de réduire l'isolement du télétravailleur et d'éviter tout risque de rupture du lien social, Pôle emploi propose un accompagnement à la mise en œuvre du télétravail au travers des dispositifs suivants :

- sensibilisation des télétravailleurs sur les risques du travail à domicile (ergonomie du poste de travail à domicile, relation de travail à distance, gestion des agressions...);
- formation des managers de télétravailleurs sur le management à distance;
- sensibilisation au télétravail pour les collègues directs de télétravailleurs;
- diffusion d'un guide pratique à destination des télétravailleurs et des managers (dont une fiche pratique sur l'ergonomie du poste de travail);
- au sein du service RH de chaque établissement, la personne en charge des conditions de travail et de la santé au travail peut être sollicitée par l'agent en télétravail pour bénéficier de conseils sur la situation de télétravail, notamment l'ergonomie du poste de travail. Par ailleurs, sur demande, elle peut être sollicitée pour animer une réunion d'information sur ce point.

Au-delà de ces dispositifs, Pôle emploi rappelle que les agents en situation de télétravail ont le même accès à la formation que tout agent de Pôle emploi. En aucun cas, la situation de télétravail ne peut avoir d'incidence, positive ou négative, sur l'évolution de carrière.

2.1.15. Modalités de mise en œuvre du dispositif

La réussite de la mise en œuvre du télétravail suppose une attention particulière sur les conditions matérielles de son déploiement, c'est pourquoi Pôle emploi prévoit une montée en charge progressive du dispositif dans les établissements, sur les 3 années du présent accord.

Le dispositif pourra permettre d'atteindre 10 % de télétravailleurs pour chaque établissement la première année, puis 15 % pour la 2^e année et, en fonction du bilan de mi-parcours, d'atteindre 20 % la dernière année de l'accord, en tenant compte des éléments d'évaluation examinés par la commission de suivi.

Compte tenu de la date de signature de l'accord et des périodes nécessaires à la préparation de la campagne, les parties conviennent que la mise en œuvre effective du télétravail pour les agents débutera au 1^{er} octobre 2017, pour une première période de 11 mois.

Pour 2017 (première année d'application de l'accord) les agents, qui n'auraient pas pu faire connaître leur souhait de télétravail pendant la campagne EPA ou qui n'auront pas encore bénéficié d'un EPA, pourront en faire la demande auprès de leur manager par courrier jusqu'au 15 avril 2017 inclus.

Pour les encadrants, afin de tenir compte de la période nécessaire d'adaptation prévue à l'article 2.1.3, le télétravail se mettra en œuvre à compter du 1^{er} mars 2018, pour une première période de 6 mois.

À compter du 1^{er} septembre 2018, le bénéfice du télétravail pour les agents volontaires (agents et encadrants) sera accordé pour 12 mois.

2.1.15.1. Information générale autour du dispositif

Pôle emploi informe les agents des conditions d'éligibilité et des modalités de mise en œuvre du télétravail au travers d'une campagne de communication sur l'intranet de Pôle emploi.

2.1.15.2. Gestion des candidatures

Le télétravail est à l'initiative de l'agent. Il est subordonné à l'accord de son manager (DAPE, REP ou responsable de service) qui apprécie la demande en fonction des conditions d'éligibilité.

Pendant la campagne EPA qui se déroule de janvier à mars, l'agent qui souhaite opter pour le télétravail ou pour le travail de proximité, en informe son manager. La demande est prise en compte sur le support de l'EPA, mais peut également se faire, sur la même période, par écrit.

À la fin de la campagne EPA et au terme de la période d'examen de 6 semaines maximum, réalisée au sein de l'équipe managériale, une réponse sera faite par le manager qui doit motiver sa réponse par écrit :

- en cas de réponse positive : le manager fournit à l'agent l'ensemble des informations relatives aux conditions d'exécution du télétravail lors d'un entretien ;
- en cas de réponse négative : cette décision motivée sera portée à la connaissance de l'agent.

La sélection des candidatures se fait au regard des conditions définies à l'article 2.1.3. Dans le cas où le nombre de demandes serait supérieur à ce qui peut être accordé sur un site, il est rappelé que le manager prendra en compte la nécessaire rotation entre agents du site souhaitant en bénéficier, et ce, afin de permettre sur la durée, au plus grand nombre, de bénéficier de cette modalité.

Comme pour tous les différends liés à la vie professionnelle, les délégués du personnel peuvent être saisis de tout recours lié au télétravail.

2.1.15.3. Signature d'un avenant

La signature d'un avenant de passage en télétravail est obligatoire. Cet avenant présente les informations relatives aux conditions d'exécution du travail et spécifiques à la pratique du télétravail :

- les modalités d'exécution du télétravail ;
- les règles d'utilisation des équipements ;
- les modalités de contacts ;
- la prise en charge des frais de télétravail ;
- le lieu d'exercice du télétravail ;
- le ou les jours télétravaillé(s) (hors encadrement) ;
- l'encadrement horaire ;
- la date de prise d'effet du télétravail et durée ;
- la période d'adaptation et durée.

La liste des équipements mis à disposition de l'agent par Pôle est annexée à l'avenant de passage en télétravail.

L'avenant au contrat de travail doit être signé par l'agent et par le représentant de l'établissement.

Pour les agents publics, la notification du télétravail se fera selon les modalités prévues pour ces personnels.

2.2. Travail de proximité

Au-delà des modalités de l'article 2.1 du présent accord concernant le télétravail, les parties au présent accord souhaitent offrir la possibilité aux agents volontaires de travailler selon la quotité de temps de travail défini à l'article 2.1.7 sur un site plus proche de leur domicile que leur lieu de travail habituel, et ce au sein du même établissement. Par dérogation au principe de proximité du site, il pourrait être envisagé, au regard de situations personnelles et familiales particulières, de mettre en place ce dispositif sur un autre site de l'établissement. Il s'agit du travail en proximité qui répond à l'ensemble des dispositions prévues à l'article 1^{er} du présent accord hormis les dispositions des articles 2.1.2, 2.1.10, 2.1.11, 2.1.12 et 2.1.13.

Pendant la période où le travail est effectué sur un site de proximité, l'agent reste sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique.

En aucun cas le travailleur de proximité ne peut être sollicité sur des activités de l'agence d'accueil.

2.3. Pour un meilleur usage des outils de communication numériques

Afin d'apporter un soutien aux activités et un appui à l'expertise de ses agents, Pôle emploi développe des outils de communication numériques à usage professionnel. Lorsqu'il s'agit d'outils propriétaires, ils font l'objet d'une élaboration, d'un développement et de recettes avec des professionnels du métier concerné, dans le respect des process d'évolution des systèmes d'information de Pôle emploi.

Par ailleurs, le déploiement de ces outils, s'il est mal accompagné ou mal régulé, peut avoir un impact sur la santé des agents. Il peut en effet créer un risque de surcharge informationnelle du fait notamment de l'accroissement excessif du flux de courriels et de SMS, ainsi qu'un risque de brouillage des frontières entre la vie personnelle et la vie professionnelle. Or, l'utilisation des outils numériques dans le cadre professionnel doit se concilier avec le droit au repos journalier, au repos hebdomadaire et aux périodes de congé, RTT et récupérations, pour faciliter la distanciation nécessaire par rapport au travail et éviter la surcharge mentale.

Afin que le bon usage de ces outils numériques améliore la collaboration, en facilitant l'accès et le partage de l'information ainsi que les échanges entre agents, il nécessite que des règles communes de fonctionnement soient élaborées et respectées. Si ces règles relèvent de la responsabilité de l'employeur, leur respect dépend de la responsabilisation de chacun dans sa pratique quotidienne. Cette responsabilisation se construit par une sensibilisation aux impacts et risques de l'usage du numérique au travail.

C'est pourquoi les parties conviennent de travailler à la fois sur l'accompagnement de l'usage des outils numériques et sur des mesures de protection des agents.

2.3.1. Mesures relatives à l'accompagnement des usages

Avant mise en place de toutes mesures spécifiques, Pôle emploi rappelle que chaque agent doit également, dans l'utilisation des outils mis à sa disposition, veiller à limiter sa surcharge informationnelle ainsi que celle de ses collègues. Ainsi, il peut mettre en œuvre des temps de déconnexions individuelles, ponctuelles et partielles (mises en veille du téléphone ou déconnexion de la messagerie mail), et ce sur des plages compatibles avec l'activité professionnelle. Ces actes volontaires doivent ainsi permettre à chacun de se préserver de la sursollicitation ou encore de se consacrer tota-

lement à son interlocuteur, par exemple en assurant la mise en veille du téléphone à l'entrée d'une réunion.

2.3.1.1. Rappel des règles et sensibilisation des agents

Le contrôle du volume des informations échangées en interne entre agents et l'amélioration du contenu de l'information transmise constituent des enjeux importants de qualité de vie au travail et, par là même, ont un impact direct sur l'efficacité professionnelle.

Afin de lutter contre la surcharge informationnelle, il est notamment rappelé ci-après les règles de bonne utilisation de la messagerie telles que prévues par le guide « Mieux vivre avec notre messagerie » mis à disposition des agents sur l'intranet :

- s'assurer que le courriel est le moyen de communication le plus adapté au message à transmettre ;
- lors de l'envoi d'un courriel : cibler les destinataires, indiquer clairement l'objet du message, rédiger des messages lisibles et accessibles, respecter les règles de politesse, insérer une signature automatique, limiter l'envoi de pièces jointes volumineuses, limiter l'usage du « répondre à tous », source importante de surcharge informationnelle ;
- veiller à la bonne gestion de sa messagerie en utilisant les fonctions à disposition (gestionnaire d'absence, archivage de dossiers, utilisation des boîtes fonctionnelles, utilisation à bon escient des mentions « urgent », « importance haute », gestion des règles automatiques...).

Afin de faciliter la mise en œuvre de ces bonnes pratiques :

- l'accès direct à cette fonctionnalité « répondre à tous » est désactivé dans la messagerie de Pôle emploi ;
- il est demandé à tout agent absent pour une période de plus de 5 jours (congrés, formation, etc.) d'activer un message d'absence indiquant à l'émetteur d'un courriel lui étant destiné que le message ne sera pas traité. Afin de faciliter l'activation de ce message, Pôle emploi s'engage à charger dans la messagerie un message préformaté.

De plus, les parties signataires engagent une refonte du guide « Mieux vivre avec notre messagerie », accessible sur l'intranet de Pôle emploi. À cet effet, un groupe de travail est mis en place dans le mois suivant le dépôt officiel de l'accord. Les préconisations et conseils de ce guide seront élargis à l'ensemble des outils de communication numériques. Dès la finalisation du guide, Pôle emploi procède à une large diffusion et promotion de celui-ci afin de sensibiliser l'ensemble des agents au bon usage des outils numériques.

2.3.1.2. Appui, conseil et assistance aux agents sur l'utilisation des outils numériques

Pôle emploi considère l'accompagnement de la transformation digitale comme une des conditions de sa bonne intégration. Par conséquent, les connaissances digitales des agents de Pôle emploi constituent un enjeu de développement professionnel majeur.

Un programme d'actions autour de la diffusion de la culture numérique est mis en place pour prévenir toute fracture numérique et exclusion de certains agents et pour accompagner les agents vers une meilleure utilisation des outils numériques.

Dans ce cadre, Pôle emploi met en place un outil d'auto-positionnement des agents leur permettant de réaliser une auto-évaluation de leurs connaissances numériques.

Les actions d'acculturation au numérique et de formation seront mises en place à l'issue de l'auto-positionnement des agents pour répondre à leurs besoins spécifiques.

Les agents qui réalisent la mission d'« ambassadeurs du digital » seront associés à cette action. Ils apportent appui, conseil et assistance aux agents sur l'utilisation des outils numériques. Ils servent de relais auprès des ELD pour l'appropriation de l'offre de service relative aux outils numériques. À ce titre, le management veille à préserver un temps à cet effet. La mission réalisée par ces « ambas-

sadeurs du digital » est prise en compte au titre des compétences acquises dans le cadre du déroulement de carrière des agents concernés.

Les managers, les directions des ressources humaines sont sensibilisés la bonne utilisation et aux impacts des outils numériques afin d'accompagner les agents dans leurs pratiques.

2.3.1.3. Autres mesures

Afin de permettre à un agent, suite à une absence de plus de 5 jours ouvrés, de prendre connaissance des informations diffusées durant son absence et de gérer les mails reçus, cet agent ne peut pas être, sauf nécessité de service, planifié la première demi-journée de son retour sur une activité d'accueil en flux ou en ESI. En cas de nécessité de service ne permettant pas l'application de cette disposition, la demi-journée est reportée au lendemain.

Pour faciliter l'accès des agents aux données RH les concernant, un nouveau portail RH permet à chaque agent de visualiser son profil dans lequel il retrouve des données clés de gestion du personnel nécessaires à son développement professionnel. L'agent peut ainsi procéder directement aux actions utiles à la gestion de son évolution professionnelle (souhaits d'évolution, demandes de formation, visibilité sur les parcours, aires de mobilités). Ces nouvelles fonctionnalités seront déployées dans le cadre de la mise en œuvre du nouvel outil de gestion RH.

Concernant la protection des données et l'utilisation d'internet, y compris des réseaux sociaux, Pôle emploi rappelle les dispositions de l'annexe du règlement intérieur du 16 décembre 2015 qui énonce les conditions d'utilisation des systèmes d'information et de la communication au sein de Pôle emploi. Par ailleurs, Pôle emploi engage une réflexion pour permettre l'encadrement de l'usage des réseaux sociaux externes associé au portage de l'activité professionnelle, en vue d'une présentation à la commission de suivi lors du bilan mi-parcours réalisé au sein de la commission (cf. art. 9). Par ailleurs, il sera mis en place une action de formation de la ligne managériale sur les principes mis en œuvre concernant la « e-réputation » de l'établissement.

2.3.2. Mesures relatives à la protection des salariés

Au-delà d'être une obligation légale, la garantie des temps de repos obligatoires, notamment le soir et le week-end, constitue un enjeu de prévention de la santé des agents et l'objet principal du droit à la déconnexion prévu par le législateur.

En plus des préconisations du bon usage des outils numériques, Pôle emploi rappelle qu'un agent sollicité en dehors de ses horaires de travail, ou de ses jours de travail pour les agents en forfait jours, ou pendant des périodes de congés, n'a pas l'obligation de répondre auxdites sollicitations, sauf en cas de force majeure. Nul agent ne peut être sanctionné pour avoir fait usage de son droit à la déconnexion dans les termes définis par le présent accord.

Le manager doit pour sa part s'abstenir, sauf en cas de force majeure, de contacter les agents ou de leur transmettre des messages ou sollicitations individuels (ainsi que les réseaux externes) en dehors des horaires de travail et pendant les périodes de congés.

En complément de ces rappels, Pôle emploi met en place une formation sur les aspects juridiques et QVT du droit à la déconnexion pour les managers et le personnel des directions des ressources humaines.

Afin de sensibiliser au respect des temps de repos des agents, Pôle emploi met en place (sous réserve de la faisabilité technique) la diffusion de messages de sensibilisation entre 20 et 7 heures tant pour l'émetteur que pour le destinataire :

- pour l'émetteur : un mail retour lui sera adressé rappelant que son message a été émis hors horaires habituels de travail, qu'il ne peut s'attendre à une réponse immédiate de son/ses interlocuteur(s) et que seule l'urgence peut justifier l'envoi d'un mail hors horaires habituels de travail ;

- pour le destinataire : un mail reçu comportera une mention lui indiquant que le message lui a été envoyé en dehors des horaires habituels de travail, et qu'il n'est donc pas tenu d'y répondre et/ou d'y donner suite avant le début de sa prochaine journée de travail.

Ces mesures ne concernent pas les envois des DOM du fait des décalages horaires, les agents de Pôle emploi soumis à des périodes d'astreintes, et les messages adressés entre cadres dirigeants.

Afin de s'assurer d'une meilleure connaissance des pratiques, les parties conviennent qu'un état des lieux sur les échanges de courriels en dehors des temps de travail est réalisé au terme d'une année d'application du présent accord (commission de janvier 2018).

Cet état des lieux, qui portera sur le volume des mails, les horaires d'émission et de réception, ainsi que les catégories socioprofessionnelles concernées est présenté à la commission de suivi.

Au vu des résultats partagés avec les représentants des organisations syndicales, des mesures complémentaires pourraient être envisagées.

2.4. Gestion des temps de réunion

Pôle emploi réaffirme son engagement afin de prendre en compte les contraintes de la vie personnelle et familiale dans l'organisation des réunions, et rappelle que celles-ci doivent être planifiées avec suffisamment d'anticipation afin que chacun puisse s'organiser.

Il est souligné que la nouvelle organisation de l'accueil au sein des agences a créé de nouvelles possibilités de planification des réunions pour les agents. Ces réunions, par anticipation, peuvent être positionnées un autre jour que le jour de fermeture du site (avec possibilité de ne pas planifier de rendez-vous à ces dates).

Pour rappel (extrait de l'article 7 de l'accord du 16 octobre 15 relatif à l'égalité professionnelle femmes/hommes) : « Les horaires de début et de fin de réunion sont mentionnés dans l'ordre du jour. En tout état de cause, le positionnement des réunions sur les plages fixes reste la règle. Les réunions ne pourront s'étendre au-delà des horaires variables. La présence au briefing ne peut revêtir un caractère de présence obligatoire opposable aux agents si celui-ci se déroule sur les plages variables. »

Ces règles s'appliquent à tout agent, qu'il soit au forfait cadre ou non.

Toute réunion doit donner lieu à la rédaction d'un relevé de décisions ou compte rendu diffusé à tous les participants initialement prévus, pour permettre aux éventuels absents de prendre connaissance des informations.

Enfin, concernant les régions regroupées suite à la réforme territoriale, il est recherché des lieux de réunions, des horaires, ou des formes de communication notamment par visio, permettant de limiter le nombre et la durée des déplacements.

2.5. Équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle du cadre en forfait jours et garanties associées

L'agent en forfait jours annuel est autonome dans l'organisation de son emploi du temps et dans la mise en œuvre des activités qui lui sont confiées. Toutefois, ce dispositif doit s'inscrire dans le respect des seuils et limites des temps de repos applicables à Pôle emploi.

Par ailleurs, l'autonomie de ces agents doit se concilier avec une charge de travail raisonnable. De nouvelles mesures sont ainsi mises en place afin de renforcer les pratiques existantes encadrées par l'accord-cadre OATT (accord du 30 septembre 2010).

L'ensemble de ces mesures vise à garantir la protection de la santé et de la sécurité des agents concernés, et à conforter la place du suivi de la charge de travail dans le dialogue managérial.

2.5.1. Jours travaillés et temps de repos

Conformément à l'accord du 30 septembre 2010 relatif à l'organisation et à l'aménagement du temps de travail au sein de Pôle emploi, la durée annuelle de travail de l'agent en forfait jours à

temps plein est de 214 jours, pour 1 année civile complète et pour un droit intégral à congé payé (25 jours ouvrés). Les absences assimilées à du temps de travail effectif sont décomptées du nombre de jours annuels de travail prévu par la convention individuelle de l'agent, tout comme les absences non récupérables (par exemple : arrêt maladie).

Les agents en forfait jours annuel bénéficient des règles relatives aux repos quotidien et hebdomadaire :

- le repos quotidien est de 11 heures minimum consécutives, pour autant cette limite n'a pas pour objet de définir une journée habituelle de travail de 13 heures par jour.
- le repos hebdomadaire au sein de Pôle emploi est de 2 jours consécutifs (samedi et dimanche), sauf exceptions dûment encadrées. Le temps de travail à Pôle emploi se répartit sur 5 jours continus maximum, sauf circonstances exceptionnelles.

La déclaration des journées travaillées et de repos est réalisée mensuellement par l'agent via le système d'information. Le motif des journées de repos doit être précisé.

Conformément aux obligations légales (art. L. 3131-1 du code du travail) du respect des 11 heures minimum de repos journaliers (soit 11 heures effectives entre l'heure de débadgeage fin de journée et l'heure de reprise du lendemain matin), Pôle emploi s'engage à mettre à disposition des agents en forfait jours, dans un délai maximum de 12 mois suivant la signature du présent accord, une application de badgeage mobile sur smartphones/tablettes ou ordinateurs, avec remontées mensuelles vers l'employeur permettant de s'en assurer.

En dehors de ses journées travaillées et pendant ses 11 heures de repos journaliers, l'agent en forfait jours veille à respecter les règles de déconnexion définies par le présent accord.

2.5.2. Suivi régulier de la charge de travail

Dans le cadre de sa déclaration des jours travaillés, le cadre doit pouvoir alerter son supérieur hiérarchique sur les difficultés qu'il rencontre, le cas échéant, concernant sa charge de travail et le manager de l'agent en forfait jours annuel doit régulièrement s'assurer que la charge de travail de celui-ci reste raisonnable.

Au moins une fois par an, au cours de l'EPA du cadre au forfait, la thématique de la charge de travail de ce dernier est obligatoirement abordée. En dehors de l'EPA, l'agent et son manager peuvent, à tout moment, à la demande de l'un ou de l'autre, échanger sur cette thématique.

En fonction des éléments qui ressortent de cet entretien, le manager et l'agent peuvent établir ensemble un plan d'action en vue d'apporter des améliorations et/ou correctifs à la situation tels qu'une nouvelle priorisation des tâches, une révision des délais des réalisations, une nouvelle répartition de la charge de travail, une formation, une proposition de coaching, etc.

Un compte rendu écrit de l'entretien (éventuellement accompagné d'un plan d'action partagé) sera établi et remis à l'agent. Il fait l'objet d'une transmission au service RH.

Le cas échéant, le plan d'action élaboré fait l'objet d'un suivi à l'occasion de l'entretien périodique annuel suivant.

2.5.3. Appui de la direction des ressources humaines

Dans le cas du non-respect des temps de repos (prévu dans le paragraphe 1 du chapitre 2.5 du présent accord), la direction des ressources humaines de l'établissement en informe le manager afin que celui-ci mette en place les actions nécessaires en lien avec l'agent concerné.

Dans le cas où la mise en œuvre du plan d'action correctif ne générerait pas les améliorations attendues, l'agent et/ou le manager peuvent informer la direction des ressources humaines afin de bénéficier d'un appui spécifique par ce dernier pour envisager les actions à mettre en place.

À des fins de protection du cadre au forfait, si les conditions relatives aux temps de repos et à la charge de travail ne sont pas respectées, et ce malgré la mise en place de mesures correctives, il peut être mis fin au forfait à l'initiative de l'agent ou de l'établissement.

3. RELATIONS DE TRAVAIL

3.1. Bien vivre ensemble

Au-delà des règles affichées dans son règlement intérieur, les parties signataires souhaitent rappeler leur attachement aux règles de base de vie en commun qui doivent être appliquées par tout agent de Pôle emploi, quel que soit son statut, ses activités ou responsabilités, tant vis-à-vis de ses collègues que de tout tiers. Ces règles de politesse, respect des individus, bonne conduite, probité et neutralité doivent être traduites dans le comportement, les attitudes et les propos de chacun au quotidien, ceci en cohérence avec les exigences d'un service public. Tout manquement à ces règles est susceptible de sanction telle qu'indiquée dans le règlement intérieur précédemment cité.

Pôle emploi rappelle que l'interdiction de tout propos discriminatoire s'applique sur l'ensemble des lieux de travail et quelle que soit la nature des échanges personnels ou professionnels. À ce titre, il est de la responsabilité de chaque agent d'être vigilant ou de réagir à tous propos ou plaisanteries de nature discriminatoire et à leur banalisation, notamment sous couvert d'humour. Une campagne de sensibilisation sur ce thème, intégrant notamment la lutte contre « le sexisme ordinaire », sera menée en interne.

3.2. Lutte contre les discriminations et valorisation de la diversité

Pôle emploi rappelle son engagement dans la lutte contre toute inégalité de traitement fondée sur un critère interdit par la loi. Au jour de la signature du présent accord, ces critères prohibés par la loi sont au nombre de 25 :

- l'origine ;
- le sexe ;
- la situation de famille ;
- la grossesse ;
- l'apparence physique ;
- le patronyme ;
- le lieu de résidence ;
- l'état de santé ;
- la perte d'autonomie ;
- le handicap ;
- les caractéristiques génétiques ;
- les mœurs ;
- l'orientation sexuelle ;
- l'identité de genre ;
- l'âge ;
- les opinions politiques ;
- les activités syndicales ;
- l'appartenance ou non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie ;
- l'appartenance ou non-appartenance, vraie ou supposée, à une nation ;
- l'appartenance ou non-appartenance, vraie ou supposée, à une prétendue race ;
- l'appartenance ou non-appartenance, vraie ou supposée, à une religion déterminée ;
- la particulière vulnérabilité résultant de sa situation économique apparente ou connue de son auteur ;

- la capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français ;
- la distinction opérée entre les personnes parce qu'elles ont subi ou refusé de subir des faits de bizutage ;
- la domiciliation bancaire.

Au-delà de la lutte contre les discriminations, la prise en compte de la diversité fait pleinement partie de l'axe sociétal de la RSE et s'inscrit donc dans la politique RH de Pôle emploi en cohérence avec son offre de service métier.

À Pôle emploi, la mise en œuvre d'une politique diversité contribue à la qualité de vie au travail, et consiste à :

- garantir dans les faits, l'égalité de traitement de tous ;
- prévenir toute discrimination au sein de Pôle emploi, en luttant notamment contre les stéréotypes. À ce titre, Pôle emploi veille à l'absence de toute discrimination liée à l'origine institutionnelle des agents et du statut de droit (privé/public) de ceux-ci, dans le respect des règles juridiques de chaque statut ;
- considérer avec équité les besoins de chacune et chacun, dans le respect et la dignité de toutes les identités.

Pôle emploi a développé une offre de formation intégrant des éléments liés à la lutte contre les discriminations et la valorisation de la diversité. Pôle emploi développe une communication nationale à destination de tous les agents pour promouvoir cette offre de formation.

L'établissement national poursuit les actions au service de politiques ciblées par population, ainsi que des actions plus globales (ex. : semaine de la diversité). À l'occasion de cet événement, des ateliers de sensibilisation seront mis en place au sein des établissements sur la thématique de la lutte contre la discrimination et les stéréotypes.

3.3. Prévention des violences internes

Les relations professionnelles sont perçues au travers du baromètre social comme une source de satisfaction importante et peuvent en cela constituer un réel facteur de protection que Pôle emploi doit consolider. Dans ce cadre, Pôle emploi met en place les actions nécessaires permettant de prévenir et gérer les violences internes :

- l'instruction sur les violences internes a été actualisée et enrichie d'éléments sur la prévention du harcèlement moral et sexuel pour une diffusion en juin 2015, accompagnée de plaquettes de communication à destination des agents et des managers. Suite à signature du présent accord, Pôle emploi dispense une communication et la promotion de l'ensemble des outils proposés aux agents et managers de Pôle emploi, leur permettant de mieux appréhender ce type de situation et de savoir comment les traiter ou les faire remonter ;
- une formation de 2 jours sur le traitement des alertes de violence interne au travail est proposée aux acteurs des ressources humaines, relais essentiels dans la prévention et le traitement de ces situations ;
- dispositif « ma ligne d'écoute » : mis en place depuis la création de Pôle emploi, « ma ligne d'écoute » est un dispositif d'aide et de soutien psychologique anonyme et gratuit depuis un poste fixe à disposition de l'ensemble des agents ;
- l'ensemble des situations de violence interne sont recensées et instruites, les membres du CHSCT y ont accès via l'outil LISA. Une fois par an, la direction de l'établissement, à l'occasion de la consultation sur la politique sociale, présente une focale sur les situations de discriminations et de violence interne (sous réserve d'une mise en œuvre de l'évolution de l'outil LISA).

Dans le cadre de la prévention des violences internes, Pôle emploi met en place un outil supplémentaire de prévention : le dispositif de médiation interne. Ce dispositif vient compléter les dispositifs existants et prévus dans l'instruction de juin 2015.

3.4. Médiation interne

Pôle emploi veille à maintenir de bonnes relations de travail entre les agents. Cependant, pour permettre la prise en charge d'éventuelles situations conflictuelles entre agents, Pôle emploi expérimente un dispositif de médiation interne. La médiation est initiée par la direction des ressources humaines de l'établissement.

La médiation est un processus structuré, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord. Elle se matérialise par des entretiens confidentiels en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers qui accomplit sa mission avec indépendance, neutralité et impartialité, le « médiateur ». Le médiateur est le garant du processus.

Il ne s'agit donc pas d'une négociation, d'un arbitrage ou d'une conciliation. Le médiateur a un rôle de facilitateur et ne s'implique pas dans la proposition de résolution.

Le médiateur dispose d'une formation spécifique et respecte un cadre de déontologie dans lequel la confidentialité a une place centrale. Il n'appartient pas à l'entité (équipe ou site) dans laquelle il intervient et il n'en est pas le hiérarchique.

Aussi, la mise en œuvre d'une médiation suppose l'élaboration d'une convention de médiation définissant uniquement le cadre et ne donne pas lieu à un compte rendu écrit, sauf accord unanime pour faire remonter des actions dépassant le cadre interpersonnel.

Dans les 18 mois suivant la mise en œuvre du présent accord, un bilan du dispositif expérimenté sur la médiation interne est présenté aux instances représentatives du personnel.

4. EXPRESSION DES SALARIÉS

Les parties signataires souhaitent que soient généralisées les différentes pratiques existantes dans le réseau concernant la capacité donnée aux agents de s'exprimer sur leur travail, la qualité des services qu'ils produisent, sur les conditions d'exercice du travail et sur l'efficacité de celui-ci. Cette possibilité donnée aux salariés est l'un des éléments favorisant leur perception de la qualité de vie au travail et du sens donné au travail, en leur permettant notamment d'apporter leurs avis et recommandations sur l'organisation du travail au quotidien. Cette démarche s'inscrit dans la volonté de rendre les agents acteurs de l'organisation dans laquelle ils exercent leurs activités afin d'améliorer l'exercice du travail au quotidien et le service rendu aux usagers et de renforcer la QVT.

Par ailleurs, l'expression des salariés est favorisée par :

4.1. Baromètre social

Installé depuis 2012, le baromètre social vise à mieux cerner les perceptions de chacun sur les sujets relatifs au travail au sein de Pôle emploi et à mettre en œuvre les actions visant à améliorer cette perception.

Chaque année, il est proposé, aux OS représentatives dans la branche, une présentation de la version actualisée du baromètre social en amont de sa passation, et en aval, les résultats de celui-ci. Le baromètre social pourra évoluer en fonction des thèmes évoqués dans cet accord.

4.2. Indicateur QVT

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité de vie au travail, Pôle emploi s'est doté depuis 2015 d'un indicateur QVT calculé par établissement et agences, intégré aux indicateurs de performance sociale. Cet indicateur, composé des 7 premières questions du baromètre social, est calculé selon une fréquence semestrielle. Le partage des résultats issus de cet indicateur avec l'équipe permet aux managers de construire un plan d'actions partagé favorisant l'amélioration de la qualité de vie au travail.

La mise en place en septembre 2016 d'une plateforme en ligne des résultats de l'indicateur QVT permet aux DAPE et aux responsables de service d'avoir accès aux résultats de l'enquête par site

(indicateur synthétique, résultats détaillés par question, évolution sur 3 vagues) et de disposer d'un centre de ressources (présentation de la QVT et partages de bonnes pratiques).

Afin de mesurer la qualité de vie au travail des managers porteurs de la qualité de vie au travail au sein de leurs équipes, Pôle emploi met en place un indicateur QVT spécifique. Il garantit l'anonymat des managers répondants et est étudié au niveau territorial régional, et national, afin de mettre en place les actions d'accompagnement nécessaires pour améliorer la qualité de vie au travail de la ligne managériale.

4.3. Outils collaboratifs

Avec le virage numérique, Pôle emploi met en place progressivement des outils de communication collaboratifs tels que Lync et le réseau social d'entreprise « Pôle ».

Ces outils permettent de simplifier les échanges, de fluidifier le partage d'informations et de développer la communication à distance. En cela, ils viennent compléter les autres modes d'expression des agents. À ce titre, les règles et modalités citées dans l'article 2.3 du présent accord s'appliquent également.

À l'instar du télétravail, ces outils permettent de minimiser les déplacements intersites et d'enrichir la manière de communiquer et de travailler ensemble, et créer du lien supplémentaire.

L'utilisation du réseau social interne « Pôle » qui est généralisé à partir de 2017 pour l'ensemble des agents de Pôle emploi ne peut se faire que sur la base du volontariat et ne peut en aucune façon constituer un canal de substitution aux modes d'informations et d'échanges en réunions.

Il constitue un outil de réseau social interne visant à faciliter les échanges non descendants entre communautés de salariés et ne peut se substituer aux autres outils de communication et d'information directe.

Conformément à la loi, sur demande expresse de l'agent, les données remontant aux 3 années précédant la demande pourront être supprimées.

Une étude d'évaluation sur l'utilisation du réseau social « Pôle » et sur son articulation avec l'ensemble des autres outils d'information sera réalisée à mi-parcours pour évaluer son impact sur la qualité de vie au travail.

4.4. Espaces d'expression sur le travail

Les parties signataires préconisent de créer et de faire vivre des espaces d'expression sur les pratiques professionnelles, en complément des temps de réunion habituels, afin de développer les échanges entre salariés, un retour collectif sur le travail, le sens du travail, ses conditions d'exercice et la qualité du service rendu et de favoriser la cohésion des équipes. Les écarts entre l'organisation prescrite et les contraintes concrètes de l'activité pourront y être abordés afin de faire émerger des propositions d'amélioration de l'efficacité, de l'organisation et des conditions de vie au travail. Ils contribuent ainsi à la performance opérationnelle et sociale.

En fonction du contexte local, les thématiques de ces espaces d'expression porteront par exemple sur la qualité du travail, l'organisation du travail, le fonctionnement collectif, la répartition de la charge de travail, le déploiement des projets ou évolutions...

Réunions d'expressions

Il est institué la mise en place, au sein de chaque unité de travail, équipe, agence ou service de Pôle emploi (en fonction des thématiques retenues), la tenue, *a minima* trimestrielle, d'une réunion de 2 heures, sur les plages fixes, dédiée à l'expression des agents. Ces réunions, selon les sujets traités, requièrent ou non la présence d'un manager. La thématique de la réunion aura été préalablement choisie par le collectif dans le mois qui précède, par l'intermédiaire de tous process type boîte à idée,

vote des agents sur propositions sur les thèmes prioritaires à traiter. La participation à ces espaces d'expression se fait sur la base du volontariat.

Il est rappelé que ces espaces dédiés à l'expression des agents ne limitent en rien la capacité de ceux-ci à s'exprimer dans d'autres lieux et d'autres moments, réunions, échanges informels...

Afin de favoriser l'expression de chacun, il sera veillé à ce que les groupes soient constitués, au maximum, d'une quinzaine de participants.

Le manager recueille les propositions de thématiques, les transmet à l'animateur, et lance les invitations.

L'animation de ces réunions ne peut être confiée au hiérarchique du groupe constitué, il s'agit d'un agent volontaire qui est formé à cet exercice. Il favorise la libre expression, est garant du temps, favorise la recherche de solutions, assure la régulation des échanges et propose un compte rendu synthétique en fin de séance. Au sein de ces espaces, la parole est libre. Elle s'effectue dans le respect mutuel des participants. L'animateur est garant de la confidentialité des propos tenus et l'anonymat de l'expression.

La direction générale met à disposition des établissements un guide pratique de mise en œuvre de ces groupes d'expression, pendant la première année de mise en œuvre de l'accord. Ce guide est présenté aux OS lors de la première commission de suivi de l'accord. Par ailleurs, la direction générale capitalise les bonnes pratiques des établissements et en assure leur diffusion. La transparence autour de la mise en œuvre de cette démarche est un élément essentiel de sa réussite.

Les comptes rendus synthétiques sont transmis au minima, aux participants, au directeur d'agence et/ou de service. Ces comptes rendus sont par ailleurs mis à disposition des élus, des IRP et des OS dans un outil informatique. Une fois par an, dans le cadre de la consultation sur la politique sociale, la direction de l'établissement présente aux IRP les actions mises en œuvre suite aux groupes d'expression des agents.

Groupes de pairs

Pôle emploi installe également une démarche collaborative pour ses agents et ses managers, en généralisant la mise en place de groupes entre pairs. Ces espaces d'échanges, respectueux de la libre expression de chacun, permettent aux agents et aux managers de mettre en commun leurs pratiques, de partager leur vécu professionnel et rechercher ensemble des solutions à des problématiques professionnelles communes. Ces espaces peuvent être installés au niveau local, territorial ou régional. Les groupes ainsi constitués définissent leurs propres modalités d'animation, et font remonter aux responsables d'équipe, ou directions, ou de service, la direction territoriale ou régionale, s'ils le souhaitent, les thèmes partagés pour analyse et capitalisation.

Les premiers groupes porteront, au niveau des agences, sur la mise en œuvre de la démarche CEP et sur l'activité GDD.

5. ACCOMPAGNEMENT DE L'ÉVOLUTION DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL

L'amélioration de qualité de vie au travail passe nécessairement par une organisation du travail qui sait anticiper les évolutions, assurer la plus juste allocation des ressources disponibles au regard des charges de travail à réaliser et prendre en compte les impacts potentiels de l'organisation du travail sur la santé des agents.

5.1. Intégration de la QVT dans les projets

La prise en compte de la QVT dans les projets est un des engagements du contrat social de Pôle emploi et répond à 2 objectifs majeurs que sont :

- l'analyse des conditions et de la qualité de vie au travail afin de diminuer l'écart de perception entre les concepteurs de projets et les agents concernés;

– l’amélioration de la qualité du dialogue social par un partage d’information en IRP sur la QVT.

Pôle emploi réaffirme son engagement pour que tout projet de changement majeur intègre une réflexion sur la QVT à partir d’une analyse des impacts sur le volet humain du projet, réalisée en amont de la mise en œuvre du projet, en y associant les personnels concernés.

La DRHRS accompagne et outille les directions métiers dans la prise en compte de la QVT en amont de leurs projets (ex. : grille d’analyse d’impacts QVT à destination des chefs de projets basés sur les 8 axes de l’ANI QVT de 2013, démarche de facilitation de l’expression des agents impactés par le projet...).

Pour ce faire, Pôle emploi propose des actions visant à :

- développer une expertise interne sur la mise en œuvre d’une méthode d’analyse des impacts humains des projets, en s’appuyant notamment sur un réseau d’intervenants mettant en œuvre cette méthode pour accompagner les projets au niveau national et régional ;
- sensibiliser ses chefs de projet et l’ensemble de la ligne managériale aux enjeux d’évaluation et d’accompagnement des impacts humains des projets ;
- ce que tout projet présenté en CE ou CCE intègre, dès sa conception, une analyse d’impact humain du projet majeur, et présente une fiche de synthèse récapitulant les étapes et les résultats de celle-ci ;
- renforcer la formation des managers sur la conduite du changement par un volet sur l’accompagnement humain des projets.

Lors de la première commission de suivi du présent accord, la méthode et les outils associés sont présentés aux OS.

5.2. Suivi de la charge de travail

Concernant la charge, l’évaluation individuelle de celle-ci fait l’objet d’un échange entre l’agent et son supérieur hiérarchique. Un point spécifique est ainsi prévu lors de l’EPA pour permettre à l’agent et à son manager de partager leurs perceptions sur la question de la charge de travail.

En fonction des éléments qui ressortent de cet entretien, le manager et l’agent peuvent établir ensemble des améliorations et/ou correctifs à la situation tels qu’une nouvelle priorisation des tâches, une révision des délais de réalisation, une nouvelle répartition de la charge de travail, une formation, une proposition de coaching, etc.

À titre collectif, le baromètre social permet aux agents d’exprimer leurs perceptions de la charge de travail. Par ailleurs les espaces d’expression des agents (prévus au chapitre 4.4) peuvent également permettre aux agents d’échanger sur ce point.

5.3. Allocation des ressources

Pôle emploi a engagé une réflexion afin de mettre en œuvre, sur 2017, un outil de répartition de ressources qui vise à favoriser une allocation optimale des ressources. Dès sa finalisation, l’outil est présenté aux IRP.

5.4. Activité d’accueil en flux

Les signataires de l’accord, au titre de l’exigence particulière de l’activité d’accueil, souhaitent qu’une attention spécifique y soit portée.

Si la nouvelle organisation de l’accueil mise en place en 2016 a réduit significativement la sollicitation des conseillers sur l’activité d’accueil physique en flux, il n’en reste pas moins indispensable que le manager veille :

- à une contribution équilibrée de l’ensemble des agents sur cette activité ;
- au respect des temps de pause ;
- à la régularité des sessions de « débrief ».

Les signataires conviennent qu'afin de donner plus de latitude aux conseillers dans leur contribution aux activités d'accueil en flux, une nouvelle modalité de planification de l'accueil en flux, basée sur une auto planification des agents, sera testée en 2017 et le bilan fera l'objet d'une présentation aux IRP. Cette modalité vise à introduire une souplesse d'organisation et donner la capacité aux agents de maîtriser la durée de ces séquences de travail. Un bilan de ce test permettra d'envisager une généralisation.

5.5. « Nomadisme »

Les signataires de l'accord souhaitent, dans la poursuite des actions engagées visant à limiter le « nomadisme » des agents, qu'une attention spécifique continue à y être portée en permettant, chaque fois que cela est possible, l'affectation de poste de travail dédié par agent.

Par ailleurs, Pôle emploi a engagé une réflexion sur « l'agence de demain » en associant managers et agents. Dans ce projet, l'aspect de lutte contre le « nomadisme » est pris en compte.

6. FAVORISER LE MAINTIEN DANS L'EMPLOI

Les agents de Pôle emploi peuvent être confrontés dans le cadre de leur activité professionnelle à des situations, des événements pouvant avoir pour conséquence une lassitude mentale (psychique). À ce titre, un groupe de travail, constitué de représentants des signataires de l'accord, est mis en place pour réfléchir aux mesures de prévention et identifier des dispositifs d'accompagnement ad hoc.

La direction générale s'engage à ouvrir une négociation au niveau de la branche avant fin 2017 sur la gestion des fins de carrière pour les séniors.

7. RENFORCEMENT DE L'ACCOMPAGNEMENT MANAGÉRIAL DANS LE CADRE DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA QVT

Les managers sont les éléments clés de la réussite de la mise en œuvre de la démarche QVT et de la prévention. C'est pourquoi Pôle emploi s'engage à renforcer leur accompagnement pour que la QVT s'intègre dans leur mode de management au quotidien.

À cette fin, il convient d'accompagner les managers pour qu'ils puissent :

- intégrer dans leur pratique managériale une veille attentive et permanente à la recherche d'une meilleure conciliation vie professionnelle-vie personnelle des agents placés sous leur responsabilité ;
- être en capacité, dans le cadre de la mise en œuvre de la généralisation du télétravail, de prendre la mesure du management à distance de leur(s) agent(s) en télétravail et d'ajuster l'organisation du collectif ainsi que leur propre organisation personnelle ;
- s'assurer d'un usage maîtrisé des outils numériques, et d'un droit à la déconnexion dans la pratique professionnelle des agents placés sous leur responsabilité ainsi que dans leur propre pratique managériale ;
- veiller à proscrire toute action discriminatoire et être attentif à valoriser la diversité ;
- être sensibilisés aux impacts humains des projets ainsi qu'à l'accompagnement de l'évolution de l'organisation du travail ;
- créer, au travers de l'organisation qu'ils mettent en œuvre et par leur management, les conditions pour que la performance sociale et la performance opérationnelle se nourrissent l'une de l'autre ;
- créer les conditions qui favorisent l'expression des agents, l'innovation, la prise en main par chacun de ses marges de manœuvre, la cohésion d'équipe ;
- jouer pleinement, en s'appuyant sur les dispositifs de « RH partagée », leur rôle dans le développement des compétences et la gestion des parcours professionnels des agents qu'ils managent,

et ce, dans le respect de leur propre qualité de vie au travail. C'est à cette fin que Pôle emploi, au travers de son université du management (UM), a développé une offre de formation accompagnant ces évolutions.

Au-delà de l'accompagnement proposé par l'UM, Pôle emploi renforce l'appui aux agences par l'identification au sein des directions territoriales d'interlocuteurs en charge du pilotage et à la gestion RH. Il s'agit notamment de mener des actions de soutien aux DAPE sur le recrutement, l'analyse des EPA, la préparation du plan de formation, le suivi de l'allocation des ressources et le suivi des indicateurs et des plans d'actions en lien avec la QVT.

Par ailleurs et afin de favoriser la synergie au sein des équipes de direction, Pôle emploi met en œuvre, à la demande, un dispositif permettant de réaliser des actions de coaching d'équipe avec un appui des équipes de l'UM et selon la méthodologie définie à l'occasion de l'opération « accompagnement des agences » réalisée en 2016. La direction générale privilégiera le recours aux ressources internes pour cette action.

Enfin, dans le cadre du déploiement de l'accord QVT, Pôle emploi met en place dans l'ensemble des établissements des ateliers à destination des managers. Ces ateliers coanimés par les correspondants QVTD et les correspondants « accompagnement managérial » permettent aux managers de s'approprier les axes de l'accord afin d'intégrer durablement la qualité de vie au travail dans leurs pratiques managériales.

8. ACCOMPAGNEMENT DE L'ACCORD

Pôle emploi engage dès la signature de l'accord une campagne de communication et de promotion de la QVT, en s'appuyant notamment sur le département QVTD de la direction générale et son réseau de correspondants.

La direction des ressources humaines et des relations sociales s'engage, à cette occasion, à rencontrer le comité de direction de chaque établissement afin de sensibiliser aux enjeux du présent accord et d'en présenter les différents dispositifs.

Un plan de communication, s'appuyant sur des actions variées et complémentaires et visant les différents publics, est construit et présenté lors de la première réunion de la commission de suivi.

9. MODALITÉS DE SUIVI DE L'ACCORD

Il est institué une commission de suivi du présent accord, composée de 3 membres par organisation syndicale signataire ou adhérente au niveau de la branche ainsi que de représentants de la direction générale.

La commission se réunit deux fois la première année (dans les 3 mois suivant la signature, et en janvier 2018), puis une fois par an dans l'objectif de suivre la mise en œuvre de l'accord, de partager les bonnes pratiques, d'étudier les dispositifs pour lesquels un bilan est prévu à mi-parcours (janvier 2019). Lors de la dernière réunion de la commission (janvier 2020), il sera notamment envisagé les axes potentiels de négociation à prendre en compte au terme du présent accord.

Au cours de la première réunion, une série d'indicateurs est définie, en concertation, afin de mesurer la réalité de la mise en œuvre des différentes dispositions de l'accord et leurs effets.

10. DURÉE DE L'ACCORD ET DATE D'ENTRÉE EN APPLICATION

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de 3 ans. Il prend effet à compter du jour suivant son dépôt auprès de l'administration compétente. Quand cela a été nécessaire, la date de mise en œuvre spécifique des différentes dispositions a été intégrée dans les chapitres de l'accord. À l'échéance de son terme, cet accord cessera de produire effet et ne se transformera pas en accord col-

lectif à durée indéterminée. Il pourra être révisé par avenant dans les conditions légales, notamment dans le cas où les parties à signature décident de mesures additionnelles.

11. DÉPÔT ET PUBLICITÉ

Le présent accord, négocié au titre d'un accord de branche, est déposé à l'issue du délai d'opposition de 15 jours, conformément aux dispositions légales en vigueur, au secrétariat-greffe du conseil de prud'hommes de Paris et à la direction générale du travail selon les modalités en vigueur.

Fait à Paris, le 17 mars 2017.

(Suivent les signatures.)

12. ANNEXES

12.1. Annexe 1 concernant l'inventaire du matériel mis à disposition pour un télétravail à domicile :

- un ordinateur portable avec clé OTP (permettant un accès sécurisé à l'environnement de travail de l'agent et aux applicatifs du bureau métier) ;
- un écran complémentaire et pavé numérique ou clavier informatique externe sur demande pour l'activité GDD ;
- une souris ;
- un téléphone mobile voix ;
- un cadenas pour transporter et conserver les documents de travail ;
- un extincteur adapté en cas de feu électrique.

**Frais liés à l'exercice du télétravail
(avec justificatifs)**

NOM : PRENOM : ANNEE : ETABLISSEMENT : SITE :	
Tableau 1	
A renseigner par l'agent en télétravail	
Surface dédiée au télétravail ; base recommandation AFNOR, ne pas modifier le chiffre de 10 m ²	10
Surface totale de l'habitation de l'agent : notez la surface sans ajouter "m ² "	0
Indiquer le montant de la facture de chauffage payée par l'agent, montant annuel	0,00 €
Indiquez le montant des factures des frais de connexion, montant annuel (réseau téléphonique, abonnement internet)	0,00 €
A renseigner par le service RH	
Indiquer le nombre de jours travaillés par l'agent à son domicile	0

Tableau 2		
Ces montants sont automatiquement calculés (ne rien inscrire dans les cellules)		
Surface professionnelle par rapport à la surface totale de l'habitation	#DIV/0!	Surface dédiée au télétravail/ surface totale de l'habitation de l'agent
Facture chauffage pondérée par surface dédiée au télétravail, nb de jours travaillés et chauffés	#DIV/0!	➤ Montant annuel de la facture de chauffage x (nombre de jours en télétravail pondéré du % du temps de travail) / nombre de jours moyen de chauffage de l'année estimé (200) x (surface dédiée au télétravail (10m ²) / surface totale d'habitation)
Électricité: consommation quotidienne estimée (1 KWh x nb jours télétravaillés/365)	0,00	➤ 1 KWh (basée sur une consommation quotidienne pour 1 ordinateur, 3 lampes éclairantes de 75W) x (Prix du KWh) x Nombre de jours télé travaillés au prorata du temps de travail <u>Si chauffage électrique, retirer ce montant évalué du montant de la facture initiale de chauffage avant calcul</u>
Frais de connexion au réseau téléphonique, abonnement Internet	0,00	➤ Montant annuel de la facture des frais de connexion (réseau téléphonique, abonnement internet) x nombre de jours en télétravail/365
Bon à payer à l'agent (1)	#DIV/0!	

(1) joindre les justificatifs :
factures électricité, Internet...

SIGNATURE DE L'AGENT :