

ACCORD-CADRE

Pour une meilleure efficacité du service public par la qualité de vie au travail, l'autonomie et la responsabilité

PRÉAMBULE

« La Région Île-de-France poursuit sa modernisation ; soucieuse de protéger ses agents, elle souhaite améliorer leur environnement et leurs conditions de travail. **Elle est une administration pionnière dans la reconnaissance du droit à la déconnexion** »

En tant qu'employeur responsable plaçant la qualité de vie et le bien-être au travail de ses agents au cœur de sa politique de ressources humaines, la Région Ile-de-France s'engage en faveur d'une **meilleure efficacité du service public** à travers plusieurs dispositifs favorisant la liberté dans l'organisation du travail, l'autonomie et la responsabilité des agents : le **télétravail**, le **droit à la déconnexion** et la **souplesse dans les heures de travail**.

Le **télétravail** a pour ambition de participer à la modernisation des modes de travail, de faire baisser le taux d'émissions de CO2, d'améliorer les conditions de travail des agents et de leur permettre un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. Encadré par le décret n° 2016-151 du 11 février 2016, le **télétravail** permet de travailler à domicile ou dans un tiers-lieu de façon régulière et volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication. Grâce au télétravail, les agents volontaires ont la possibilité de diminuer les trajets entre leur domicile et lieu de travail et de mieux concilier vie professionnelle et vie privée.

Si les nouveaux modes de fonctionnement peuvent améliorer les conditions de travail, en facilitant les échanges et l'accès aux infor-

mations, l'usage des outils numériques peut avoir des effets non désirés : sentiment de devoir être constamment disponible, fragmentation de l'activité, brouillage de la frontière entre vie professionnelle et vie privée. C'est dans ce contexte que la Région Ile-de-France souhaite poursuivre sa modernisation et améliorer les conditions de travail des agents en s'engageant de façon concrète et concertée avec les organisations syndicales sur le **droit à la déconnexion**. Soucieuse d'améliorer l'environnement de travail et de protéger ses agents, la Région Ile-de-France est une administration pionnière dans la reconnaissance de ce droit. L'enjeu est de garantir la bonne utilisation des outils numériques, tout en préservant la santé au travail pour garantir des conditions et un environnement de travail de qualité et respectueux de tous.

La Région Ile-de-France se caractérise notamment par son étendue géographique et son infrastructure de transports souvent jugée insuffisante. Afin de limiter les effets d'un réseau saturé sur la santé et le stress des agents, il est proposé d'engager une réflexion sur la possibilité d'adopter des **horaires de travail flexibles** : dans un contexte où les encadrants ont déjà modifié considérablement

[...]

leur mode de management afin de mettre en place le télétravail et les nouveaux modes d'organisation induits par les espaces de travail ouverts, il est indispensable de les associer à la définition des modalités de mise en place des horaires décalés, en premier lieu afin de préserver le sens du collectif, valeur cardinale de la nouvelle charte managériale de la Région.

A terme, la mise en place des horaires décalés pour les agents qui le souhaitent devra permettre de garantir une meilleure organisation des missions de chaque agent, tout en assurant un présentiel suffisant pour le travail collectif.

Ainsi, le présent accord-cadre propose tout d'abord, tout en poursuivant l'accompagnement à la généralisation du télétravail, la mise en place effective du droit à la déconnexion, avec les 3 objectifs suivants :

- ↳ Mettre en place des mesures visant une meilleure articulation entre vie professionnelle et personnelle ;
- ↳ Sensibiliser les agents aux risques liés aux NTIC ;
- ↳ Déterminer les comportements à risque à l'aide d'outils.

En parallèle, l'accord-cadre propose d'engager une réflexion collective qui vise à **une plus grande souplesse des horaires** dans l'organisation du travail.

 île de France

I. L'ÉLARGISSEMENT DU CHAMP D'APPLICATION DU TÉLÉTRAVAIL

DES LIEUX DE TÉLÉTRAVAIL VARIÉS, Y COMPRIS HORS ÎLE-DE-FRANCE

Il sera **possible de télétravailler depuis une ou deux adresses de domicile, à proximité immédiate de ceux-ci (à la médiathèque, dans un café, chez un voisin avec un bureau, etc.), ou depuis un autre endroit, y compris hors de la Région Île-de-France**, dès lors que ces locaux répondent aux conditions d'hygiène et de sécurité requises et qu'ils sont équipés d'un accès Internet suffisant.

Dans tous ces cas, **il n'y aura plus nécessité d'être en capacité de revenir dans les deux heures sur le lieu de travail**, dès lors que l'agent s'assure au préalable que cela est compatible avec l'organisation du service, des activités prévues et que sa présence physique n'est pas requise sur site. Il peut aussi être amené à prévoir qu'un collègue soit en mesure de le remplacer physiquement à une réunion présentant un caractère d'urgence.

Des tiers-lieux recensés dans un catalogue sont aussi accessibles pour les agents dans la limite de l'enveloppe budgétaire allouée.

En cas d'impossibilité de télétravailler pour des raisons techniques, le télétravailleur doit pouvoir revenir, dans un délai raisonnable, sur site ou sur un lieu où les conditions de connexion, d'hygiène, de sécurité et d'environnement de travail lui permettent de travailler.

PERMETTRE AUX AGENTS DES LYCÉES, SUR UNE FONCTION ÉLIGIBLE, DE TÉLÉTRAVAILLER

En étroite concertation avec les équipes de direction des lycées, une expérimentation sera menée pour permettre aux agents des lycées de télétravailler, sur 3 jours maximum par an, hors présence élèves, sur des périodes de vacances, et sur des postes éligibles.

LE TÉLÉTRAVAIL POUR RAISON DE SANTÉ ET MATERNITÉ

Le télétravail pour raison de santé est une modalité de maintien dans l'emploi. Le médecin de prévention peut ainsi préconiser des aménagements temporaires des conditions de télétravail et aller au-delà des 2 jours de télétravail prévus dans l'accord-cadre, pour une durée de 6 mois, renouvelable une fois. L'augmentation du nombre de jours de télétravail est également possible dans le cadre de la maternité (période de grossesse avant le congé maternité). Pendant ces périodes, avec préconisation médicale et avis de la hiérarchie, il est possible d'augmenter le nombre de jours télétravaillés.

MODALITÉS DE RÉGULATION CONCERNANT LA LIMITATION DES JOURNÉES DE TÉLÉTRAVAIL

La Région Ile-de-France a décidé d'autoriser 2 jours de travail par semaine maximum pour les agents du Siège dont les missions sont considérées comme télétravaillables. Les modalités de la mise en place du télétravail sont discutées au niveau du service, de la direction et du pôle. Chaque agent doit être parfaitement informé des modalités définies et des nécessités de service qui ont conduit à les établir.

En cas de refus par le N+1 d'un ou deux jours de télétravail, le refus doit être évoqué avec le N+2 et être motivé.

L'agent concerné par un refus de télétravail par son N+1 peut faire un recours gracieux auprès de sa hiérarchie, puis au niveau du pôle RH.

Un état des lieux annuel quantitatif et qualitatif du télétravail sera établi par le DGA et les directions, présenté au comité technique et inséré dans le bilan social.

II. LE DROIT À LA DÉCONNEXION : PROTÉGER LA VIE PRIVÉE DES AGENTS

CONTEXTE ET PRINCIPE DU DROIT À LA DÉCONNEXION

Cet accord-cadre se situe dans un contexte de fort développement des outils numériques, à la Région, et de façon plus globale dans le milieu professionnel. Cela conduit à une modification substantielle des méthodes de travail, impliquant une forte accessibilité des informations et des moyens de communication.

Le droit à la déconnexion désigne le droit pour l'agent de ne pas être connecté à ses outils numériques professionnels (lire, répondre aux e-mails ou au téléphone) en dehors de son temps de travail.

Ainsi, **les agents ne seront pas tenus de répondre aux mails et au téléphone en dehors de leur temps de travail** qui peut être effectué du lundi au vendredi entre 7 h et 20 h, à l'exception des services spécifiques. Dans cette optique, il est prévu que les signatures de mails contiennent systématiquement un message rappelant qu'une réponse ne peut être exigée en dehors des heures de travail.

Si les outils numériques permettent d'améliorer les conditions de travail en ouvrant la possibilité à de nouvelles solutions telles que le télétravail, ou encore une communication plus simple et plus rapide entre les agents, il est également important de tenir compte des risques d'hyperconnectivité qui peuvent en découler. Ainsi, les agents peuvent être tentés de se connecter, ou de rester joignables en dehors de leurs heures de travail, ou pendant leurs absences (congrés, week-ends...). Cela peut conduire à

des situations à risques, ayant des conséquences pour la santé et l'équilibre personnel des agents (porosité entre vie personnelle et vie professionnelle, syndrome d'épuisement professionnel...), et néfastes pour l'environnement professionnel.

Dans ce cadre, la Région entend être responsable en **informant, formant ses collaborateurs autant sur les aspects positifs et les risques de ces nouveaux outils que sur les nouvelles modalités de travail.**

USAGE DES OUTILS NUMÉRIQUES ET ARTICULATION ENTRE VIE PROFESSIONNELLE ET VIE PERSONNELLE

Trouver des alternatives à la communication par e-mail lorsque cela est possible et éviter l'utilisation des outils numériques (téléphone portable et messagerie électronique) en dehors du temps de travail permet une meilleure articulation entre vie professionnelle et vie personnelle.

Favoriser la communication utile et directe : usage des outils numériques lors des heures de travail

Des gestes simples liés à l'usage des outils numériques limitent les risques concernant l'hyper connectivité des agents.

Il est ainsi préférable de trouver des alternatives aux e-mails lorsque cela est possible :

- Privilégier la **visioconférence pour des conversations longues** plutôt qu'un échange d'e-mails volumineux afin d'éviter l'encombrement des messageries électroniques.
- Privilégier **l'échange direct par téléphone** (fixe ou portable professionnel) lors des heures de travail plutôt que l'échange d'e-mails.
- **Former les agents et les encadrants à un meilleur usage de la messagerie électronique**, mettre en place des outils d'aide à la limitation des mails.

SENSIBILISER LES AGENTS AUX RISQUES LIÉS AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

La formation de l'ensemble des agents est nécessaire à la prévention des risques liés à l'hyper connectivité et à la sensibilisation de l'ensemble des acteurs aux bonnes pratiques afin d'éviter la surcharge informationnelle.

1. Former les agents aux risques liés à l'hyper-connectivité

Il est nécessaire que les agents soient formés à l'évaluation et à la détection des risques liés à l'utilisation des outils numériques. Chacun doit être en mesure d'apprécier la charge de travail de chaque agent afin d'éviter l'hyperconnectivité et la surcharge informationnelle. Ces formations pourront également avoir pour objet la gestion des outils numériques (compréhension, maîtrise et perfectionnement) afin de permettre à tous d'acquérir les compétences quant à l'utilisation des outils de prévention des risques liés à l'hyper-connectivité (utiliser la messagerie

automatique par exemple). Elles seront également l'occasion d'appeler à la réflexion de chacun quant à son utilisation des outils numériques (réfléchir à des alternatives à l'envoi d'e-mails par exemple).

La formation des agents pourra ainsi passer par la mise en place d'ateliers d'échanges concernant l'hyper-connectivité et la place des outils numériques dans la vie quotidienne ainsi que par des conférences sur des sujets liés à l'hyper-connectivité et à la prévention de la surcharge informationnelle.

2. Etablir une charte de « bonnes pratiques » des outils numériques professionnels

Sensibiliser les agents consiste également à les accompagner dans la compréhension des risques liés à l'hyper connectivité et à la surcharge informationnelle. Ainsi, une « charte de bonnes pratiques » sera mise en place et communiquée aux agents, afin de les informer sur certains comportements à éviter.

DÉTERMINER LES COMPORTEMENTS À RISQUE

Afin de s'assurer du respect du droit à la déconnexion, chaque agent doit être informé de sa gestion des outils numériques afin d'être sensibilisé à d'éventuels comportements à risque dont il n'aurait pas nécessairement conscience. Dans ce cadre, la hiérarchie doit faire figure d'exemple quant au respect du droit à la déconnexion.

1. Informer les agents quant à leur gestion des outils numériques

Permettre aux agents de comprendre leur gestion des outils numériques est la clé du respect du droit à la déconnexion. Cette compréhension passera par des outils innovants, interrogeant et modifiant l'usage des e-mails

2. Ne pas pénaliser l'usage du droit à la déconnexion ni valoriser l'hyper-connectivité

Le fait de refuser de se connecter hors du temps de travail ne doit avoir aucune conséquence négative sur l'évaluation professionnelle ou le parcours du salarié. De la même manière, le fait de se connecter de manière occasionnelle ou régulière hors du temps de travail ne doit avoir aucune conséquence positive sur celle-ci afin de ne pas créer de situations discriminantes.

3. L'exemplarité de la hiérarchie

Le respect du droit à la déconnexion implique un comportement exemplaire de la part de la hiérarchie. Elle sera sensibilisée aux risques comme aux bonnes pratiques dont elle sera garante.

4. L'hyper-connectivité dans le cadre de la procédure d'alerte

Une procédure d'alerte comme dans toute situation à risque, sera établie pour que chaque agent puisse signaler sa situation s'il l'estime anormale, voire dangereuse pour sa santé à travers les fiches de signalement.

III. ENGAGER RÉSOLUMENT UNE RÉFLEXION SUR LES MODALITÉS DE MISE EN PLACE D'UNE SOUPLESSE ACCRUE DANS LES HORAIRES DE TRAVAIL EN FAVEUR DE L'AUTONOMIE ET DE LA RESPONSABILITÉ

Une réflexion sur les modalités de mise en place d'une souplesse accrue dans les horaires de travail sera lancée :

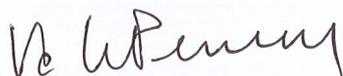
- **Accompagner les encadrants, sous forme de groupes de travail, à la définition des conditions de mise en place des horaires décalés.**
- **Favoriser la souplesse horaire pour permettre aux agents une meilleure efficacité par une qualité de travail accrue :** par la souplesse des horaires et de l'organisation du travail, c'est la vie quotidienne des agents qui sera améliorée. En effet, un agent souhaitant éviter les horaires de pointe dans les transports en commun pourra ainsi différer ses horaires de travail. Une souplesse accrue des horaires de travail implique une plus grande responsabilité pour les agents quant à l'organisation de leur travail. Cependant, une plus grande liberté ne doit pas être acquise au détriment de l'efficacité, mais au contraire doit permettre, par la réduction du stress, d'être pleinement mobilisé. Enfin, le collectif doit toujours primer.
- **Faire bénéficier aux agents de la Région, de toutes les facilités mises en place au niveau régional en ce qui concerne l'accès aux espaces de co-working, notamment dans les gares franciliennes :** la Région Île-de-France dispose d'un vaste réseau de gares qu'il pourrait être intéressant de valoriser à travers des espaces de co-working. Par ce biais, les agents qui le souhaitent pourront travailler dans ces espaces dédiés durant les heures de pointe, et se rendre ensuite au travail, une fois le trafic moins dense.

IV. SUIVI DE L'ACCORD

Le présent accord fera l'objet d'un suivi annuel,
dans le cadre d'un comité de pilotage et d'une présentation au CT et au CHSCT.

Fait à Paris, le 21 mars 2019

Pour la collectivité :

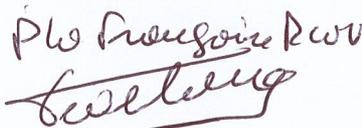


Valérie Péresse,
Présidente
de la Région Île-de-France



Béatrice de Lavalette,
Vice-présidente
en charge du dialogue social

Pour les organisations syndicales négociatrices de l'accord en mai 2018 :



La CFDT-SPP

La FA-FPT-SYNPER

Le syndicat UNSA territoriaux
CRIDF

Le SNUTER-FSU