



**Projet d'accord sur
la qualité de vie au travail à Pôle emploi**

PROJET

Table des matières

Préambule.....	4
1 Champ d'application de l'accord	4
1.1 Accord de branche	4
1.2 Lien avec les autres accords de PE.....	4
1.3 Publics concernés	4
2 Conciliation vie professionnelle et vie personnelle.....	4
2.1 Le télétravail	5
2.1.1 Contexte et objectif	5
2.1.2 Définition	5
2.1.3 Conditions pour bénéficier du dispositif	5
2.1.4 Activités télé-travaillables.....	6
2.1.5 Droits et obligations des parties	6
2.1.6 Durée, suspension et renouvellement du télétravail.....	7
2.1.7 Quotité de temps dévolue au télétravail.....	8
2.1.8 Horaires de travail et plages de disponibilité	9
2.1.9 Participation du télétravailleur à la communauté de travail.....	9
2.1.10 Equipements et logistique	9
2.1.11 Gestion des pannes et incidents informatiques.....	10
2.1.12 Sécurité et santé du télétravailleur	10
2.1.13 Frais liés au télétravail.....	10
2.1.14 Formation, accompagnement et gestion de carrière.....	11
2.1.15 Modalités de mise en œuvre du dispositif.....	11
2.1.15.1 <i>Information générale autour du dispositif</i>	11
2.1.15.2 <i>Gestion des candidatures</i>	11
2.1.15.3 <i>Signature d'un avenant (ou arrêté individuel pour les agents publics)</i>	12
2.2 Le travail de proximité	13
2.3 Pour un meilleur usage des outils numériques	13
2.3.1 Mesures relatives à l'accompagnement des usages.....	13
2.3.2 Mesures relatives à la protection des salariés	15
2.4 La gestion des temps de réunion.....	16
2.5 L'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle du cadre en forfait jours et garanties associées.....	17

2.5.1	Jours travaillés et temps de repos	17
2.5.2	Suivi régulier de la charge de travail.....	17
2.5.3	Appui de la Direction Ressources Humaines	18
3	Relations de travail.....	18
3.1	Lutte contre les discriminations et valorisation de la diversité	18
3.2	Prévention des violences internes.....	19
3.3	La médiation interne	20
4	Expression des salariés.....	20
4.1	Le baromètre social	21
4.2	L'indicateur QVT	21
4.3	Les outils collaboratifs.....	21
4.4	Les espaces d'expression sur le travail.....	22
5	Accompagnement de l'évolution de l'organisation du travail	22
5.1	Intégration de la QVT dans les projets	23
6	Aménagement du temps de travail des fins de carrière.....	24
6.1	Bénéficiaires	24
6.2	Réduction horaire	24
6.3	Modalités	25
6.4	Après 60 ans,	25
6.5	Information sur les dispositifs de retraite	26
7	Renforcement de l'accompagnement managérial	27
8	Suivi de l'accord.....	27
9	Annexes :	28

Préambule

A compléter

1 Champ d'application de l'accord

1.1 Accord de branche

A compléter en fonction de la capacité de déclinaison régionale

1.2 Lien avec les autres accords de PE

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 30/09/10 relatif à l'OATT
- l'accord du 23/10/2013 relatif au temps partiel
- l'accord du 22/7/15 pour l'emploi de personnes handicapées
- l'accord du 16/10/15 relatif à l'égalité professionnelle femme/homme et à la conciliation vie professionnelle, familiale et personnelle.

Les thématiques relatives à l'emploi des personnels handicapés et à l'égalité professionnelle femme/homme étant traités par les deux accords précédemment cités, ces deux thématiques ne sont pas intégrées dans le champ de la négociation de cet accord QVT.

1.3 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.

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 Le 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 le collectif. Pour Pôle emploi, le télétravail constitue une étape clé du pari de la confiance.

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 (article L1222-9) : « 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, 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,) dans le cadre du télétravail à domicile,
- bénéficiant de l'accord de leur management (pour les agents publics de l'autorité hiérarchique titulaire d'une délégation).

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 à une date postérieure à la date de démarrage de la campagne pour les agents (Cf art XXX), leur permettant ainsi de prendre la mesure du management à distance de leur(s) agent(s) en télétravail, et de caler leur organisation.

2.1.4 Activités télé-travaillables

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 permanente 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 (3949 et 3995), ne sont pas compatibles avec le télétravail.

Hors accueil physique, les autres modalités de contact avec les publics restent au choix du conseiller télétravailleur comme c'est le cas pour tout conseiller.

2.1.5 Droits et obligations des parties

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

L'établissement fournit, installe et entretient les équipements nécessaires au télétravail à domicile sous réserve de la conformité des installations électriques et prend en charge 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. 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 qui pouvant être réalisées en télé travail 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 détruit.

Au-delà du matériel mis à disposition par Pôle emploi, 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 télé-travaillées, 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 Web durant sa période télé- travaillée. Les droits et devoirs du télétravailleur sont identiques à ceux de tout agent de PE.

Le télétravailleur bénéficie de l'attribution d'un ticket restaurant pour la journée télé-travaillée, 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'intégration de télétravailleurs dans le dispositif. Concernant les agents de droit public, la procédure spécifique correspondant à leur statut sera décrite au sein d'une instruction dédiée.

La campagne annuelle permet d'examiner les demandes initiales et les demandes de renouvellement.

- **Durée**

L'accès au télétravail est accordé pour une durée de 12 mois (sauf pour la 1^{ère} 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 télé-travaillable 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 **au cours d'un entretien entre l'agent et son hiérarchique, et est formalisé par un écrit motivé respectant un délai de prévenance de deux 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 et dans le cadre d'une rotation des éventuels agents candidats au télétravail sur le même site.

- **Suspension et arrêt**

En cas de nécessité de service, **l'agent en situation de télétravail peut être sollicité au même titre que les autres agents**. Le manager pourra demander une suspension provisoire du télétravail d'une durée maximale de **8 semaines** par an moyennant un délai de prévenance de **15 jours minimum**, par écrit. **Cette possibilité ne s'applique pas aux agents publics eu égard au décret 2016-151 du 11 février 2016**.

Un réexamen 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.....).

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 deux journées fixes maximum par semaine **pour un** agent n'exerçant pas d'activités d'encadrement et travaillant à plus de 80%.
- Pour les agents dont le temps de travail est égal à 80%, le télétravail est ouvert à raison d'une journée fixe par semaine **pour un** agent non encadrant (cadre compris).
- Pour les encadrants, le télétravail est ouvert à raison d'une journée par semaine, fractionnable en deux demi-journées, et pouvant être différente d'une semaine à l'autre.

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

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

2.1.8 Horaires de travail et plages de disponibilité

Le télétravail est réalisé dans le respect des horaires fixés dans les accords OATT des établissements. L'amplitude horaire de la journée télé-travaillée est de 7h30 (ou amplitude quotidienne lié à la quotité de temps de travail de l'agent) réalisée dans les limites des plages variables.

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 7h30. Afin de ne pas être sollicité en dehors de ses horaires de travail, l'agent informe son responsable de l'heure à partir de laquelle il est joignable et de l'heure à laquelle il ne l'est plus. Concernant les encadrants (forfait jours), la demi-journée correspond à 3h45.

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

Le télétravailleur intègre, la veille de son jour de télétravail, un code spécifique dans l'application 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.

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 Equipements et logistique

Le 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 dédié et adapté à ce mode d'organisation, une connexion internet à haut débit ainsi qu'une installation électrique conforme (attestation délivrée par un organisme accrédité suite à un diagnostic électrique pris en charge par Pôle emploi).

Pôle emploi s'engage à mettre à disposition le matériel cité à l'annexe 1 du présent accord.

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.

2.1.11 Gestion des pannes et incidents informatiques

Le télétravailleur à domicile bénéficie d'un support technique ad'hoc auprès de l'accueil diagnostic 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. Ce dernier, en fonction des solutions possibles aux difficultés rencontrées, prend alors les mesures appropriées, en lien avec le télétravailleur, pour assurer la bonne organisation de l'activité.

En aucun cas un télétravailleur, suite à un constat d'indisponibilité du matériel et/ou des applicatifs utilisés lors d'une journée télé-travaillée ne peut se voir imposer de 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 apportée 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 strict de l'accord préalable du télétravailleur, Pôle emploi et 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... ».

A ce titre, Pôle emploi prend en charge une quote-part des frais d'abonnement internet, d'électricité et de chauffage, sur présentation de justificatifs, dans la limite annuelle de 100 euros selon la formule présentée en annexe (à ajouter).

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 et les risques liés au poste de travail
- 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,

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 la gestion 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.

Ainsi la première année, le dispositif vise à atteindre X% de télétravailleurs, taux porté à X % la deuxième année pour atteindre X% la dernière année de l'accord.

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} janvier 2018, pour une première période de huit mois. Ceci permettant de faire démarrer la campagne suivante au 1^{er} septembre 2018, et ce à compter de cette date pour une durée de 12 mois..

Pour les encadrants, pour tenir de la période d'adaptation prévue à l'article 2.1.3, la première mise en œuvre du télétravail démarre au 1^{er} septembre 2018, et ce pour une durée de douze 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 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 par écrit.

Une réponse sera faite par le manager de l'agent à l'issue de la campagne de candidature au télétravail, au terme d'une concertation au sein de l'équipe de Direction, dans un délai de 6 semaines maximum après la fin de la campagne d'EPA.

Concernant la sélection des candidatures, en cas de demandes multiples trop nombreuses à satisfaire sur un site, et à condition de respecter les critères définis à l'article 2.1.3, le manager prendra en compte la nécessaire rotation entre agents du site souhaitant en bénéficier, et ce afin de permettre au plus grand nombre de bénéficier de cette modalité.

Dans tous les cas, le manager 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 à l'issue de la période de décision.

Comme pour tous les différends liés à la vie professionnelle, les délégués du personnel peuvent être saisis de tout recours lié au télétravail. L'agent public a la possibilité de saisir la CPLU pour les mêmes motifs. .

2.1.15.3 Signature d'un avenant (ou arrêté individuel pour les agents publics)

La signature d'un avenant de passage en télétravail est obligatoire pour les agents de droit privé. 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 télé travaillé (hors encadrement)
- les plages horaires
- la date de prise d'effet du télétravail et durée
- la période d'adaptation et durée

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 (annexe 1).

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

Pour les agents de droit public, un arrêté individuel lui est adressé comportant les mentions relatives aux fonctions exercées, au lieu d'exercice du télétravail, au(x) jour(s) de référence télétravaillées, aux plages horaires de disponibilité, à la date de prise d'effet du télétravail et à sa durée, à la période d'adaptation et à sa durée)

2.2 Le 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 . Il s'agit du travail en proximité qui répond à l'ensemble des dispositions prévus à l'article.1 du présent accord hormis les dispositions des articles 2.1.2, 2.1.10, 2.1.11, 2.1.12 ,2.1.13 .

Pendant la période où le travail est effectué sur in site de proximité, l'agent ne change pas de 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 numériques

Le développement des outils numériques à usage professionnel, s'il est mal maîtrisé ou mal régulé, peut avoir un impact sur la santé des agents. Il crée un risque de surcharge informationnelle du fait notamment de l'accroissement excessif du flux de courriels, 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 congés.

L'usage des outils numériques améliore la collaboration en facilitant l'accès et le partage de l'information ainsi que les échanges entre agents si des règles communes de fonctionnement sont 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

Le contrôle du volume des mails échangés en interne entre agents et l'amélioration du contenu de l'information transmise en fonction du moyen de communication le plus adapté constituent des enjeux importants de qualité de vie au travail et par là même ont un impact direct sur l'efficience professionnelle.

2.3.1.1 Rappel des règles et sensibilisation des agents

Afin de lutter contre la surcharge informationnelle, il est 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.

Pour ce faire, l'accès direct à cette fonctionnalité est désactivé dans la messagerie de Pôle emploi ([sous réserve de la vérification de la faisabilité technique](#)),

- ✓ l'agent doit 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 ..., etc.)

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 pré-formaté.

De plus, Pôle emploi engage, en concertation avec les organisations syndicales signataires, une refonte du guide « Mieux vivre avec notre messagerie » (joint à cet accord). À cet effet, un groupe de travail est mis en place dans le mois suivant la signature de l'accord. Les préconisations et conseils de ce guide seront élargis à l'ensemble des outils 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 engage l'expérimentation d'une plateforme d'auto-positionnement des collaborateurs qui vise à proposer un outil d'auto-évaluation de leurs connaissances numériques.

Les actions d'acculturation au digital et de formation seront mises en place pour répondre aux besoins des collaborateurs à l'issue de leur auto-positionnement sur la base du volontariat.

Les ambassadeurs du digital seront associés à cette acculturation. 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.

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

2.3.1.3 Autres mesures

Suite à une absence d'au moins 5 jours ouvrés, un agent ne peut pas être planifié la première demi-journée de son retour sur une activité d'accueil, sauf nécessité de service, pour lui permettre ainsi de prendre connaissance des informations diffusées durant son absence et de gérer les mails reçus.

Dès disponibilité du portail SIRHUS (nouvel outil de gestion des ressources humaines), chaque agent pourra visualiser son profil RH dans lequel il retrouvera des données clés de gestion du personnel nécessaires à son développement professionnel. SIRHUS permettra à l'agent de procéder directement aux actions utiles à son évolution professionnelle (souhaits d'évolution, demandes de formation, visibilité sur les parcours, aires de mobilités, ...).

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.

2.3.2 Mesures relatives à la protection des salariés

La garantie des temps de repos obligatoires, notamment le soir et le weekend, constitue un enjeu de prévention de la santé des agents et l'objet principal du droit à la déconnexion prévu par le législateur.

Au-delà 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, sauf en cas d'urgence dûment justifiée, n'a pas l'obligation de répondre aux dites sollicitations.

Le manager doit pour sa part s'abstenir, sauf en cas d'urgence dûment justifiée, de contacter les agents ou de leur transmettre des messages ou sollicitations en dehors des horaires de travail et pendant les période de congés.

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

Afin de sensibiliser aux respects des temps de repos des agents, Pôle emploi met en place les mesures suivantes (sous réserve de la faisabilité technique) :

- diffusion de messages incitatifs 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 : le mail reçu sera automatiquement suivi de la mention suivante(à confirmer sur la formule) : « Ce message vous a été envoyé en dehors des horaires habituels de travail. Vous n'êtes donc pas tenu d'y répondre avant le début de votre prochaine journée de travail».

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

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

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

2.4 La 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 qui, 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 /10/15 relatif à l'égalité professionnelle des femmes et des 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.

En aucun cas une réunion de service, conférence ou visio, ne peut débiter à la fin d'une plage fixe ou sur la plage variable du soir.

Toute réunion doit donner lieu à la rédaction d'un relevé de décisions (ou compte-rendu) diffusé à tous les participants, présents ou non à la réunion. Les agents absents à la réunion doivent bénéficier des informations diffusées lors de cette réunion.

2.5 L'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.

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

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

- Le repos quotidien est de 11 heures consécutives (cette limite n'a pas pour objet de définir une journée habituelle de travail de 13 heures par jour, mais une amplitude exceptionnelle maximale de la journée de travail).
- Le repos hebdomadaire au sein de Pôle emploi est de deux 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.

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.

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) 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 Ressources Humaines

Dans le cas du non-respect des temps de repos (prévu dans le paragraphe 1 du chapitre 2.5 du présent accord), le service ressources humaines 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 le service ressources humaines afin de bénéficier d'un appui spécifique par ce dernier pour envisager les actions à mettre en place.

A 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 bénéfice du forfait à l'initiative de l'agent ou de l'établissement.

3 Relations de travail

3.1 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 23 :

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

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.

A Pôle emploi, la mise en œuvre d'une politique Diversité, qui contribue à la qualité de vie au travail, consiste à :

- garantir avant tout, dans les faits, **l'égalité de traitement**,
- prévenir toute discrimination au sein de Pôle emploi,
- engager des actions spécifiques pour des publics juridiquement protégés contre les discriminations quand une disparité est constatée.

Pôle emploi a développé une offre de formation (listées en annexe) 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).

3.2 Prévention des violences internes

Les relations professionnelles sont perçues au travers du baromètre social comme une source de satisfaction importante (80% juin 2015) 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.

- 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.

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.

3.3 La 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 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 et n'a en la matière qu'une obligation de moyens.

Il ne s'agit donc pas d'une négociation, d'un arbitrage ou d'une conciliation. Le médiateur a un rôle d'« accoucheur » 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.

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 12 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

Pôle emploi les signataires souhaite que soient généralisées les différentes pratiques existantes dans son 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 donner plus de marges de manœuvre aux agents dans l'exercice du travail au quotidien afin d'améliorer le service rendu aux usagers et de renforcer la QVT, et ce distinctement et sans complémentarité du rôle des instances représentatives du personnel.

A cette fin, l'expression des salariés est favorisée par :

4.1 Le 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 PE et à mettre en œuvre les actions visant à améliorer cette perception.

Chaque année, il est présenté aux OS la version actualisée du Baromètre social en amont de sa passation, et en aval, les résultats de celui-ci.

4.2 L'indicateur QVT

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité de vie au travail, Pôle emploi d'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).

4.3 Les 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 l'instar du télétravail, ces outils permettent de minimiser les déplacements inter-sites 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 physiques liés aux réunions si pas obligation ne pas en créer dans les agences et dans les services Pole Emploi.

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.

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

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 Les espaces d'expression sur le travail

Pôle emploi préconise 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 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, le fonctionnement collectif, la reconnaissance au travail, un débat sur les objectifs fixés, la déclinaison des déploiements suite à la mise en œuvre des projets ...

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 deux heures sur les plages fixes, dédiée à l'expression des agents, en présence du manager, dont la thématique aura été 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.

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

L'animation de ces réunions ne peut être confiée au hiérarchique du groupe constitué, ni à de ces membres du groupe, 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 solution, assure la régulation des échanges et propose un relevé de décisions 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. Elle capitalise les bonnes pratiques des établissements et en assure leur diffusion. Celui-ci est présenté aux OS lors de la première commission de suivi de l'accord. La transparence autour de la mise en œuvre de cette démarche est un élément essentiel de sa réussite : un espace dédié accessible à tous sur l'intranet est constitué à cet effet.

Les relevés de décision sont transmis au minima au directeur d'agence et/ou de service. Une fois par an, la Direction de l'établissement présente aux IRP les actions mises suite aux groupes d'expression des agents.

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 et prendre en compte les contraintes et les impacts sur la santé des agents.

Les exigences de l'activité d'accueil, activité particulièrement mobilisante, doivent donc être prises en compte au regard de ce principe de prévention.

La nouvelle organisation de l'accueil mise en place en 2016 a réduit significativement la sollicitation des conseillers sur l'activité d'accueil en flux.

Cette moindre sollicitation doit bénéficier à tous les conseillers. A ce titre, outre le respect des temps de pause, le manager veille une contribution équilibrée de l'ensemble des agents sur cette activité.

Il est recommandé que soit organisé avec régularité par le manager de l'accueil des sessions de « debrief » de l'accueil en flux.

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 PE et répond à 2 problématiques majeures que sont :

- l'analyse des conditions et de la qualité de vie au travail ou du travail réel 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 intègre une réflexion sur la QVT à partir d'une analyse des impacts sur le volet humain du projet, réalisée 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 le déploiement d'une méthode d'analyse des impacts humains de projet, constituer et animer 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 de tous projets.
- ce que tout projet présenté en CE ou CCE intègre, dès sa conception, une analyse d'impact humain du projet, 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.

6 Aménagement du temps de travail des fins de carrière

Par dérogation aux dispositions de l'accord national de branche sur l'OATT du 30 septembre 2010, et par extension des bénéficiaires de l'article 37§6 de la CCN, associée à une variation de la réduction horaire prenant en compte l'âge, il est acté que :

6.1 Bénéficiaires

Les agents de plus de 57 ans, et justifiant d'une ancienneté de 10 ans à Pole Emploi, au sens du préambule de la CCN pour les agents privés et d'une ancienneté de 10 ans de service effectif ou assimilé au sein de l'Agence nationale pour l'emploi et de Pôle emploi pour les agents publics de Pôle emploi, et qui ne disposent pas d'une convention de forfait-jours peuvent, à leur demande, de plein droit, opter pour une durée du travail, établie à temps plein sur la base de 35 heures hebdomadaires sans attribution de jours de réduction du temps de travail (JRTT), répartie sur 4 jours, avec une durée journalière de référence de 8h45, dans le cadre de la diminution progressive du temps de travail effectif décrite ci-dessous.

6.2 Réduction horaire

Dans le cadre de ce dispositif, les agents concernés (paragraphe ci-dessus) bénéficient, d'un aménagement de leur temps de travail aboutissant à une réduction horaire progressive avec maintien de leur rémunération. En conséquence, toutes les cotisations sont calculées sur la base d'une quotité de travail à temps plein.

Ainsi la durée journalière avec réduction horaire sur une semaine de 4 jours est définie en fonction de l'âge de l'agent à son entrée dans le dispositif de la manière suivante :

Age	Durée hebdomadaire de référence	Durée journalière de référence	Nombre de jour travaillés dans la semaine	Durée hebdomadaire avec réduction horaire	Durée Journalière Moyenne avec réduction horaire	Effet journalier effectif de la réduction horaire	JRTT
Entre 57et 58 ans non révolus	35 h	8h45min.	4 jours	33h	8h15min.	De 30 minutes/j	non
Entre 58et 59 ans non révolus	35 h	8h45min.	4 jours	32h	8h00	de 45 minutes/j	non
Entre 59et 60 ans non révolus	35 h	8h45min.	4 jours	31h	7h45min.	De 1h/j	non

CFTC : Pb sur la durée journalière , personnel demande du cumul de non activités

6.3 Modalités

Les agents qui optent pour ce dispositif bénéficient de l'horaire variable qui leur est applicable. Par ailleurs, la journée de solidarité se réalise nécessairement, avant la fin de l'année civile, par l'imputation de 7 heures sur les crédit/débit d'heures de l'agent concerné.

La réalisation de la durée du travail est décomptée en heures par semaine civile, le cumul hebdomadaire ou mensuel de la réduction n'est pas possible.

La demande de l'agent de bénéficier du dispositif doit être formalisée par écrit et adressée au service RH de l'établissement au plus tard au 31 mars pour une application au 1^{er} Juillet, et au plus tard au 30 septembre pour une application au 1^{er} janvier de l'année n+1.

La modification de l'organisation du temps de travail (initiale et suite à changement d'âge) est effective à compter du 1^{er} juillet de l'année n pour ceux dont la date anniversaire se situe au cours du 1^{er} semestre de l'année n, et au 1^{er} janvier de l'année n+1 pour ceux dont la date anniversaire se situe au cours du 2nd semestre de l'année n.

Les modalités de répartition sur la semaine (jours travaillés et jours non travaillés) sont définies en accord avec la hiérarchie en fonction des nécessités de service.

Pour prévenir le risque d'une amplitude journalière de travail trop importante transport inclus, les services RH et les managers seront particulièrement attentifs à la durée de travail effective des agents concernés.

Le bénéfice de ce dispositif ne peut se cumuler avec un avenant dit de « passage à temps partiel sénior » conclu au moment où les dispositions de l'article 4.3 de l'accord sénior du 22 janvier 2010 (aménagements individuels du temps de travail) étaient encore en vigueur.

Un agent bénéficiaire de ce dispositif peut demander de revenir sur cette option avec un délai de prévenance de 3 mois et avec une prise d'effet au 1^{er} jour du mois civil concerné. La renonciation par l'agent à cette option et l'application de l'ensemble des dispositions de l'accord national OATT, en cours d'année civile, impliquent que le nombre de JRTT à attribuer est calculé au prorata de la période restant à courir jusqu'à la fin de l'année civile concernée.

6.4 Après 60 ans,

Les dispositions de l'article 6.3 perdurent au-delà de 60 ans pour les agents publics.

Les agents, de droit privé, âgés de 60 ans et plus, bénéficient de la réduction horaire journalière, prévue à l'article 37§6 de la Convention Collective Nationale.

- a) Les agents de 60 ans et plus ayant opté pour le dispositif prévu au chapitre 6 du présent accord bénéficient de la réduction horaire journalière d'une heure prévue à l'article 37§6 de la CCN, majorée de 15 minutes par jour travaillé. En revanche, le cumul hebdomadaire ou mensuel de cette réduction d'horaire ne leur est pas applicable.

Cette diminution de leur horaire de travail effectif est effective, sans demande particulière de leur part, à la date de leur 60^{ème} anniversaire.

La réalisation de la durée du travail est décomptée en heures par semaine civile.

Age	Durée hebdomadaire	Durée journalière	Nombre de jour travaillés dans la semaine	Durée hebdomadaire avec réduction horaire	Durée Journalière moyenne avec réduction horaire	Effet journalier effectif de la réduction horaire	JRTT
60 ans et plus	35 h	8h45min.	4 jours	30 h	7h30min	1h15min.	NON

- b) Les agents atteignant leur 60 ans et n'ayant pas opté pour le dispositif d'aménagement du temps de travail prévu au chapitre 6 du présent accord peuvent, à leur demande, en bénéficier à la date de leur 60ème anniversaire. Ils doivent en faire la demande écrite au service RH de leur établissement 3 mois avant leur date anniversaire, et selon qu'ils sont natifs du 1^{er} ou du 2nd semestre, auront une application du dispositif au 1^{er} juillet ou au 1^{er} janvier.
- c) Les agents de plus de 60 ans, à la date d'entrée en vigueur du présent accord peuvent choisir de bénéficier du dispositif d'aménagement du temps de travail prévu au chapitre 6 du présent accord. Ils ont jusqu'au 31 mars pour faire la demande écrite auprès de leur service RH pour une entrée en vigueur au 1^{er} juillet 2017.

Les agents qui optent pour ce dispositif bénéficient de l'horaire variable qui leur est applicable. Par ailleurs, la journée de solidarité se réalise nécessairement, avant la fin de l'année civile, par l'imputation de 7 heures sur les crédits/débits d'heures de l'agent concerné.

Les modalités de répartition sur la semaine (jours travaillés et jours non travaillés) sont définies en accord avec la hiérarchie en fonction des nécessités de service.

Le bénéfice de ce dispositif ne peut se cumuler avec un avenant dit de « passage à temps partiel sénior » conclu au moment où les dispositions de l'article 4.3 de l'accord sénior du 22 janvier 2010 (aménagements individuels du temps de travail) étaient encore en vigueur.

Un agent bénéficiaire du dispositif d'aménagement du temps de travail prévu au chapitre 6 du présent accord peut demander de revenir sur cette option avec un délai de prévenance de 3 mois et avec une prise d'effet au 1^{er} jour du mois civil concerné. La renonciation par l'agent à cette option et l'application de l'ensemble des dispositions de l'accord national OATT, en cours d'année civile, impliquent que le nombre de JRTT à attribuer est calculé au prorata de la période restant à courir jusqu'à la fin de l'année civile concernée.

6.5 Information sur les dispositifs de retraite

Les Directions des Ressources Humaines organisent annuellement une séance d'information pour les agents intéressés en sollicitant la participation et l'animation de représentants de l'assurance

retraite pour in former les agents sur les droits à la retraite, le calcul de l'âge de départ, les différents dispositifs existants etc...

7 Renforcement de l'accompagnement managérial

A compléter

8 Suivi de l'accord

A compléter

PROJET

9 Annexes :

ANNEXE 1 concernant l'article 2.2 :Télé travail

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).
- - une souris
- - un téléphone mobile voix
- - un casque audio avec micro
- - une mallette fermée à clé pour transporter et conserver les documents de travail
- - un extincteur adapté en cas de feu électrique
- - un kakémono dans le cas d'entretien web.

PROJET

Annexe 2 : panorama des actions de sensibilisation et de formation relative à la lutte contre les discriminations au sein de Pôle emploi.

DIRECTION DE LA FORMATION

- MODULE Lutte contre les discriminations et diversité : tous agents du réseau ou en fonctions support
- MODULE Renforcer l'égalité professionnelle et accompagner la mixité des emplois : agents du réseau
- MODULE Emploi et Handicap : Accueillir et Conseiller : agents du réseau
- MODULE FORMATION pour les « Service Civique »
-
- + *Nouveau module « Recruter sans discriminer »* : agents des services RH, à venir pour fin 2016.
-

Il existe également, des SEQUENCES dédiées à la non-discrimination dans d'autres modules :

- Journée institutionnelle
- Connaître l'offre de services Entreprises de Pôle emploi Filière Relation de Services (cadre institutionnel)
- Traitement de l'offre d'emploi (Guide d'aide à la rédaction des offres d'emploi)
- Recueillir l'offre d'emploi

UNIVERSITE DU MANAGEMENT

- MODULE managers et cadres dirigeants : Lutter contre les discriminations, les prévenir et promouvoir la diversité dans sa pratique managériale

Des SEQUENCES sont dédiées à la non-discrimination dans d'autres modules :

- Savoir recruter
- Connaître les éléments du droit social,
- Les fondamentaux de la fonction RH