

Accord du 20 juillet 2021
relatif au télétravail et au travail de proximité

NOR : ASET2251332M

IDCC : 2847

Entre l'(les) organisation(s) professionnelle(s) d'employeur(s) :

Pôle emploi,

d'une part,

et le(s) syndicat(s) de salariés :

CFDT ;

FO ;

CFTC ;

CFE-CGC ;

SNAP ;

FSU,

d'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Préambule

Le télétravail et le travail de proximité ont été mis en place par Pôle emploi dès 2017 dans son premier accord qualité de vie au travail dans le but de favoriser la conciliation vie professionnelle/ vie personnelle de ses agents.

Pôle emploi s'appuie sur un bilan positif de cette première mise en œuvre, et d'un retour de la pratique du télétravail exceptionnel imposé pendant la crise sanitaire, pour intégrer le télétravail comme un mode d'organisation du travail, dans le cadre d'un usage raisonné qui assure une participation active à l'équipe de travail et contribue au bon fonctionnement des collectifs.

Les parties signataires souhaitent par cet accord répondre à l'aspiration des personnels à mieux concilier leur vie professionnelle et leur vie personnelle, à exploiter au mieux les impacts de la transformation numérique ainsi qu'à favoriser l'émergence de nouvelles pratiques collaboratives et managériales. Pour ce faire, Pôle emploi mobilise les moyens nécessaires en termes

d'équipement et d'accompagnement pour permettre au plus grand nombre de volontaires de bénéficier du télétravail.

Les nouvelles modalités d'organisation du travail intégrant travail sur site et télétravail doivent garantir la continuité de service, contribuer à la performance opérationnelle, sociale et environnementale notamment par la diminution des déplacements. Pôle emploi réaffirme ainsi que sa mission de service public est indissociable d'un service en proximité physique de ses usagers. Le télétravail n'entraînera pas une réduction du nombre des implantations de l'établissement.

Le présent accord définit les règles du télétravail à Pôle emploi, il prévoit également la mise en place d'une expérimentation permettant de tester de nouvelles approches du télétravail dans le respect de la qualité du service rendu au public, de la collaboration et d'une organisation décidée collectivement au sein des équipes. Ces tests viseront également à favoriser l'autonomie organisationnelle des agents et l'appui managérial *ad hoc*.

Les parties signataires ont l'ambition de poursuivre l'amélioration de la qualité de vie au travail des agents de Pôle emploi en tant que levier majeur permettant à Pôle emploi de répondre aux enjeux du service public, qui sont les siens et de relever les défis de demain.

1. Champ d'application de l'accord

Les dispositions du présent accord relatives au télétravail concernent les agents de droit privé des établissements de Pôle emploi. Le télétravail des agents de droit public est régi par le décret n° 2016-151 du 11 février 2016 actualisé par le décret n° 2020-524 du 5 mai 2020.

Les dispositions du présent accord relatives au travail de proximité (art. 3) et à la gestion des candidatures (art. 2.17) s'appliquent aux agents de droit privé et de droit public. Pour ces derniers, ces dispositions leurs sont applicables dès décision du directeur général qui sera adoptée au plus tard dans le mois suivant la date d'entrée en application du présent accord.

Le présent accord ne vise pas les situations de télétravail au titre de l'accord du 20 juillet 2015 relatif à l'emploi de personnes handicapées à Pôle emploi et ses avenants.

2. Le télétravail

2.1. Définition

Le télétravail désigne « toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail qui aurait pu être exécuté dans les locaux de l'employeur, est effectué par un salarié hors de ces locaux, de façon volontaire, en utilisant les technologies de l'information et de la communication » mises à sa disposition par l'employeur (art. L.1222-9 du code du travail).

À Pôle emploi, le télétravail est une modalité de travail qui s'effectue au domicile de l'agent ou dans toute autre résidence à usage privé (domicile d'un tiers, résidence secondaire...) déclaré par l'agent.

À sa convenance, l'agent peut aussi décider de télétravailler dans un tiers-lieu (espaces de co-working notamment), et dans ce cas, il doit s'assurer des places disponibles avant de s'y rendre.

Du fait des délais de route, l'agent s'engage à télé-travailler dans un lieu lui permettant un retour, en cas de nécessités de service, sur son site habituel de travail, dans un délai de 24 heures maximum.

La déclaration préalable d'un lieu de télétravail est obligatoire au moment de la demande de télétravail. Un changement de lieu d'exercice du télétravail, temporaire ou pérenne, est possible après communication auprès du manager de l'adresse à laquelle s'exercera le télétravail.

2.2. 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 jours) et répondant aux critères d'éligibilité suivants :

- en CDI, en CDD, personne en stage sous réserve que la convention de stage ne l'interdise pas ;
- exerçant une activité professionnelle à hauteur d'au moins 50 % d'une durée de travail à temps plein à la date de mise en œuvre du télétravail-travail de proximité ;
- avec 3 mois d'ancienneté au sein de Pôle emploi à la date de mise en œuvre du télétravail-travail de proximité ;
- exerçant des activités télétravaillables ;
- bénéficiant des conditions matérielles requises dont assurance adéquate du domicile et couverture réseau internet et téléphonique, conformité électrique (annexe 1) dans le cadre du télétravail ;
- volontaires et ayant donné leur accord sur les modalités prévues d'exercice en télétravail.

L'entrée dans le dispositif est conditionnée à l'accord du management (DAPE, responsable de service ou N + 1 pour les managers) qui 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 sans la proximité du collectif ;
- la capacité d'assurer par le collectif la continuité de service en présentiel tout en assurant une équité d'usage du télétravail au sein de son agence/service.

2.3. Activités télétravaillables

Le télétravail est ouvert :

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

En ce sens, les activités qui exigent une présence physique sur le lieu habituel de travail ou l'usage d'équipements uniquement disponibles sur le lieu habituel de travail ne sont pas compatibles avec le télétravail.

Dans ce cadre, certaines activités des emplois de la relation de service exercées en agence, requièrent une relation en présentiel auprès des usagers (cf. métiers du conseil de la classification exercés en agence), que cette relation s'établisse à leur initiative ou à la demande de Pôle emploi. Il est tenu compte de cette spécificité dans les différentes formules proposées par cet accord.

Dans le cadre de l'exercice des activités télétravaillées, les modalités de contact hors accueil physique (mail, téléphone, entretien par visio), avec les publics de Pôle emploi, sont à la main de l'agent en télétravail comme cela est le cas pour les conseillers travaillant au sein des locaux de Pôle emploi sous réserve de l'acceptation de l'utilisateur.

Les conseillers en télétravail formés aux entretiens en visio, pour réaliser leurs entretiens à distance avec les demandeurs d'emploi et les entreprises, privilégient cette modalité d'entretien. Toutefois, conformément aux recommandations de la CNIL, l'employeur n'impose pas l'activation de la caméra lors des entretiens.

2.4. Droits et obligations des parties

Le télétravail revêt un caractère volontaire pour l'ensemble du personnel de Pôle emploi. Si un agent souhaite opter pour le télétravail, le manager peut, après examen, accepter ou refuser cette demande.

L'établissement fournit et assure la maintenance des équipements mis à disposition par Pôle emploi (cf. annexe 2 du présent accord) pour l'agent en télétravail. L'agent s'engage à utiliser ce matériel à l'exclusion de tout ordinateur ou matériels personnels de communication.

Les locaux au sein desquels s'exerce le télétravail doivent respecter les règles d'hygiène et de sécurité requises pour un environnement de travail. En se déclarant volontaire au télétravail, l'agent doit s'assurer en amont que les conditions matérielles de travail à son domicile et/ou sur son lieu d'exercice du télétravail sont conformes à celles requises pour préserver sa santé (cf. article 2.14) et préconisées par Pôle emploi.

L'agent prend toutes mesures garantissant la confidentialité des accès et des données, s'interdit toute utilisation abusive ou frauduleuse du matériel mis à sa disposition. Il doit veiller à ce qu'aucune information ne puisse être accessible par un tiers sur le lieu d'exercice du télétravail.

Pour l'exercice de ses activités, l'agent est tenu d'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 réalise des entretiens en visio. Les droits et devoirs de l'agent en télétravail sont identiques à ceux de tout agent exerçant ses activités sur un site de Pôle emploi.

Pôle emploi applique le principe d'égalité de traitement entre un agent en télétravail et un agent sur site notamment en ce qui concerne la charge de travail, la politique d'évaluation, la formation professionnelle et la politique promotionnelle.

Une évaluation régulière de la charge de travail et de la répartition de cette dernière est effectuée par le manager en lien avec l'agent.

Les formations peuvent être réalisées en télétravail ou en agence si les modalités pédagogiques le permettent.

2.5. Réversibilité

Si l'agent n'a jamais télétravaillé, une période d'adaptation de 3 mois permet à celui-ci et/ou à Pôle emploi de s'assurer du bon déroulement de cette modalité de travail.

Pendant la période d'adaptation, il est possible à l'agent et à son manager de mettre un terme au télétravail par un écrit. Dans ce cas, l'agent reprend son activité immédiatement, selon les conditions initiales dans son site d'affectation.

Quand le manager est à l'initiative de l'arrêt du télétravail, sa décision doit être motivée et notifiée à l'agent dans le respect d'un délai de prévenance de 1 mois.

Quand il est à l'initiative de l'agent, sa décision doit être notifiée à son manager.

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 télétravail.

En dehors de cette période d'adaptation, un droit à la réversibilité est prévu pour chacune des parties permettant de mettre fin au télétravail :

- lorsqu'il est à l'initiative du manager, sa décision doit être motivée et notifiée par écrit à l'agent dans un délai de prévenance de deux mois. L'agent reprend alors son activité, selon les conditions initiales dans son site d'affectation ;

L'arrêt du télétravail à l'initiative du manager peut faire l'objet d'un recours hiérarchique (*a minima* le N + 2) et/ou par l'intermédiaire d'un représentant du personnel.

- lorsqu’il est à l’initiative de l’agent, sa décision doit être notifiée par écrit à son manager. L’agent reprend alors son activité, selon les conditions initiales dans son site d’affectation, à la date demandée par l’agent.

L’application de la réversibilité ne fait pas entrave aux possibilités d’octroi du télétravail suite à une nouvelle demande lors la campagne suivante.

2.6. Changement de situation

Un examen du maintien de la modalité de télétravail est réalisé avec l’agent et son manager en cas de changement de situation (changement de poste, de site ou de service d’affectation ou d’établissement...), ou en cas d’incident grave tel qu’un accident de travail lors de l’exercice du télétravail.

2.7. Suspension et réduction provisoire

En cas de nécessités de service qui exigent des agents en présentiel, le manager pourra demander une suspension ou une réduction provisoire du nombre de jours de télétravail. Cette suspension ou réduction, d’une durée maximale de 8 semaines par an, en continu ou fractionnables moyennant un délai de prévenance de 15 jours minimum est communiquée par écrit à l’agent après échange préalable avec ce dernier.

La suspension provisoire peut être à l’initiative de l’agent en cas de circonstances exceptionnelles ne permettant pas le télétravail ou le travail de proximité.

2.8. Durée

L’accès au télétravail est accordé pour une période déterminée par Pôle emploi de 12 mois maximum par campagne. Les bénéficiaires entrant dans le dispositif en cours de période bénéficieront du télétravail pour la durée restant à courir jusqu’à la campagne annuelle suivante.

2.9. Quotité de temps dévolue au télétravail

Sous réserve des nécessités de service et de sa quotité de temps de travail, un agent de droit privé (hors manager et cadre au forfait jours) peut télétravailler selon les formules suivantes :

■ Les agents exerçant une activité entre 50 % et moins de 80 % d’un temps plein :

1 jour fixe ou 1 jour volant^[1] par semaine.

■ Les agents exerçant une activité entre 80 % et moins de 100 % d’un temps plein :

- 1 à 2 jours fixes par semaine ; ou
- 1 jour fixe et 1 volant^[1] par semaine ; ou
- 1 jour volant^[1] par semaine.

■ Les agents exerçant une activité à 100 % d’un temps plein :

Pour les agents qui doivent assurer une relation en présentiel auprès des usagers exercées en agence (cf. métiers du conseil de la classification exercés en agence) :

- 1 à 2 jours fixes par semaine ; ou
- 1 jour fixe et 1 jour volant^[1] par semaine ; ou
- 1 jour volant^[1] par semaine.

Et pour les autres agents, ils peuvent bénéficier :

- 1 à 3 jours fixes par semaine ; ou
- 1 à 2 jours fixes et 1 jour volant^[1] par semaine ; ou
- 1 jour volant^[1] par semaine.

[1] Le jour volant est garanti dans la semaine.

Un cadre au forfait jours (non manager) organise son temps de travail, en préservant une présence physique sur site compatible avec les nécessités de service et qui garantit le maintien des liens avec le collectif de travail, il peut donc bénéficier de 3 jours volants^[1] maximum dans la semaine. Cette répartition entre présence sur site et télétravail s'actualise régulièrement en lien avec son manager.

Pour les agents en agence, il est arrêté avec le manager lors de l'élaboration du planning.

Pour les autres agents, ces derniers doivent solliciter leur manager pour positionner le jour volant en respectant un minimum de 8 jours de délai de prévenance.

Le choix d'une formule par l'agent, suite à d'éventuels échanges au regard des besoins du site, fait l'objet d'une validation par le manager.

Afin de favoriser l'articulation entre vie professionnelle 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 uniquement dans la mesure où cela ne pénalise pas l'accès au temps partiel du mercredi.

Les jours de télétravail peuvent être mobilisés par ½ journées à la demande de l'agent avec l'accord du manager, notamment pour faciliter la combinaison avec des déplacements professionnels.

Il est possible de repositionner exceptionnellement une journée de télétravail d'une semaine sur l'autre, avec l'accord du manager, dès lors que l'annulation de la journée de télétravail résulte de nécessités de service.

La demande par le manager d'une modification d'un jour de télétravail pour nécessités de service doit intervenir sur une période travaillée.

Sous réserve des nécessités de service et de sa quotité de temps de travail, un manager peut télétravailler selon les formules suivantes, mobilisables par ½ journées à sa demande :

■ Pour les managers exerçant entre 50 % et moins de 80 % d'un temps plein :

Un forfait annuel de 65 jours volants dont un maximum de 3 jours par semaine avec une garantie de 2 jours par mois.

■ Pour les managers exerçant entre 80 % et moins de 100 % d'un temps plein :

Un forfait annuel de 80 jours volants dont un maximum de 3 jours par semaine avec une garantie de 3 jours par mois.

■ Pour les managers exerçant à 100 % d'un temps plein :

Un forfait annuel de 92 jours volants dont un maximum de 3 jours par semaine avec une garantie de 4 jours par mois.

Il n'y a pas de possibilité de report de jour de télétravail d'un exercice à l'autre.

2.10. Participation de l'agent en télétravail au collectif de travail

Pôle emploi veille à maintenir le lien social et professionnel entre l'agent en télétravail et son collectif de travail. Dans cet objectif, le manager s'assure que l'agent en télétravail reste bien intégré au collectif de travail et ne rencontre pas de difficulté particulière notamment en matière de charge de travail. Il s'assure en outre de la mise à disposition d'informations permettant à l'agent en télétravail d'avoir accès, comme les autres agents, à toutes les informations nécessaires à son activité et à la vie de l'établissement.

[1] Le jour volant est garanti dans la semaine.

Les agents en télétravail doivent participer aux réunions dont la nature et le contenu nécessite leur présence physique. Les agents en télétravail sont tenus aux mêmes modalités de suivi et au même niveau d'information sur leurs activités que lorsqu'ils sont présents sur site.

2.11. Horaires de travail et plages de disponibilité

Le décompte de la durée de travail et les dispositifs d'horaires variables sont identiques que l'agent soit sur site ou en télétravail et respectent les dispositions des accords OATT nationaux et locaux.

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. Afin de garantir le principe du respect de la vie privée, l'agent en télétravail peut être contacté pour motif professionnel dans le respect des règles de l'horaire variable de son établissement, à partir du moment où il a indiqué sa disponibilité à partir de l'ordinateur mis à disposition par Pôle emploi (lorsque le badgeage virtuel lui est accessible, ou par défaut selon la procédure définie par l'établissement et mise en œuvre après avis du CSE.).

Le droit à la déconnexion s'applique à tout agent, y compris en télétravail. Il est rappelé que le télétravail appelle à une vigilance particulière des managers et des agents sur le risque accru de dépassement des durées de travail et d'empiètement sur la vie personnelle, le droit à la déconnexion ainsi que sur les phénomènes d'isolement. Pôle emploi intègre ce risque et les recommandations associées dans les communications, formations et actions d'accompagnement relatives à la mise en œuvre du présent accord.

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

2.12. Équipements et logistique

L'espace de travail utilisé doit répondre aux exigences techniques minimales requises pour la mise en œuvre d'une organisation en télétravail : un espace de travail adapté à l'activité réalisée, une connexion internet à haut débit ainsi qu'une installation électrique conforme.

Pôle emploi met à disposition le matériel cité à l'annexe 2 du présent accord, ainsi qu'une fiche dématérialisée sur la gestion des pannes et changement du mot de passe en mode télétravail.

La dotation de ce matériel sera entièrement réalisée au plus tard le 31 mars 2022.

Dans la mesure où l'agent en télétravail réalise, à son initiative, des entretiens en visio avec les usagers, il utilise un fond flouté ou un fond neutre en arrière-plan. Dans ce dernier cas, Pôle emploi fournit, sur demande, une affiche présentant le logo de l'établissement.

2.13. Gestion des pannes et incidents informatiques

L'agent en télétravail bénéficie d'un support technique auprès de l'accueil diagnostic de la DSI.

L'agent en télétravail 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 l'agent en télétravail, pour assurer l'organisation de l'activité et créer les conditions de la remise en état du matériel.

En aucun cas un agent en télétravail, 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, une RTT, une récupération, ou encore un retour sur site pour la durée de la panne si l'indisponibilité est inférieure à 1 journée.

Les mêmes règles d'enregistrement des temps de travail s'appliquent en cas de panne de l'outil de gestion des temps.

2.14. Sécurité et santé de l'agent en télétravail

Conformément aux dispositions légales et conventionnelles, Pôle emploi est responsable de la santé et de la sécurité au travail de ses agents, y compris en situation de télétravail.

En amont du démarrage du télétravail, une réunion d'information est organisée par les établissements sur les risques inhérents au télétravail et mesures mises en œuvre dans le cadre de la prévention de ces risques. Un guide pratique et des supports de communication *ad hoc* (vidéos...) sont également mis à disposition des agents avec des conseils sur l'ergonomie du poste de travail, sur les conditions minimum requises pour un environnement de travail adapté ainsi que sur les relations de travail à distance...

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.

Le document unique intègre les risques spécifiques liés au télétravail et des mesures de prévention individuelles et collectives sont mises en œuvre au niveau local et au niveau de l'établissement dans le cadre du plan de prévention des risques.

En situation de télétravail, l'agent bénéficie de la même couverture accident, maladie et décès que lorsqu'il travaille sur son lieu de travail habituel. Ce dernier bénéficie des mêmes dispositifs d'alerte que lorsqu'il travaille sur site, il peut notamment déclarer tout incident intervenant dans le cadre de son activité.

L'agent en télétravail 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.

Les représentants de l'employeur et/ou les représentants du personnel peuvent en cas d'enquête suite à accident du travail, être amenés à accéder au lieu dans lequel s'exécute le télétravail.

Dans cette hypothèse, si le télétravail se réalise au domicile du télétravailleur ou en tout lieu s'apparentant à la sphère privée, alors son accord écrit est requis.

2.15. Formation, accompagnement et gestion de carrière

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 sur l'évolution de carrière.

Par ailleurs, chaque agent peut accéder via une rubrique dédiée sur l'intranet à l'ensemble des dispositifs mis en place par Pôle Emploi pour accompagner les agents dans le cadre du travail sur site et à distance.

Enfin, Pôle emploi poursuit son effort de formation et d'échanges de pratiques sur le management à distance, notamment auprès des nouveaux managers.

2.16. Indemnité forfaitaire

L'agent télétravailleur, quelle que soit la formule choisie, bénéficie automatiquement d'une indemnité annuelle forfaitaire de 100 € au titre des frais de télétravail, versée en fin d'exercice, sous réserve de la réalisation de 35 jours de télétravail par année civile, au sein 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.

2.17. Modalités de mise en œuvre du dispositif

2.17.1. 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, qui sera relayée par les managers auprès des agents lors d'une réunion de service.

2.17.2. Gestion des candidatures

L'ensemble du processus de gestion des candidatures au télétravail s'effectue de la demande initiale à la décision finale au sein du système d'information RH : SIRHUS.

Le passage en télétravail nécessite le volontariat de l'agent qui doit donc en faire formellement la demande.

Dans cette optique, tout agent de Pôle emploi, (avec ou sans forfait cadre), qu'il soit de droit public ou de droit privé, et répondant aux critères d'éligibilité au télétravail, est tenu de faire acte de candidature via un formulaire numérique dédié dans SIRHUS, et durant une période déterminée. Les dates de campagnes de candidatures annuelles sont communiquées chaque année sur l'intranet de Pôle emploi.

Sont exemptés des dates officielles de campagne de candidatures les agents nouveaux arrivants dans l'agence ou le service répondants aux conditions décrites au paragraphe 2.2 du présent accord. Ces nouveaux arrivants effectueront leur demande en flux via un formulaire numérique spécifique. Dans tous les cas, l'acte de candidature s'effectue via un formulaire *ad hoc*.

À titre dérogatoire, le manager, sur la base de l'examen de situations spécifiques (absence au moment de la campagne, changement de vie personnelle, changement de poste ou sortie de l'expérimentation...), examine les demandes effectuées hors campagne.

Les demandes font l'objet d'un examen par le manager sur une période déterminée. Cette modalité permet aux managers d'examiner les demandes initiales et les demandes de renouvellement des agents de manière globale.

L'entretien professionnel annuel (EPA) reste un moment privilégié pour échanger sur la modalité de travail à distance sans que cela ne constitue la réponse à la demande de télétravail, la candidature à l'exercice du télétravail s'effectuant dans une autre temporalité. Au cours de celui-ci, les conditions d'exercice du télétravail (charge de travail, accès à l'information...) sont abordées entre l'agent et le manager.

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.

À l'issue de la période de candidature suivi de la période d'examen de celle-ci, réalisée au sein de l'équipe managériale, une réponse formalisée dans SIRHUS par écrit est faite à l'agent par le manager :

- 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, et engage la demande de matériel si nécessaire ;
- en cas de réponse négative : cette décision motivée par écrit est portée à la connaissance de l'agent.

La sélection des candidatures se fait au regard des conditions définies par le présent accord. Dans le cas où le nombre de demandes serait supérieur à ce qui peut être accordé sur un site

en fonction des nécessités de service, il est rappelé que le manager prendra en compte la nécessaire rotation entre agents du site souhaitant en bénéficier ainsi que le nombre de jours de télétravail accordé à chacun et ce, afin de permettre au plus grand nombre de bénéficier de cette modalité.

Les refus peuvent faire l'objet d'un recours hiérarchique (*a minima* le N + 2) et/ou par l'intermédiaire d'un représentant du personnel.

2.17.3. Acceptation commune sur les modalités de mise en œuvre de son télétravail

La demande de télétravail est réalisée à l'initiative de l'agent et comporte notamment la formule souhaitée (jour[s] fixe[s] et/ou jour volant, forfait pour les managers), le nombre de jours(s) télétravaillable(s) et le cas échéant, la détermination du ou des jour(s) de télétravail dans la semaine tels que déterminés à l'article 2.9. À l'issue du processus, la validation finale par le manager de la dernière demande de l'agent, formalisée dans SIRHUS, suite à éventuels échanges avec ce dernier, vaut acceptation commune des modalités de travail à mettre en œuvre.

En conséquence, la situation de télétravail ne fait pas l'objet d'un avenant au contrat de travail de l'agent.

3. Situations particulières

Sont visées ci-après des situations pouvant nécessiter le recours au télétravail occasionnel pour des agents n'ayant pas demandé le bénéfice d'un télétravail régulier.

- À titre occasionnel et en fonction des nécessités de service, pour répondre à des besoins ponctuels, souvent imprévus, tout agent non bénéficiaire du télétravail régulier, peut à son initiative et avec l'accord de son manager bénéficier de 8 jours de télétravail non consécutifs par an, sous réserve du respect des conditions présentées par l'article 2.2 du présent accord.
- Les établissements de Pôle emploi pourront être amenés à proposer un recours au télétravail exceptionnel à tout agent volontaire en cas de situation rendant impossible la venue sur le lieu de travail ou la réalisation du travail sur site. Ce télétravail exceptionnel n'est pas régi par les règles du présent accord (quota de jours accordés, quotité de travail...) et est mis en œuvre avec, en amont lorsque la situation le permet, l'information des CSE d'établissement concernés.

Le télétravail est facilité pour les agents de Pôle emploi en situation d'aidant, sans préjuger des droits au télétravail standard. L'aidant familial, ou proche aidant, est une personne qui apporte une aide régulière à un proche qui se trouve en situation de perte d'autonomie. L'aidant intervient dans les actes du quotidien que la personne dépendante n'est plus capable de réaliser seule. Une souplesse dans les modalités d'organisation du télétravail, notamment dans le délai de prévenance en cas de modification, lui est accordée. De plus Pôle emploi peut autoriser un proche aidant à bénéficier du télétravail au-delà des trois jours hebdomadaires maximum. Cette autorisation a une durée de trois mois renouvelable. Il peut être demandé à l'agent aidant de présenter toutes pièces justifiant de sa situation.

4. Le travail de proximité

Il est également ouvert la possibilité aux agents volontaires de travailler sur un site de Pôle emploi plus proche de leur domicile que leur lieu de travail habituel, et ce au sein du même établissement, selon les formules suivantes :

- Les agents exerçant une activité entre 50 et moins de 80 % d'un temps plein :

1 jour fixe par semaine.

■ Les agents exerçant une activité entre 80 % et moins de 100 % d'un temps plein :

1 à 2 jours fixes par semaine.

■ Les agents exerçant une activité à 100 % d'un temps plein :

Pour les agents qui doivent assurer une relation en présentielle auprès des usagers en agence (métiers du conseil) :

– 1 à 2 jours fixes par semaine,

et pour les autres agents, ils peuvent bénéficier :

– 1 à 3 jours fixes par semaine.

La demande de travail de proximité ainsi que son acceptation par le manager se fait dans les mêmes conditions que celles du télétravail prévues aux articles 2.17.2 et 2.17.3.

L'accord du manager s'appuiera également sur la capacité du site, choisi par l'agent, à l'accueillir sur les jours demandés.

Le travail de proximité répond à l'ensemble des dispositions prévus à l'article 2 du présent accord hormis les dispositions des articles 2.1, 2.12, 2.13, 2.14 et 2.16.

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 du site d'accueil.

Les dispositions relatives au travail de proximité s'appliquent aux agents de droit privé et de droit public. Pour ces derniers, ces dispositions leurs sont applicables dès décision du directeur général adoptée au plus tard dans le mois suivant la date d'entrée en application du présent accord.

5. L'expérimentation d'une nouvelle modalité d'accès au télétravail

Pôle emploi engage en parallèle des modalités de télétravail (« standard » et travail de proximité) décrites ci-dessus un dispositif visant à expérimenter une organisation du travail basé sur la définition de temps de présence individuel et collectif sur site et/ou service, défini en fonction de la combinaison de 3 variables :

- les besoins de présence physique nécessaire pour rendre le niveau de service attendu en fonction des activités ;
- les besoins de présence physique au titre de la cohésion du collectif : et du maintien des interactions interpersonnelles ;
- les besoins de présence physique appréciés individuellement par chaque agent dans le cadre de son activité pour assurer un service de qualité aux usagers ou clients internes.

Cette expérimentation devrait permettre de tester de nouvelles approches du télétravail.

Le dispositif expérimental implique un rôle important du manager, qui bénéficie de marges de manœuvre renforcées dans les choix de mise en œuvre du dispositif de télétravail, des modalités de mise en œuvre de l'offre de service et de l'organisation du travail. Pour ce faire, Il s'appuie sur un travail collectif intégrant l'expression des agents et la prise en compte de l'autonomie de ces derniers dans l'organisation de leurs activités.

L'ensemble du dispositif d'expérimentation incluant le protocole d'évaluation fait l'objet d'une procédure d'information et de consultation des instances représentatives du personnel (CSEC et CSE). Les CSE sont informés des modalités de travail retenues par les sites expérimentaux du périmètre de l'établissement. Le document présenté pour la consultation du CSEC sera parallèlement adressé aux signataires de l'accord.

5.1. La durée de l'expérimentation

Cette expérimentation se déroule sur une durée de 15 mois incluant la mesure des impacts sur la qualité de la délivrance des services, la perception des usagers, des clients internes et des agents. La mise en œuvre effective du télétravail dans le cadre de l'expérimentation est réalisée en parallèle de l'application du télétravail « standard ».

5.2. Accès à l'expérimentation

Compte tenu du périmètre de l'expérimentation, l'entrée dans le dispositif est réservée aux entités de travail (agences ou unités en structure), volontaires et en fonction de :

- leur volonté d'intégrer le dispositif expérimental, pour lequel 80 % *a minima* des agents de l'entité se sont déclarés volontaires ;
- la représentativité des entités de travail pour la constitution de l'échantillon évalué.

5.3. Articulation entre le télétravail « standard » et l'expérimentation

Le bénéfice du dispositif de télétravail, présenté au chapitre 2 du présent accord, dit « standard » est ouvert à tous les agents selon les conditions de l'article 2.2.

C'est pourquoi tout agent travaillant dans une unité de travail qui opte pour l'expérimentation pourra faire connaître son choix et faire la demande qui en découle : participer à l'expérimentation ou s'inscrire dans le télétravail « standard » pendant la campagne de candidature.

Par ailleurs, il est possible pour un agent, dans le délai de 2 mois après le démarrage de l'expérimentation, de renoncer à participer à celle-ci, et s'il le souhaite faire valoir une demande de télétravail « standard » auprès de son manager, pour permettre sa mise en œuvre de façon dérogatoire pour l'exercice en cours.

Cette possibilité de retrait de l'expérimentation est également ouverte à l'unité. Dans ce cas, le retrait ne peut intervenir au plus tôt que 4 mois après le démarrage de l'expérimentation hors situations exceptionnelles et chaque agent recouvre la possibilité de faire une demande de télétravail standard pour permettre sa mise en œuvre de façon dérogatoire pour l'exercice en cours. Tout agent nouvel arrivant d'une autre entité, en cours d'expérimentation, dans l'unité de travail pourra intégrer l'expérimentation ou faire une demande de télétravail standard s'il le souhaite dont la mise en œuvre se fera de façon dérogatoire pour l'exercice en cours. Cette disposition ne concerne pas les nouveaux embauchés.

5.4. Le dispositif d'évaluation

Un protocole d'évaluation quantitatif et qualitatif est mis en œuvre dès le démarrage de l'expérimentation. Il évalue les impacts de l'organisation du travail, sur l'ensemble des dimensions du télétravail, et identifie les bénéfices et/ou les difficultés pour tous les agents et managers bénéficiaires du télétravail ou non, ainsi que les usagers et les clients internes. Ce dispositif est inclus dans la procédure d'information/consultation des instances représentatives du personnel citée à l'article 4 du présent accord.

6. Clauses finales

6.1. Information et communication

Les parties à négociation soulignent l'importance de :

- communiquer sur le nouvel accord télétravail et la campagne télétravail associée ;
- communiquer sur l'expérimentation télétravail, les conditions de « candidature » et l'évaluation associée ;
- fournir aux managers l'ensemble des éléments nécessaires à l'organisation et l'accompagnement de leurs équipes ;

- mettre à disposition l'ensemble des ressources facilitant l'appropriation de la mise en place du télétravail à Pôle emploi.

Un plan détaillé des actions d'information et de communication est présenté en annexe 3 du présent accord.

6.2. 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, ainsi que des représentants de la direction générale.

La commission se réunit une fois par an sur toute la durée de l'accord, et *a minima* 3 fois pour examiner spécifiquement les éléments liés à l'expérimentation :

- dans le mois qui suit le démarrage de l'expérimentation, afin de présenter l'ensemble du dispositif d'expérimentation incluant le protocole d'évaluation et un état des lieux du recours au télétravail standard et à l'expérimentation ;
- dans les 6 mois après la date d'application de l'accord, pour faire un point intermédiaire ;
- dans les 3 mois qui précède la fin de l'expérimentation pour partager le bilan de celle-ci, ainsi que son évaluation. Lors de cette séance de bilan sur l'expérimentation, il sera examiné les formules qui pourraient venir enrichir le présent accord par avenant.

6.3. Durée de l'accord et date d'entrée en application

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de trois ans. Il prend effet à compter du lendemain de sa date de dépôt. Le télétravail sous la forme standard ou dans le cadre de l'expérimentation est mis en œuvre effectivement à compter du 1^{er} janvier 2022. À l'échéance de son terme, cet accord cessera de produire effet et ne se transformera pas en accord collectif à durée indéterminée.

6.4. Révision

Le présent accord pourra être révisé par avenant dans les conditions légales.

6.5. 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 20 juillet 2021.

(Suivent les signatures.)

Annexe 1 Attestation de conformité de l'installation électrique à l'exercice du télétravail

Pour limiter les risques d'accidents et d'incidents, l'installation électrique du poste de travail doit répondre à la norme NFC15-100. Celle-ci permet de s'assurer que la prise à laquelle l'ordinateur sera branché est protégée par un interrupteur différentiel calibré à 30mA et par un disjoncteur.

☐ J'atteste sur l'honneur avoir effectué l'auto-diagnostic électrique et le résultat de celui-ci indique que ma zone de télétravail est éligible et que les points suivants de conformité sont assurés.

Conformité du disjoncteur jusqu'aux prises de courant utilisées sur le poste de travail :

- le disjoncteur d'abonné est scellé en amont par le distributeur d'énergie à la puissance souscrite, exemple : 30, 40 ou 60A.

Ce disjoncteur établit la séparation physique entre l'installation électrique privée (celle du logement) et le domaine appartenant au gérant du réseau électrique. Il permet la coupure électrique générale du réseau ;

- le disjoncteur différentiel calibré à 30mA, compare le courant d'entrée et de sortie au niveau du disjoncteur. Il coupe le circuit s'il constate un déséquilibre supérieur à 30 mA. En détectant ce déséquilibre, appelé le courant de fuite vers la terre, le disjoncteur différentiel assure la protection des personnes contre les contacts directs ;

- le disjoncteur divisionnaire, ou le coupe circuit à fusibles, calibré à 20 ampères maximum, protège le circuit utilisé pour le poste de travail.

Tous les circuits de terre des prises électriques doivent être reliés à une connexion commune au niveau du tableau électrique pour être raccordés à une borne de terre de l'immeuble.

Et

☐ J'atteste de la conformité du logement à la législation relative à la prévention incendie.

Depuis mars 2015, les détecteurs de fumée sont obligatoires dans les habitations et doivent répondre à la norme EN 14604.

Nom :

Prénom :

Adresse réputée du lieu de télétravail :

Date :

Signature de l'agent :

Avertissement : cette attestation conditionne votre éligibilité au dispositif de télétravail. L'exactitude des éléments renseignés garantit votre sécurité au risque électrique et la couverture des assurances en cas d'accident.

Annexe 2 Inventaire du matériel mis à disposition pour le télétravail

Si le télétravailleur n'est pas déjà équipé dans le cadre de son activité, le matériel mis à disposition est :

- un ordinateur portable ;
- dock de connexion pour le télétravail ;
- clavier, souris et casque filaires ;
- smartphone.

Et en option, sur demande :

- coussin d'assise ;
- écran 24 pouces (ou connectique adaptée pour l'utilisation d'un écran personnel) et/ou un rehausseur d'ordinateur.

Annexe 3 Plan d'information et de communication

Pour ce faire, Pôle emploi s'engage :

■ Vis-à-vis des agents, à :

- communiquer sur les enjeux du télétravail (organisation, convivialité, confidentialité, formation à distance...) (BD travailler ensemble autrement) ;
- diffuser un article intranet à la Une sur l'accord et la campagne de candidature ;
- inviter les managers à organiser des réunions de présentation de l'accord télétravail ;
- centraliser et mettre à disposition de tous les agents l'ensemble des ressources nécessaires pour continuer à être efficace lors du travail à distance ;
- faire témoigner des agents dans leur situation de télétravail (travail de conseiller à distance, organiser son espace de travail, interaction avec l'équipe...) (vidéo « Travailler ensemble autrement ») ;
- mettre à leur disposition via Intranet un kit d'accompagnement « Tout savoir sur le nouvel accord » ;
- mettre à disposition via Incontournable SIRHUS : « je fais ma demande de télétravail avec SIRHUS ».

■ Vis-à-vis des managers :

- information des managers en avance de phase :
 - manager : webconférence manager fin août début septembre ;
 - intranet : article rubrique « 3 minutes d'avance » ;
 - relais dans info manager ;
 - séminaire inter-réseaux de septembre ;
 - manager : incontournable SIRHUS : « je valide la demande de télétravail avec SIRHUS » ;
 - accompagner les managers dans l'organisation des réunions de présentation de l'accord télétravail.

■ Vis-à-vis des fonctions supports managers :

- pour les DRAPS/DRH : information en RMDRH juillet 2021 et/ou septembre ;
- pour les DR : information en RMD juillet 2021 ;
- dès septembre : une présentation par CODIR d'établissements.

■ Vis-à-Vis de tous les agents :

- partager des retours d'expérience :
 - témoignage d'agents ;
 - témoignage de managers ;
 - thématiques : travailler en mode mixte, organiser le travail en mode mixte, garder le lien du collectif, point de vue de l'usager sur les entretiens à distance, témoignage de stagiaire sur les formations à distance, l'animation de réseau interne à distance, l'utilisation des outils collaboratifs...

■ Et plus particulièrement sur l'expérimentation :

- préparation de l'expérimentation :
 - mise en place de groupe télétravail en agence ;

- mettre à disposition un kit pour l'ensemble des agences, relevant d'un périmètre minimal de questionnements.
- lancement d'expérimentation :
 - webconférence de lancement avec les managers des établissements/agence concernés ;
 - kit d'accompagnement établissement.