

## Guide du télétravail des personnes en situation de handicap au sein de Pôle emploi

### Pourquoi ce guide ?

L'accord du 20 juillet 2015 « pour l'emploi des personnes handicapées à Pôle emploi » envisage le télétravail comme une solution de maintien dans l'emploi d'une personne reconnue handicapée.

Ce guide a pour vocation de définir les principes du télétravail et de préciser les modalités de mise en œuvre.

**Il s'adresse aux agents concernés, à leurs managers, ainsi qu'aux autres membres de l'équipe pluridisciplinaire.**

- ➔ L'équipe de la Mission Nationale Diversité et Handicap est à votre disposition pour vous accompagner dans la démarche.

# Sommaire

## **I – Le télétravail**

- 1) Définition et modalités
- 2) Principes

## **II – Les conditions pour bénéficier du dispositif**

- 1) Les agents concernés
- 2) Préconisation médicale
- 3) Etude des pré-requis personnel et professionnel
- 4) Etude des pré-requis techniques
- 5) Conclusions des diagnostics
- 6) Signature de l'avenant de passage en télétravail
- 7) Durée et renouvellement du télétravail

## **III – Les modalités de mise en œuvre**

- 1) Installation technique
- 2) Formation

## **IV – L'exercice du télétravail**

- 1) Période de réversibilité
- 2) Temps de travail
- 3) Participation du télétravailleur à la communauté de travail
- 4) Temps de travail (badgeage, plage de disponibilité...)
- 5) Sécurité et santé du télétravailleur

## **V – Les frais liés au télétravail**

### **Annexe**

**L'avenant de passage en télétravail comporte 3 volets :**

- **A) le modèle d'avenant de passage en télétravail**
- **B) l'inventaire du matériel**
- **C) les conditions et modalités de prise en charge des frais liés au télétravail**

## I - LE TELETRAVAIL

### 1) Définition et modalités

#### Définition, Loi du 22 mars 2012, article 46 :

« Le télétravail désigne 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.

Le télétravailleur désigne toute personne salariée de l'entreprise qui effectue, soit dès l'embauche, soit ultérieurement, du télétravail, tel que défini dans le premier alinéa.

Le refus d'accepter un poste de télétravailleur n'est pas un motif de rupture du contrat de travail.

Le contrat de travail ou son avenant précise les conditions de passage en télétravail et les conditions de retour à une exécution du contrat de travail sans télétravail.

A défaut d'accord collectif applicable, le contrat de travail ou son avenant précise les modalités de contrôle du temps de travail... »

Le télétravail pour un agent reconnu travailleur handicapé ou tout autre bénéficiaire de l'obligation d'emploi recouvre deux situations distinctes :

- **Principal** : Le télétravailleur exerce exclusivement ses fonctions à son domicile (sauf regroupements ponctuels),
- **Pendulaire** : Le télétravailleur exerce en partie à son domicile et le reste du temps dans les locaux de Pôle emploi.

Conformément à l'accord pour l'emploi des personnes handicapées, Pôle emploi entend donner priorité au télétravail pendulaire, cette modalité d'organisation étant propice à une meilleure intégration de l'agent dans la communauté des travailleurs.

### 2) Principes

#### A) L'engagement de Pôle emploi

Pôle emploi s'engage, dans le cadre de la Loi du 11 février 2005 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », ainsi que dans le cadre de l'accord handicap signé le 20 juillet 2015, dans une politique active et volontariste en faveur de l'emploi des personnes handicapées.

#### L'accord pour l'emploi des personnes handicapées à Pôle emploi du 20 juillet 2015, chapitre 2, paragraphe 3 stipule :

« Le télétravail est une des modalités de maintien dans l'emploi si cette modalité est compatible avec la nature des activités exercées par l'agent. Cette modalité requiert l'accord de l'agent et elle est mise en œuvre sur préconisation du médecin du travail ou de prévention. Les modalités d'exercice du télétravail sont définies par l'équipe pluridisciplinaire citée ci-dessus et selon la réglementation en la matière et conformément au guide du télétravail élaboré par la Mission Nationale Diversité et Handicap.

*L'agent bénéficie d'une garantie de réversibilité et il peut, à sa demande et avec l'accord du médecin du travail ou de prévention, revenir travailler sur son site d'origine.*

*Afin d'éviter le risque d'isolement, le télétravail pendulaire est préconisé ainsi que les contacts réguliers avec le site d'origine.*

*Le guide du télétravail précise les modalités de défraiement (frais professionnels) générés par l'activité de télétravail. »*

## **B) Le cadre légal**

Le télétravail **est mis en place dans un cadre juridique prévu par la loi** (loi du 22 mars 2012). Le télétravail doit intervenir dans un **cadre juridique adapté et sécurisé** et nécessite d'être formalisé par le biais d'un avenant au contrat de travail. Cet avenant devra obligatoirement comporter des clauses permettant d'assurer le caractère éclairé du consentement de l'agent et de l'employeur (volontariat), ainsi que la réversibilité au cours de la relation contractuelle.

## **C) L'accompagnement du télétravailleur**

Il bénéficie de la même gestion de carrière et de formation que les autres agents de l'établissement. Afin d'éviter l'isolement, il est essentiel d'organiser sa relation avec son environnement collectif de travail. Le manager doit s'assurer que des mesures sont prises pour prévenir l'isolement du télétravailleur par rapport aux autres agents. Le télétravailleur doit pouvoir rencontrer régulièrement son manager et ses collègues. Celui-ci devra avoir accès aux informations et aux activités sociales du service.

## **D) La mise en place d'une équipe pluridisciplinaire (EP)**

**Proposition de composition de l'équipe :**

- ✓ Le DRH ou son représentant
- ✓ L'encadrement
- ✓ L'agent concerné
- ✓ Le médecin du travail/prévention
- ✓ Le correspondant régional handicap (CRH)
- ✓ L'assistant de service social

➔ **Dans cette équipe un pilote de projet est identifié.**

## II – LES CONDITIONS POUR BÉNÉFICIER DU DISPOSITIF

### **1) Les agents concernés**

Les travailleurs handicapés concernés par la possibilité de mettre en œuvre une solution de télétravail sont les agents bénéficiant de l'obligation d'emploi, telle que définie dans la loi n° 87-517 du 10 juillet 1987 pour l'emploi des travailleurs handicapés (modifiée par la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées).

**Il s'agit des agents, sous contrat de droit public ou privé, bénéficiaires de l'obligation d'emploi quel que soit le contrat de travail en qualité de :**

- travailleurs ayant la Reconnaissance de la Qualité de Travailleurs Handicapés (RQTH) attribuée par la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH),
- victimes d'accidents du travail ou de maladies professionnelles ayant entraîné une incapacité permanente au moins égale 10 % et titulaires d'une rente,
- titulaires d'une pension d'invalidité à condition que l'invalidité des intéressés réduise au moins des deux tiers leur capacité de travail ou de gain,
- personnes mentionnées à l'article L.394 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de la guerre, notamment :
  - les invalides de guerre titulaires d'une pension militaire d'invalidité
  - les victimes civiles de la guerre ou d'un acte de terrorisme ;
  - les sapeurs pompiers volontaires victimes d'un accident ou atteints d'une maladie contractée en service
- personnes mentionnées aux articles L.395 et L.396 du même code,
- titulaires de la carte d'invalidité,
- titulaires de l'allocation aux adultes handicapés.

### **2) La préconisation médicale**

La mise en œuvre du télétravail est expressément prévue dans le cadre de l'accord social du 20 juillet 2015, et notamment dans son chapitre 2, paragraphe 3 : « *prévention et maintien dans l'emploi* ».

**Une préconisation médicale est indispensable avant la mise en œuvre de la démarche.**

Elle peut être réalisée à l'initiative de l'établissement, lors d'un suivi médical périodique ou à la demande de l'agent.

**L'employeur ne peut imposer le télétravail à l'un de ses agents.**

Le **médecin doit indiquer explicitement** la nécessité pour l'agent d'exercer tout ou une partie de ses activités en « télétravail », ainsi que les modalités d'organisation de celui-ci (exemple : nombre de jours télétravaillés, répartition du télétravail dans la semaine, matériel nécessaire...) ainsi que tout ce qui participe à la nouvelle organisation au domicile de l'agent.

La préconisation du médecin se fonde sur la connaissance des métiers de Pôle emploi, la nature du handicap du salarié, l'environnement dans lequel se réalisera l'activité.

Il est important que le médecin du travail/de prévention se prononce sur la modalité d'organisation du télétravail en principal ou en pendulaire. Dans ce dernier cas, il doit indiquer le nombre de jours en télétravail.

*NB : Il appartient au DRH d'informer le manager de la demande.*

### **3) Etude des pré-requis personnel et professionnel**

A partir des préconisations médicales, l'équipe pluridisciplinaire en lien avec le manager s'assure des capacités de l'agent à effectuer des activités en télétravail à domicile, hors des locaux habituels de travail en autonomie et en dehors du collectif de travail.

Le manager et l'agent décrivent la nouvelle modalité de travail (définition des activités, suivi, organisation de travail...).

Si cette étude des capacités à « télé-travailler » révèle que l'agent est susceptible de rencontrer des difficultés liées aux spécificités du travail à distance, il sera recherché un accompagnement approprié. S'il apparaît une impossibilité d'adaptation de l'agent au télétravail, il conviendrait de rencontrer le médecin du travail pour de nouvelles préconisations.

### **4) Etude des pré-requis technique**

L'objectif est de s'assurer de la faisabilité du projet de mise en place du télétravail, au regard notamment des règles d'hygiène/sécurité et des problématiques d'ordre technique comme la nécessité de pouvoir bénéficier d'une connexion internet haut débit par exemple.

Sont associés à cette étude :

- Une équipe pluridisciplinaire,
- Un référent informatique,
- Les services équipements et sécurité.

Une entreprise agréée doit réaliser le diagnostic électrique de la zone de télétravail afin de vérifier la conformité des locaux. En cas de non-conformité de l'installation, Pôle emploi ne prendra pas en charge les frais liés à la mise en conformité. La procédure de mise en place du télétravail est alors interrompue.

L'équipe pluridisciplinaire sera dans l'impossibilité de poursuivre ses travaux et la recherche de mise en place du télétravail sera interrompue dans le cas où l'agent refuserait la visite du service sécurité à son domicile et/ou si les locaux ne sont pas en conformité.

### **5) Conclusions des diagnostics**

Si les diagnostics de faisabilité (étude des prérequis personnel, professionnel, technique...) sont favorables et que toutes les parties prenantes ont rendu leurs conclusions, la mise en place du télétravail peut être envisagée.

Si les diagnostics sont défavorables, la procédure de mise en place du télétravail est alors interrompue.

## **6) Signature de l'avenant de passage en télétravail**

**La signature d'un avenant de passage en télétravail est obligatoire et fixe les modalités de mise en œuvre du télétravail (volet A).**

L'avenant doit être signé par l'agent et l'établissement. L'ensemble des informations relatives aux conditions d'exécution du travail et spécifiques à la pratique du télétravail sont précisées :

- durée du dispositif,
- répartition des jours en télétravail,
- rattachement hiérarchique, modalités de compte rendu et de liaison avec Pôle emploi,
- les règles d'utilisation des équipements, à leurs coûts et aux assurances,
- les horaires, badgeages,
- modalités de contacts...etc.

Un inventaire précis des équipements mis à disposition de l'agent par Pôle emploi est réalisé dans le cadre de son télétravail. Cet inventaire est annexé à l'avenant de passage en télétravail (volet B).

## **7) Durée et renouvellement du télétravail**

Le passage en télétravail est accordé pour une durée de 12 mois maximum. Le principe de renouvellement est la tacite reconduction sous réserve du renouvellement des préconisations du médecin du travail ou de prévention.

Effectivement, chaque année une visite médicale est organisée et 3 situations peuvent se présenter :

- 1) Soit le médecin confirme le maintien en télétravail de l'agent avec les mêmes modalités. Dans ce cas, le principe appliqué est le renouvellement par tacite reconduction.
- 2) Soit le médecin confirme le maintien en télétravail avec des modalités différentes. En fonction de la nature des modifications, un nouvel avenant peut être envoyé à l'agent pour signature.
- 3) Soit le médecin préconise un retour de l'agent dans les locaux de l'entreprise (l'agent n'exercera plus ses fonctions à domicile). Dans ce cas, la Direction des Ressources Humaines informe l'agent des modalités de son retour et réalise si nécessaire des aménagements de poste.

### 1) Installation technique

Après signature de l'avenant et suite au diagnostic de faisabilité, Pôle emploi s'engage à effectuer les travaux d'aménagements qui sont nécessaires à la mise en place du télétravail. Comme pour tout aménagement concernant un agent en situation de handicap, l'établissement se rapproche de la Mission Nationale Diversité et Handicap de la DRHRS. Les dépenses sont financées par la convention avec le FIPHFP dans la limite des plafonds des aides de ce dernier. Le reste à charge est supporté par l'établissement de l'agent concerné.

Le responsable hiérarchique et le correspondant informatique s'assurent de la présence des applications informatiques nécessaires, des limites d'utilisation et de leur bonne appropriation,

Pôle emploi met à disposition de l'agent le matériel prévu dans l'inventaire. Les équipements fournis par Pôle emploi à l'agent en situation de télétravail restent la propriété de Pôle emploi, qui pourra en demander la restitution s'il est mis fin à la situation de télétravail.

### 2) Formation

Les agents en situation de télétravail ont le même accès à la formation que tout agent de Pôle emploi.

Plus spécifiquement, la Direction des Ressources Humaines peut proposer,

- au télétravailleur de suivre des formations pour :
  - communiquer efficacement et différemment via les TIC (technologies de l'information et de la communication) et outils collaboratifs
  - organiser son suivi d'activités à distance...
- au manager des formations pour gérer une nouvelle organisation de travail



## IV – L'exercice du télétravail

Le pilote du projet veille au bon déroulement de la mise en œuvre du télétravail.

### 1) Période de réversibilité

Une période de **réversibilité\*** est prévue dans l'avenant. Chacune des parties peut mettre fin à cette forme d'organisation du travail, moyennant un délai de prévenance de deux mois et sous réserve des préconisations du médecin du travail ou de prévention. Le cas échéant, le retour sur site est accompagné par le médecin du travail ou de prévention et l'équipe pluridisciplinaire. Cette réversibilité s'accompagne obligatoirement de l'accord du médecin du travail ou de prévention.

\* La « **réversibilité** » est la possibilité pour l'employeur et le salarié, à l'initiative de l'un ou l'autre, de mettre fin au télétravail et d'organiser le retour de l'agent sur site.

### 2) Temps de travail

#### ✓ **Plages de disponibilité**

Dans l'avenant de télétravail, sont précisés :

- la quotité de temps dévolue au télétravail (nombre de jours par semaine en télétravail)
- les plages horaires de disponibilité, c'est-à-dire des périodes pendant lesquelles Pôle emploi et les partenaires de Pôle emploi peuvent joindre le télétravailleur.
- En dehors de ces plages horaires, le télétravailleur pourra utiliser son « droit à la déconnexion » en mettant en veille ses systèmes de communication professionnels.

#### ✓ **Badgeage**

Le télétravailleur badge à son poste de travail, à partir de l'applicatif temps de travail (horoquartz) mis à sa disposition, dans les mêmes conditions qu'un agent sur site, en cohérence avec l'accord local sur l'organisation et l'aménagement du temps de travail.

#### ✓ **Matériel**

Le télétravailleur devra utiliser les équipements de travail fournis par Pôle emploi, uniquement dans le cadre de son activité professionnelle, conformément à l'avenant de passage en télétravail.

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. A 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 détruit.

Une maintenance et une actualisation du matériel est assurée au domicile par le correspondant informatique de la région.

Les matériels sont assurés par Pôle emploi. L'agent s'engage à souscrire et maintenir en vigueur une police « habitation » dans laquelle il déclare son activité de télétravail. Il fournira à cet effet, chaque année, une attestation d'assurances.

En cas de panne informatique prolongée, une réunion est organisée par le pilote du projet avec l'équipe pluridisciplinaire afin de trouver une solution alternative

La procédure d'archivage mise en place sur site est applicable à tout agent en télétravail conformément à la procédure spécifique mise en place par son établissement.

L'agent est tenu de rapporter les documents sur site et de ne pas les garder à son domicile au-delà de la durée normale prévue pour son traitement conformément à la procédure spécifique et sécurisée prévue par l'établissement.

### **3) Participation du télétravailleur à la communauté de travail**

Conformément à l'accord pour l'emploi des personnes handicapées, Pôle emploi entend donner priorité au télétravail pendulaire, cette modalité d'organisation étant propice à une meilleure intégration de l'agent dans la communauté des travailleurs.

Le lien social avec l'établissement est indispensable et revêt plusieurs aspects :

- Des entretiens de suivi d'activités avec le responsable hiérarchique, permettant de suivre et d'évaluer la charge et la réalisation des activités,
- La mise à disposition d'informations : elle doit permettre au télétravailleur d'avoir accès, comme les autres agents, à toutes les informations nécessaires à son activité et à la vie de l'établissement,
- En cas de télétravail pendulaire, la participation aux réunions de service, lieu d'information et d'échange.

### **4) Sécurité et santé du télétravailleur**

Avant le début de la période télétravaillée, et lors de son renouvellement, le chef de projet en lien avec le responsable en charge des conditions de travail et de la santé au travail vérifie la bonne application des dispositions en matière de santé au travail (visite au domicile, et entretien avec l'agent). Le télétravailleur est tenu de respecter et d'appliquer les règles de sécurité de Pôle emploi.

Toute modification de l'espace de travail devra être validée après avis du médecin du travail/prévention, et éventuellement d'un ergonomiste. Les membres du CHSCT sont informés de cette démarche.

## V – Les frais liés au télétravail

L'article 46 de la Loi du 22 mars 2012 mentionne que l'employeur doit 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...* »

Ainsi, les frais d'installation, de travaux et d'équipement, sous condition des pré-requis techniques précisés plus haut sont pris en charge par Pôle emploi.

**Le remboursement des frais engagés par le télétravailleur à son domicile, en lien direct avec l'exercice de télétravail sera effectué sur la base de justificatifs annuels.**

Pôle emploi prend en charge, sur la base de **10 m2 d'espace dédié au télétravail** (recommandations AFNOR dans le cadre d'activités polyvalentes) :

### A. L'intégralité des coûts suivants :

- les coûts du diagnostic électrique
- les frais d'installation d'une ligne téléphonique dédiée au travail
- les frais d'installation des équipements et de maintenance du matériel
- les éventuels surcoûts d'assurance multirisques habitation facturés par l'assurance pour assurer la pièce dédiée au télétravail, sur présentation d'un justificatif

### B. Une quote-part des coûts suivants : prorata du nombre de jours télétravaillés et du temps de travail

- **Les frais annuels de connexion au réseau** (internet et ligne téléphonique professionnelle précitée avec facture détaillée) proratisés à la date de mise en place du télétravail, selon la modalité de calcul suivante :
  - Montant annuel de la facture des frais de connexion (réseau téléphonique, abonnement ADSL), si non installé par Pole Emploi et payés par l'agent) x nombre de jours en télétravail / 365.
- **Une quote part des frais de chauffage annuels** en fonction d'un nombre de jours moyen de chauffage de l'année estimés à 200 jours, au prorata établi par le ratio « surface dédiée au télétravail (10m2)/surface totale d'habitation») et au prorata de la date de mise en place du télétravail, selon la modalité de calcul suivante :
  - Montant annuel de la facture de chauffage payée par l'agent) x (nombre de jours en télétravail pondéré du % du temps de travail) / (200) x (surface dédiée au télétravail (10m2) / surface totale d'habitation)
- **Une quote part de la facture d'électricité** basée sur une consommation quotidienne de 1 KWh pour un ordinateur, une imprimante et 3 lampes éclairantes de 75W, proratisé à la date de mise en place du télétravail, selon la modalité de calcul suivante :
  - $1 \text{ KWh} \times (\text{Prix du KWh}) \times \text{Nombre de jours télétravaillés au prorata du temps de travail}$   
(\* Donnée ERDF de 0.146 € à revoir chaque année au 1er janvier)

**Les conditions et modalités de prise en charge sont fixées par l'avenant de passage en télétravail (volet C).**