

TÉLÉTRAVAIL RÉGULIER OU OCCASIONNEL



QU'EST-CE QUE LE TÉLÉTRAVAIL ?

Le télétravail est une forme de travail à domicile qui peut être régulier ou occasionnel. Il permet de délocaliser les prestations habituelles grâce au recours aux technologies de l'information et de la communication. Il est fixé dans le cadre du contrat de travail et doit donc faire l'objet d'une autorisation du Collège communal et d'un avenant au contrat (pour les contractuels) ou d'une convention (pour les statutaires).

Le télétravail n'est pas une opportunité d'éviter de prendre congé pour garder ses enfants, s'organiser une randonnée à vélo, aller chez le médecin, faire du shopping ou exécuter des tâches ménagères.

Il permet par contre une meilleure organisation de sa journée en équilibrant, selon son propre biorhythme, sa vie privée et sa vie professionnelle. Le télétravail engendre, en conséquence, respect, motivation et implication, ainsi qu'une plus grande efficacité. La discipline, la fixation d'objectifs clairs et précis et la confiance sont indispensables pour réussir l'expérience.

AVANTAGES DU TÉLÉTRAVAIL

Pour le personnel

- Concentration pour travailler, pas de dérangement ou de réunions multiples, moins de pression et de stress.
- Souplesse et flexibilité dans l'organisation de la journée, en fonction de son propre rythme, avec une répartition des heures de prestation sur une plus large période.
- Gain de temps, d'argent et d'énergie dans les déplacements et le stationnement.
- Environnement familial, paisible, meilleure alimentation, etc.

Pour l'autorité

- En raison des avantages cités pour le personnel, ce dernier est plus posé, plus confiant, plus autonome et donc plus impliqué, efficace et créatif.
- Attrait et fidélisation des talents, notamment dans les jeunes générations.
- Mise à disposition et partage de postes de travail et de places de stationnement, de manière ponctuelle.

RISQUES DU TÉLÉTRAVAIL

Contrés par les solutions préconisées, développées en pages intérieures

Pour le personnel

- Sentiment d'isolement et de perte des liens sociaux, surtout si le télétravail s'effectue plusieurs jours de suite.
- Risque de confusion entre vie privée et vie professionnelle, de culpabilisation d'être à la maison et donc d'hyperconnectivité.
- Lourdeur dans l'organisation (préparer les dossiers, organiser la journée, faire le suivi).
- Manque de discipline, sédentarité, tentations diverses (grignotage, TV, etc.).

Pour l'autorité

- Les risques cités pour le personnel, s'ils ne sont pas identifiés et gérés, peuvent mener à l'épuisement, voire même au burnout, tant pour le personnel que pour les responsables.
- Difficulté de communiquer « à distance », souci d'interprétation des messages individuels, lourdeur dans la gestion et l'organisation des vidéoconférences.



NAMUR
CAPITALE

AVANT LE TÉLÉTRAVAIL

LA DEMANDE D'AUTORISATION

- Dialogue avec le ou la responsable pour s'assurer de la faisabilité du télétravail, en fonction de l'organisation du service et du respect de la mission de service public. Le télétravail ne pourra pas être autorisé pour tout le monde.
- ! **Introduction d'une demande de télétravail dans le logiciel de gestion du temps de travail (erh), au minimum 48h à l'avance. La demande devra être validée par le ou la responsable de service. La journée étant comptabilisée selon l'horaire de référence de la personne, il est interdit de pointer.**

LA FIXATION D'OBJECTIFS SMARTE

- ! **Avec son ou sa responsable, définition du travail qui sera réalisé à la maison. Il doit idéalement être SMARTE (voir explications plus loin), pour être ensuite évalué, après la journée de télétravail.**
- La somme des objectifs fixés doit tenir dans une journée standard, fixée actuellement à 7h36.

LA PRÉPARATION DU TRAVAIL

- Préparation du matériel nécessaire pour la journée de télétravail (dossiers, enveloppes, cachets, etc., prévoir un contenant solide pour le transport).
- Enregistrement des fichiers sur des plateformes de partage de documents (serveur P:\) afin de ne pas transférer les documents de travail par mails, sur supports externes ou sur copies papier.
- Vérification, avec le service Informatique, de la mise à disposition des connexions et accès vers la messagerie Outlook et vers l'ensemble des serveurs, dossiers et applications nécessaires.
- ! **Transfert des communications téléphoniques du poste fixe vers un GSM, même privé, pour au minimum recevoir les appels.**

LA PRÉPARATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL

- ! **Disposition obligatoire d'un PC ou d'un portable¹, idéalement avec caméra et micro, d'une connexion Internet stable à débit suffisant et, selon les métiers, d'un lecteur de carte d'identité. En cas de panne, il est obligatoire de prévenir immédiatement son ou sa responsable et de prendre toutes les mesures pour rétablir au plus vite la connexion.**
- Disposition idéale d'une pièce séparée, calme et ordonnée, bien éclairée, aérée et tempérée, d'un espace bureau suffisant et d'un bon siège.
- La possession d'une imprimante n'est pas jugée essentielle dès lors que le télétravail est limité dans le temps.

QU'EST-CE QU'UN OBJECTIF SMARTE ?

SPÉCIFIQUE
> simple, clair, précis

MESURABLE
> de la progression et du résultat

ATTEIGNABLE
> ni trop ni trop peu, ambitieux

RÉALISTE
> envisageable et cohérent

TEMPORELLEMENT DÉFINI
> délais, échéances et ressources

ENSEIGNEMENTS
> à retirer de l'évaluation !

✓ EXEMPLES ✗ CONTRE-EXEMPLES

- ✗ Maigrir.
- ✗ Perdre 24kg en 2 semaines, en lisant des livres de cuisine.
- ✓ Perdre 4kg d'ici 2 mois en mangeant mieux et en pratiquant la marche rapide 40'/jour.
- ✗ Mieux gérer mes mails.
- ✗ Mieux gérer mes mails, pour bientôt.
- ✓ Réduire le temps passé à traiter mes mails de 50% avec une meilleure organisation et 3 plages de traitement par jour, pour fin août.

RÈGLES FIXÉES

! **Sur base d'une demande volontaire du personnel, avec l'accord du ou de la responsable.**

! **Au domicile ou tout autre lieu précisément mentionné préalablement².**

! **Accessible au personnel communal, statutaire ou contractuel, en CDI ou CDD, quelle que soit son ancienneté et pour autant que son temps de prestation soit strictement supérieur à un mi-temps au sein de la Ville de Namur.**

! **Maximum deux occurrences par semaine, sauf dérogation accordée par le Collège communal.**

PENDANT LE TÉLÉTRAVAIL

LES DROITS ET LES DEVOIRS

- Respect de toutes les règles édictées au sein de l'Administration communale (missions, vision, valeurs, droits et devoirs, utilisation des médias sociaux, consommation d'alcool et de drogues, dignité, etc.).
- Maintien de l'autorité administrative du ou de la responsable hiérarchique sur le personnel en télétravail.
- ! **Extrême prudence en matière de confidentialité des données et de respect du RGPD : ne laissez jamais quiconque utiliser le PC qui vous sert pour le télétravail sans couper la connexion sécurisée au préalable, coupez-la également dès que vous quittez votre poste de travail.**
- Respect des droits de la personne et de sa vie privée. L'équilibre doit être maintenu pour ne pas sombrer dans l'hyperconnectivité, 24h/24, 7jrs/7.

L'ORGANISATION DE LA JOURNÉE

- Maintien des gestes habituels (réveil, douche, habillage, petit déjeuner, déroulé de la journée, sommeil).
- Planification de la journée : fixer les moments de travail et les moments de pause (au minimum 1x/h : se lever, bouger, faire quelques exercices), déposer les enfants à l'école, préparer un repas équilibré, etc.
- Respect d'une discipline, notamment en cas de présence d'enfants, conjoints ou parents.

LES CONTACTS AVEC LE BUREAU

- ! **Joignabilité obligatoire, par tous les moyens appropriés, durant les plages habituelles de travail et au minimum durant les plages fixes de son horaire flottant. Un appel non réceptionné ne peut rester sans suite.**
- ! **Vérification des mails entrants au minimum en début, milieu et en fin de journée.**

LES HORAIRES DE PRESTATION

- ! **Prestation du télétravail par journée entière ou comme solde d'une demi-journée d'absence uniquement, d'office « neutralisée » à la durée du régime horaire de référence de la personne.**
- Pas d'heure supplémentaire ou de récupération, sauf si le ou la responsable en fait la demande explicite.
- Pas de dispense ni de disposition particulière en cas de canicules.

LES CONDITIONS FINANCIÈRES

- Maintien du salaire et du titre-repas durant la journée de télétravail, ainsi que des éventuelles interventions dans les frais d'abonnement de stationnement et/ou de déplacement.
- Pas d'intervention dans les frais inhérents au télétravail (matériel informatique, chauffage, électricité, Internet ou téléphonie).
- Maintien des conditions en cas d'accident de travail au domicile, y compris sur le chemin vers l'école (pour aller déposer/chercher ses enfants) et vers le lieu du repas de midi.

APRES LE TÉLÉTRAVAIL

L'ÉVALUATION DU TÉLÉTRAVAIL

- Avec son ou sa responsable, évaluation du travail effectué (en lien avec l'objectif SMARTE préalablement défini), des conditions de travail (physique, informatique, organisationnelle, familiale, psycho-sociale) et éventuelles adaptations pour améliorer tant le bien-être que l'efficacité.

LA REMISE EN ORDRE

- Suppression des échanges de mails devenus inutiles et éventuels fichiers enregistrés sur le bureau du PC.
- Fermeture des connexions sécurisées entre le PC privé et celui de la Ville.
- Reprise des appels téléphoniques sur le poste fixe du bureau.

¹ Disposer alors idéalement d'un clavier et d'une souris séparés afin de conserver une position de travail ergonomiquement acceptable pour le dos.

² Pour autant que les consignes de préparation soient respectées et que le ou la responsable ait validé la demande.

! Règles et obligations (Annexe 7 du Règlement de travail)

MODÈLE DE FORMULAIRE DE DEMANDE GÉNÉRALE DE TÉLÉTRAVAIL

A introduire préalablement, une fois pour toutes, au service GeCa, qui le présentera au Collège communal pour confirmation de l'avenant ou convention.

Nom, prénom

Service / Cellule

Département / Cabinet

Adresse domicile ou autre lieu de prestation

Demande d'autorisation de télétravail régulier à jours variables (maximum deux journées par semaine, la variabilité étant comprise d'un jour à l'autre, d'une semaine à l'autre, d'un mois à l'autre)

En tant que demandeuse/demandeur, je m'engage à :

- o dévier les appels de mon poste fixe professionnel vers mon gsm ou poste fixe privé
- o respecter le RGPD et verrouiller mon PC si je quitte mon poste de travail
- o respecter les conditions d'utilisation en cas de mise à disposition de matériel informatique

Date

L'agente ou l'agent demandeur	Le ou la responsable (Nom, prénom)
-------------------------------	------------------------------------

LE TÉLÉTRAVAIL RÉGULIER À JOURS VARIABLES

Le ou les jours peuvent changer en fonction des besoins, des saisons, du travail à réaliser, de la présence/absence du reste de l'équipe, etc. La personne peut donc, par exemple, faire deux jours de télétravail la semaine 1, puis un jour la semaine 2, puis du présentiel pendant deux semaines.

Attention, la demande « quotidienne » de télétravail doit toujours être introduite préalablement dans eRH et doit être validée par la hiérarchie.

LE TÉLÉTRAVAIL OCCASIONNEL

Répond à un cas de force majeure ou un besoin personnel exceptionnel (exemple : grève des transport en commun, verglas, chauffage en panne au bureau, ...). Il peut être demandé à raison de 10 occurrences par an, actuellement par demande (formulaire) à adresser au service GeCa et dès que possible, via un nouvel item dans eRH.

A disposition :

ORGANISER UNE VIDÉOCONFÉRENCE
- Personnel communal -

Il y a encore quelques mois, les réunions à distance étaient exceptionnelles. Depuis la généralisation du télétravail, la vidéoconférence fait partie de notre quotidien. Plus entre les succès de connexion, le chat et quand tout le monde parle en même temps, la chose qui abaisse ou les réunions qui durent trop longtemps, ce n'est pas forcément un mauvais signe. Voici quelques bonnes pratiques pour organiser des réunions à distance aussi efficaces que productives (à part plus, que vous ne pouvez pas présenter).

Il est utile de rappeler les conseils de bonne conduite d'une réunion en présentiel, qui s'appliquent également à la vidéoconférence. A côté de cela, voici les étapes à suivre de la réunion à la réunion efficace :

PROGRAMMEZ LA VIDÉOCONFÉRENCE

- 1. Choisir la bonne salle
 - En fonction de certains critères (nombre de personnes, durée de réunion, partage de documents, possibilité de sous-titres, etc.), différents outils existent sur le web : Meet, Zoom, Webex, GoToMeeting, ... Ces outils sont gratuits, dans leur formule de base, mais la durée et le nombre de personnes sont parfois limités. Les formules professionnelles sont généralement payantes.
 - La Ville de Namur a décidé, pour favoriser, de privilégier les outils Webex et Zoom pour lesquels elle dispose de licences professionnelles, pour les personnes qui organisent les réunions virtuelles. Celles-ci sont gratuites ne doivent pas installer l'application sur leur PC, un simple lien URL, transmis dans la convocation, leur permet d'accéder au « rendez-vous ».
- 2. Programmer la rencontre
 - De la même manière que pour une réunion en présentiel, il convient d'abord de vérifier les compatibilités d'agenda, soit par accès aux agendas Outlook des membres du personnel communal, soit via des outils comme Doodle.
 - Doivent s'appliquer dans une lettre de convocation les codes d'accès et le lien en fonction des résultats : Chrome, Firefox, Safari, Edge... (voir Internet Explorer).
 - Ne pas connecter en silence éventuellement les codes d'accès et mots de passe qui vous ont été donnés par le service informatique (pour Webex et Zoom).
 - Modifier si nécessaire le nom d'organisation et adapter les paramètres de votre réunion (salle d'attente, micro ouvert ou fermé, etc.).
 - Programmer la rencontre (date, heure de début, heure de fin, documents annexés).
 - Répondre à l'invitation à votre réunion (codes d'accès, adresse url et éventuel mot de passe).
- 3. Envoyer les invitations et invites
 - Envoyez leur votre invitation en temps utile - idéalement via l'agenda Outlook (les éléments sont sincères directement dans leur agenda) ou par mail en transmettant bien l'adresse URL.
 - La convocation doit être claire et explicite sur le mode de fonctionnement. Envoyez éventuellement un mode d'emploi de l'application utilisée et l'invite par défaut pour donner quelques conseils.
 - Répondre quant à la présence ou non à la date, l'heure, l'urgence de ponctualité.
 - L'absence éventuelle de documents, préparation de documents.
 - Test préalable de la qualité et de la stabilité de leur connexion, micro et caméra.
 - Namur doit vous les accueillir (soit à la salle d'attente « de préférence »).
 - Numéro d'appel d'urgence en cas de problème de connexion.
 - Conseil de transfert du lien URL vers la boîte mail privée en cas de télétravail.

INFOS

Service Gestion des Carrières (GeCa\DRH)
Mail : gestiondescarrieres@ville.namur.be
(BP Gestion des Carrières)

Service Gestion des Compétences (GeCo\DRH)
Mail : gestiondescompetences@ville.namur.be
(BP Gestion des Compétences)

Service Informatique
081/24 63 10
Mail : informatique-support@ville.namur.be
(BP Informatique - Support)

CADRE LEGAL

Loi du 3 juillet 1978, art. 119 et suivants
(relative aux contrats de travail)

Loi du 5 mars 2017
(organisant le travail faisable et maniable, dans le secteur privé)

Loi du 21 décembre 2018
(portant de dispositions diverses en matière sociale)

CCT n°85bis du 27 février 2008
(relative au télétravail dans le secteur privé)

Décision du Conseil communal du 13 octobre 2020
(tutelle du 25 novembre 2020)