

| | | | |
|---|--|---|--------------------------|
|  <p>Centre Hospitalier d'Auch EN GASCOGNE Soigner & prendre Soins</p> | <h1>GUIDE DU TELETRAVAIL au Centre Hospitalier d'Auch</h1> | <p>Date de Diffusion : JANVIER 2021</p> | <p>GRH PR 11</p> |
| <p>Page : 1/17</p> | | | <p>Version 4</p> |

Direction des Ressources Humaines
Et des Affaires Médicales

Version 4 – 11/12/2020

GUIDE DU TELETRAVAIL

AU CENTRE HOSPITALIER D'AUCH

Le télétravail au Centre hospitalier d'Auch a jusqu'ici était accordé ponctuellement, au fil de l'eau, selon des demandes individuelles d'agents ayant des fonctions administratives. La crise sanitaire de 2020 a étendu de fait le champ des activités possibles et sensibilisé les agents sur ce mode de travail. Ce qui paraissait difficile en termes purement techniques est de fait apparu faisable, avec les limites liées à la mise en œuvre pratique dans l'urgence.

Le présent Guide du télétravail au Centre Hospitalier d'Auch vient officialiser les modalités de cette forme de travail effectif et rappelle également les obligations de l'employeur et des agents en termes de sécurité et de prévention. Il est à disposition de tous et sera remis à chacun avec la décision d'autorisation de télétravail.

Il a été présenté :

- *au Comité Technique d'Etablissement lors de sa séance du 8 décembre 2020 ;*
- *au Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail lors de sa séance du 3 décembre 2020.*

(document mis sur l'intranet du CH d'Auch le 13/01/2021)



| | | | |
|---|---|--|---|
|  <p>Centre Hospitalier d'Auch EN GASCOGNE Soigner & prendre Soins</p> | <h1>GUIDE DU TELETRAVAIL</h1> <h2>au Centre Hospitalier d'Auch</h2> | <p>Date de Diffusion : JANVIER 2021</p> | <p>GRH PR 11</p> |
| <p>Page : 2/17</p> | | | <p>Version 4</p> |

Table des matières

| | |
|---|----|
| A. Mettre en place le télétravail au Centre Hospitalier d'Auch | 3 |
| A.1 - Les bénéficiaires | 3 |
| A.2 - Les activités éligibles et les critères | 3 |
| A.3 – Les situations hors champ | 4 |
| A.4 – Les éventuelles raisons médicales | 4 |
| B. Le management d'un agent en télétravail | 5 |
| C. Le choix d'autoriser le télétravail | 5 |
| C.1 – Les critères d'acceptation | 5 |
| C.2 – Le(s) lieu(x) de travail | 6 |
| C.2.1 - Conformité électrique | 6 |
| C.2.2 - Assurance | 6 |
| D. Les outils du télétravail | 7 |
| D.1 – Equipement informatique et accès au Système d'Information | 7 |
| D.1.1 - Télétravail régulier | 7 |
| D.1.2 - Télétravail ponctuel | 7 |
| D.2 - La sécurité de l'équipement et des données dans le cadre du télétravail | 8 |
| D.2.1 - La sécurité de l'équipement | 8 |
| D.2.2 - La sécurité des données | 8 |
| D.3 – L'accès et la sécurité du réseau utilisé dans le cadre du télétravail | 8 |
| D.3.1. - Le réseau Internet | 8 |
| D.3.2 - Le réseau VPN | 9 |
| D.3.3 - L'utilisation des NTIC en télétravail | 9 |
| D.3.4 – La messagerie électronique | 9 |
| D.3.5 – La téléphonie | 9 |
| E. Le temps du télétravail | 9 |
| E.1 – Le nombre de jours de télétravail | 9 |
| E.2 – Les jours accessibles au télétravail | 10 |
| E.3 – Les horaires | 10 |
| F. La prévention des risques professionnels liés au télétravail | 11 |
| F.1 - Risques physiques liés à l'aménagement du poste de travail | 11 |
| F.2 – Risques psycho-sociaux liés à la situation de télétravail | 12 |
| F.2.1 – Prévenir la création de situations de stress | 12 |
| F.2.2 – Lutter contre le sentiment d'isolement ou d'éloignement du collectif de travail | 12 |
| F.2.3 – Document unique d'évaluation des risques professionnels | 12 |
| F.3 – En cas d'accident du travail | 12 |
| G. Traitement d'une demande de télétravail | 13 |
| ANNEXES | 14 |



| | | | |
|---|--|---|--------------------------|
|  <p>Centre Hospitalier d'Auch EN GASCOGNE Soigner & prendre Soins</p> | <h1>GUIDE DU TELETRAVAIL au Centre Hospitalier d'Auch</h1> | <p>Date de Diffusion : JANVIER 2021</p> | <p>GRH PR 11</p> |
| <p>Page : 3/17</p> | | | <p>Version 4</p> |

A. Mettre en place le télétravail au Centre Hospitalier d'Auch

Le télétravail se définit comme « toute forme d'organisation du travail dans laquelle les fonctions qui auraient pu être exercées par un agent dans les locaux où il est affecté sont réalisées hors de ces locaux en utilisant les technologies de l'information et de la communication » (Article 2 du décret n° 2016-151 du 11 février 2016 relatif aux conditions et modalités de mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique et la magistrature, modifié par le décret 2020-524 du 5 mai 2020).

« L'autorisation de télétravail est délivrée pour un recours régulier ou ponctuel au télétravail. Elle peut prévoir l'attribution de jours de télétravail fixes au cours de la semaine ou du mois ainsi que l'attribution d'un volume de jours flottants de télétravail par semaine, par mois ou par an (...) » (art. 2-1 du décret 2016-151 du 11 février 2016, modifié).

Le télétravail ponctuel se réalise par l'utilisation de jours flottants de télétravail ou autorisation temporaire en cas de situation exceptionnelle perturbant l'accès au site ou le travail sur site.

A.1 - Les bénéficiaires

Au Centre Hospitalier d'Auch, le télétravail s'adresse à **tous les agents, fonctionnaires titulaires et stagiaires, et contractuels** ayant acquis une expérience de leur poste de travail d'au minimum 6 mois. Seuls les apprentis et les stagiaires sont exclus du dispositif. Par principe, aucun métier n'est exclu du télétravail dès lors qu'un volume suffisant d'activités télétravaillables peut être identifié. L'analyse de l'activité réelle permet d'identifier la part qui peut être réalisée à distance.

Dans cette part, les activités qui nécessitent la présence physique sur site pour renseigner des patients, résidents ou agents ou bien qui nécessitent d'utiliser des équipements matériels spécifiques, ne sont pas éligibles au télétravail (art. 2 de l'arrêté du 3 novembre 2017). Dès lors, toutes les activités de soins, de bio-nettoyage, de manipulations nécessitant, par exemple, l'utilisation de produits et de matériels et le port d'un équipement individuel de protection sont exclues. Les activités dangereuses (risque chimique, etc.) sont naturellement exclues.

Les agents en télétravail consacrent l'intégralité de leur temps de travail aux tâches qui lui sont confiées dans le cadre de missions télétravaillables.

A.2 - Les activités éligibles et les critères

La Direction des Ressources Humaines et des Affaires Médicales autorise le télétravail au cas par cas, sur demande de l'agent, **au regard de plusieurs critères**. Elle « apprécie la compatibilité de la demande avec la nature des activités exercées, l'intérêt du service » (art. 5 du décret du 11 février 2016). La non-conformité aux règles de santé et sécurité est un critère d'inéligibilité d'une activité de télétravail.

Les activités télétravaillables et non télétravaillables auront été **validées par le cadre de proximité après échanges au sein de l'équipe**, le sujet ne concernant pas uniquement l'agent et son responsable hiérarchique mais l'ensemble du collectif de travail. Ainsi, le sujet est abordé en termes d'analyse du travail réel et de ses potentiels impacts pour l'ensemble de l'équipe, et non pas en tant que seule demande individuelle.

D'ores et déjà, on peut identifier une série d'exemples d'activités susceptibles d'être exercées en télétravail et reprises ici de façon synthétique par grandes thématiques, sans que cette liste ait un caractère exhaustif :

- identification d'indicateurs, analyse de dossiers de candidatures, évaluation de dossiers, préparation de dossiers administratifs de recrutement, reconstitution de carrière, établissement de conventions de stage et contrats de travail, rédaction de demandes d'embauche, regroupement de pièces numériques nécessaires aux embauches, justification financière, préparation de dossiers



| | | | |
|--|---|---|---------------------------------|
|  <p>Centre Hospitalier d'Auch EN GASCOGNE Soigner & prendre Soin</p> | <h1>GUIDE DU TELETRAVAIL</h1> <h2>au Centre Hospitalier d'Auch</h2> | <p>Date de Diffusion : JANVIER 2021</p> | <p>GRH PR 11</p> |
| <p>Page : 4/17</p> | | | <p>Version 4</p> |

budgétaires, bilans financiers, suivi des dépenses et des recettes, tableaux de bord financier, gestion financière, pointage de factures, etc. ;

- Organisation et planification : établissement de plannings divers, mise en place de protocoles, processus, procédures, modes opératoires, gestion de rendez-vous, organisation de l'agenda, gestion de planning d'accueil, etc. ;
- Traitement de la messagerie, tri de mails, gestion de mails, réponses aux courriels, préparation de mails, de réunions, préparation d'ordres du jour et de comptes rendus de réunions, etc.
- Gestion des stocks, des commandes et des relations fournisseurs, prestataires et usagers : mise en forme de données, saisie de mises à jour d'inventaire, préparation de commandes, repérage et sélection de matériels, demandes de devis, négociation de prix avec les fournisseurs, suivi et relance de sous-traitance et fournisseurs,
- Rédaction ou contribution à la rédaction de projets, de bilans, de rapports, de notes, de demandes diverses, d'articles de communication, de comptes rendus, de procédures ;
- Lecture, bibliographie et documentation : veille juridique, veille documentaire, suivi de l'évolution de la réglementation ;
- Communication et diffusion : préparation de présentations orales, d'exposés ;
- Instruction, constitution et préparation de dossiers : instruction, préparation de dossiers complexes, dossiers qualité, dossiers d'autorisations, réponses à des enquêtes, suivi des dossiers administratifs, réalisation de tableaux de bord, des d'achat, établissement de devis pour l'utilisation des plateformes ;
- Programmation logicielle, maintenance de serveurs informatiques, infographie, cartographie, dessin, saisie de schémas, développement de programmes, développement de code, développement d'applications, gestion de bases de données, dépannages via accès machines à distance, prise en main à distance pour assistance logicielle, interventions informatiques de base, support informatique à distance.

Ne sont pas éligibles au télétravail :

- Les activités nécessitant d'assurer un accueil ou une présence physique dans les locaux de l'établissement ou en raison des équipements matériels spécifiques nécessaires à l'exercice de l'activité ;
- Les travaux nécessitant l'utilisation de logiciels ou applications dont la sécurité ne peut être garantie en dehors des locaux de l'établissement ;
- Le traitement de données confidentielles ou à caractère sensible, dès lors que le respect de la confidentialité de ces données ne peut être assuré en dehors des locaux de l'établissement.

A.3 – Les situations hors champ

Tel que défini dans l'article 2 du décret du 11 février 2016, le télétravail se distingue :

- du travail en site distant, ainsi désigné parce que l'agent exerce ses activités dans des locaux de la direction commune ou du GHT ;
- de la période d'astreinte, notamment avec intervention réalisée depuis le domicile pendant l'astreinte.

A.4 – Les éventuelles raisons médicales

A la demande de l'agent dont l'état de santé, le handicap ou l'état de grossesse le justifient, après avis du médecin du travail, ou en l'absence de médecin du travail, après avis d'un médecin agréé, **en tout état de cause autorisés par la DRHAM**, il peut être dérogé sur une durée de six mois maximum à la quotité des fonctions pouvant être exercées sous la forme du télétravail et au temps de présence sur le lieu d'affectation tels que précisés au chapitre E.1. Cette dérogation est renouvelable, après avis du service de médecine préventive ou du médecin du travail ou en l'absence de médecin du travail, après avis d'un médecin agréé.



| | | | |
|---|---|---|---|
|  <p>Centre Hospitalier d'Auch EN GASCOGNE Soigner & prendre Soins</p> | <h1>GUIDE DU TELETRAVAIL</h1> <h2>au Centre Hospitalier d'Auch</h2> | <p>Date de Diffusion : JANVIER 2021</p> | <p>GRH PR 11</p> |
| <p>Page : 5/17</p> | | | <p>Version 4</p> |

Dans toute la mesure du possible, il est recommandé que l'agent soit présent dans l'établissement au moins un jour par semaine. Les jours télétravaillés sur recommandation médicale sont néanmoins fixes et précisés dans l'autorisation de télétravail pour raisons médicales.

En ce qui concerne le télétravail des agents bénéficiant d'une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH), le cadre de ce télétravail est encadré par les dispositifs particuliers existant en faveur des personnes en situation de handicap et prévaut sur le dispositif télétravail.

B. Le management d'un agent en télétravail

La mise en œuvre du télétravail induit des changements importants dans l'exercice de la relation managériale et dans la gestion du collectif de travail.

Le télétravail suppose un management par objectifs :

- ceux-ci sont préalablement fixés, clairement identifiés et hiérarchisés. Les délais de réalisation sont arrêtés ;
- l'agent demandeur a acquis les valeurs et les compétences nécessaires à les réaliser en totale autonomie.

Le contrôle du respect des règles, des procédures et des délais est exercé tout au long de l'exercice.

Un contrôle a posteriori des objectifs fixés est effectué.

Des formations pourront être initiées, à la demande, notamment pour les encadrants (mise en œuvre du télétravail, évolutions nécessaires de l'organisation collective et individuelle du travail, adaptation du management à une gestion par objectifs et à distance, ...).

C. Le choix d'autoriser le télétravail

C.1 – Les critères d'acceptation

Toutes les demandes devront faire l'objet d'une étude approfondie ; la motivation de la demande sera abordée dans un premier temps, les conditions de son autorisation dans un second temps.

Trois critères sont pris en compte lors de la décision d'autoriser ou non le télétravail :

- La nature et le volume des activités sollicitées sont-elles cohérentes avec la demande ?
- L'agent est-il suffisamment autonome pour pouvoir les accomplir en télétravail ?
- L'exercice du télétravail de l'agent est-il compatible avec l'organisation du travail collectif de l'équipe et la continuité de service ?

Des critères complémentaires peuvent être pris en compte :

- Distance domicile / travail ;
- Situation individuelle et familiale.

L'accord entre les deux parties sur une demande de télétravail peut correspondre totalement ou partiellement à la demande initiale (par exemple dans le cas où le volume d'activités télétravaillables paraît trop faible pour la quotité de télétravail sollicitée) et conduire à une reformulation de la demande initiale permettant néanmoins d'accéder à la demande de télétravail de l'agent.

Une période dite « d'adaptation » de trois mois est recommandée. Durant cette période, tant l'agent que l'établissement, peuvent mettre fin unilatéralement au télétravail, sous réserve du respect d'un délai de prévenance d'un mois.



| | | | |
|---|---|--|---|
|  <p>Centre Hospitalier d'Auch EN GASCOGNE Soigner & prendre Soins</p> | <h1>GUIDE DU TELETRAVAIL</h1> <h2>au Centre Hospitalier d'Auch</h2> | <p>Date de Diffusion : JANVIER 2021</p> | <p>GRH PR 11</p> |
| <p>Page : 6/17</p> | | | <p>Version 4</p> |

Au-delà de la période d'adaptation, **il peut être mis fin à l'autorisation de télétravail à tout moment tant par l'agent que par l'établissement** sous réserve du respect d'un délai de prévenance de deux mois. Dans le cas où il est mis fin à l'autorisation de télétravail à l'initiative de l'administration, le délai de prévenance peut être réduit en cas de nécessités de service. Dans le cas où la demande vient de l'agent, si celui-ci est dans l'impossibilité de télétravailler pendant le délai de prévenance, il réintègre son lieu d'affectation sans délai.

Une réponse écrite doit être donnée à la demande de télétravail de l'agent dans un délai d'un mois maximum à compter de la date de sa réception. Le refus d'autorisation de télétravail ou l'interruption à l'initiative de l'employeur doivent être motivés et précédés d'un entretien.

L'agent peut saisir la Commission Administrative Paritaire de son corps s'il est fonctionnaire ou la Commission Consultative Paritaire s'il est contractuel, en cas de refus opposé à sa demande initiale, de renouvellement de télétravail ou de l'interruption du télétravail à l'initiative de l'administration.

C.2 – Le(s) lieu(x) de travail

Le(s) lieux de télétravail est (sont) déclaré(s) dans la demande d'autorisation. Le télétravail peut être organisé au domicile de l'agent, dans un autre lieu privé ou dans tout lieu à usage professionnel (dont le coût de location ne fera pas l'objet d'une prise en charge financière par le CH Auch) ; l'agent peut bénéficier au titre d'une même autorisation de ces différentes possibilités. Chaque lieu de travail doit offrir des conditions d'ergonomie suffisantes pour l'exercice des fonctions en télétravail.

Les membres du CHSCT peuvent rendre visite à l'agent à son domicile, après demande écrite auprès de l'agent dix jours à l'avance minimum et seulement en cas de réponse positive écrite de sa part et transmise au Centre Hospitalier d'Auch.

Le télétravail exclut toute prise en charge des frais de repas par le Centre Hospitalier d'Auch.

C.2.1 - Conformité électrique

L'équipement utilisé pour exercer l'activité professionnelle en télétravail (ordinateur, écran, éclairage d'appoint ...) dans les conditions de sécurité prévues par les dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France doit être conforme à la norme NFC-15-100. L'installation utilisée est notamment protégée par un disjoncteur 30mA.

C.2.2 - Assurance

Les risques liés aux équipements informatiques fournis par le Centre Hospitalier d'Auch sont couverts par l'assurance du Centre Hospitalier d'Auch de la même façon que lorsque l'agent est physiquement présent sur son lieu d'affectation. L'agent doit donc y veiller personnellement de la même façon quel que soit son lieu de travail.

L'assurance multirisque habitation personnelle couvre les biens personnels de l'agent quand bien même son domicile n'est plus exclusivement un lieu d'habitation. L'attestation autorisant le télétravail à domicile permet donc à l'assureur de rappeler explicitement qu'il ne prendra aucunement en charge un remboursement lié à du matériel professionnel mais aussi, dans certains cas, qu'il n'y aura pas d'accueil de public à l'adresse qu'il assure, dans ce cadre de télétravail à domicile. Elle permet également de protéger l'employeur de tout recours sur les biens autres que ceux dont il est propriétaire.

Les attestations concernant les lieux privés (assurance et conformité électrique) sont à fournir lors de la demande pour pouvoir exercer en télétravail.



| | | | |
|---|---|--|---|
|  <p>Centre Hospitalier d'Auch EN GASCOGNE Soigner & prendre Soins</p> | <h1>GUIDE DU TELETRAVAIL</h1> <h2>au Centre Hospitalier d'Auch</h2> | <p>Date de Diffusion : JANVIER 2021</p> | <p>GRH PR 11</p> |
| <p>Page : 7/17</p> | | | <p>Version 4</p> |

D. Les outils du télétravail

D.1 – Equipement informatique et accès au Système d'Information

D.1.1 - Télétravail régulier

Le télétravailleur sera équipé par le Centre Hospitalier d'Auch d'un ordinateur portable avec sacoche dans la mesure où le salarié n'en serait pas déjà équipé au sein de l'hôpital.

Toute demande de matériel complémentaire, du type :

- souris,
- clavier,
- moniteur PC (2^{ème} écran),
- câble, etc.

devra faire l'objet d'une demande justifiée et motivée auprès du Service Informatique après validation du supérieur hiérarchique du télétravailleur.

Le Service Informatique du Centre Hospitalier mettra également à disposition un accès à distance sécurisé au Système d'information, aux applications et outils nécessaires aux missions du télétravailleur. Cet accès sera activé uniquement durant les heures autorisées de télétravail.

Pour des raisons de sécurité, le matériel informatique et autres outils mis à disposition du télétravailleur sont réservés à un usage professionnel et ne pourront pas être utilisés à titre personnel.

L'agent s'engage à respecter la charte d'utilisation des moyens informatiques en vigueur dans l'établissement, ainsi que le règlement intérieur. Le télétravailleur reconnaît avoir pris connaissance du présent guide.

Tout manquement aux règles précitées pourra être une cause de réversibilité immédiate du télétravail avec une désactivation immédiate par le Service Informatique de la connexion au Système d'information de l'établissement.

Le Service informatique de l'établissement sera joignable durant ses horaires d'ouverture pour le télétravailleur, en cas de difficultés liées à l'utilisation des équipements professionnels dont il dispose.

En cas de panne, de mauvais fonctionnement des équipements de travail, de la connexion internet, le télétravailleur devra en informer immédiatement son supérieur hiérarchique et le Service Informatique.

En cas de non résolution du problème technique à distance, ou en cas d'autres problèmes techniques empêchant le télétravailleur d'accomplir son activité (coupure d'électricité, du réseau informatique, travaux à domicile...) ou même en cas d'oubli du matériel au sein des locaux de l'établissement, le télétravailleur devra en informer immédiatement son supérieur hiérarchique. Cela pourra justifier un retour sur site (mais le télétravailleur ne peut se voir imposer un jour de congé ni de RTT, ni de décompte des heures durant une période d'indisponibilité pour cause de problèmes techniques).

Le Centre Hospitalier reste propriétaire de l'ensemble du matériel mis à la disposition du télétravailleur qui doit **s'engager à l'utiliser dans des conditions normales, à en prendre soin et à le conserver en bon état de marche.**

Le matériel mis à disposition pour télétravailler constitue un prêt de l'établissement et doit, au moment de la cessation effective de la situation de télétravail, être restitué intégralement.

D.1.2 - Télétravail ponctuel

Dans la mesure du possible, le télétravailleur sera équipé par le Centre Hospitalier d'Auch dans les conditions définies ci-dessus.

A défaut, l'administration peut autoriser l'utilisation de l'équipement informatique personnel de l'agent.



| | | | |
|---|---|--|---|
|  <p>Centre Hospitalier d'Auch EN GASCOGNE Soigner & prendre Soins</p> | <h1>GUIDE DU TELETRAVAIL</h1> <h2>au Centre Hospitalier d'Auch</h2> | <p>Date de Diffusion : JANVIER 2021</p> | <p>GRH PR 11</p> |
| <p>Page : 8/17</p> | | | <p>Version 4</p> |

D.2 - La sécurité de l'équipement et des données dans le cadre du télétravail

D.2.1 - La sécurité de l'équipement

L'ordinateur professionnel utilisé dans le cadre du télétravail requiert l'utilisation du chiffrement du disque dur par l'administrateur de l'équipement.

Aucune application à usage privé ne doit y être installée. L'agent ne peut désinstaller, supprimer ou de façon générale contourner volontairement les outils de protection et de sécurisation installés sur son poste.

Les disques durs externes, clés USB, ou matériels de stockage de données dans le Cloud public ne sont pas autorisés.

L'ordinateur ne doit pas être laissé sans surveillance. Comme sur le lieu d'affectation, lorsqu'il n'est pas utilisé, il doit être stocké en lieu sûr.

D.2.2 - La sécurité des données

En télétravail, l'agent doit s'abstenir de consulter des documents en présence de quelqu'un dans la pièce. Le filtre de confidentialité est un gage de sécurisation des données professionnelles.

Le télétravailleur doit utiliser des moyens d'accès sécurisés (mot de passe, certificat, etc.) conformes aux règles en vigueur. Ces moyens d'accès doivent être gardés strictement secrets et en aucun cas être communiqués à des tiers.

Comme sur le lieu de travail, la session d'un poste de travail doit être systématiquement verrouillée lorsque l'agent s'absente de son poste. Les mots de passe permettant de déverrouiller le poste ne doivent pas être confiés à des proches ni notés à proximité du poste.

Les documents papier sont soumis aux mêmes règles de protection des données que sur le lieu de travail. Ils ne doivent pas être laissés à la vue de tous. En l'absence de l'agent télétravailleur, ces documents doivent être stockés dans un lieu fermé à clé dont la clé n'est accessible qu'à l'agent télétravailleur.

Le télétravailleur se doit de protéger en toute circonstance :

- l'accès à des données dont la divulgation ou l'atteinte en intégrité aurait des conséquences sur l'accomplissement des missions de l'établissement ;
- l'accès à des données à caractère personnel.

Il incombe au télétravailleur de **se conformer aux règles relatives à la protection des données** inscrites dans la charte informatique du Centre Hospitalier d'Auch ainsi qu'au règlement général sur la protection des données.

D.3 – L'accès et la sécurité du réseau utilisé dans le cadre du télétravail

D.3.1. - Le réseau Internet

Pour être éligible au télétravail, le domicile doit disposer d'un accès internet. Si tel n'est pas le cas, le télétravail n'y sera pas autorisé.

Le Centre hospitalier n'est pas garant du débit internet de l'agent et ne pourra en conséquence être responsable des problèmes d'accès au système d'information de l'établissement.

Une vérification du débit devra être effectuée par l'équipe informatique du Centre hospitalier pour validation de la possibilité technique de télétravail. Pour cela l'agent devra fournir le numéro de ligne de la Box Internet. En parallèle, des outils seront fournis à l'agent pour effectuer la même vérification depuis son lieu de télétravail.

Le Service Informatique du Centre hospitalier n'a pas à intervenir en ce qui concerne la box personnelle de l'agent.

En cas de partage de la connexion internet, le télétravailleur devra prioriser son accès à usage professionnel.



| | | | |
|---|---|---|---|
|  <p>Centre Hospitalier d'Auch EN GASCOGNE Soigner & prendre Soins</p> | <h1>GUIDE DU TELETRAVAIL</h1> <h2>au Centre Hospitalier d'Auch</h2> | <p>Date de Diffusion : JANVIER 2021</p> | <p>GRH PR 11</p> |
| <p>Page : 9/17</p> | | | <p>Version 4</p> |

D.3.2 - Le réseau VPN

Dans le cadre du télétravail, l'administrateur informatique du Centre hospitalier mettra en place une liaison chiffrée et authentifiée : elle permet d'accéder à distance aux services et outils numériques comme sur le lieu d'affectation, ainsi que d'échanger des données en toute sécurité.

D.3.3 - L'utilisation des NTIC en télétravail

Les outils numériques comme la visioconférence, l'audioconférence, la messagerie électronique discontinuée, la messagerie électronique instantanée seront fournis par le Centre hospitalier.

Tout comme l'ordinateur personnel n'est pas autorisé en télétravail, l'imprimante personnelle de l'agent n'a pas à être utilisée pour le télétravail et le Centre Hospitalier ne rembourse pas les cartouches d'encre.

D.3.4 – La messagerie électronique

La messagerie électronique professionnelle est accessible. Elle permet un travail en discontinu à la différence de la messagerie instantanée. Elle permet d'accéder à ses mails mais aussi de garder contact, de vérifier la disponibilité de son équipe et/ou collaborateurs et de partager son agenda.

D.3.5 – La téléphonie

Les services ayant des agents en télétravail seront équipés d'un ou de deux téléphones portables réservés au télétravail ; ils en assureront la gestion suivant les besoins, et notamment en priorisant les agents ayant le besoin, pour accomplir leurs missions, de téléphoner à des personnes de l'extérieur ou à d'autres agents.

Néanmoins, dans les cas où les agents ne pourront pas disposer de téléphone portable professionnel, la possibilité sera donnée à l'agent de pouvoir renvoyer sa ligne professionnelle fixe vers le téléphone fixe de son domicile ou vers un portable personnel. Cependant, il est à noter que si l'agent rappelle depuis son poste ou mobile personnel, son abonnement téléphonique sera impacté. Il demeure de sa responsabilité de masquer, le cas échéant, ses coordonnées téléphoniques personnelles pour en garantir la confidentialité.

E. Le temps du télétravail

E.1 – Le nombre de jours de télétravail

Le décret n° 2016-151 du 11 février 2016, modifié, précise que l'autorisation de travail est délivrée pour un recours régulier ou ponctuel au télétravail. Elle peut prévoir l'attribution de jours de télétravail fixes au cours de la semaine ou du mois ainsi que l'attribution d'un volume de jours flottants de télétravail par semaine, par mois ou par an. Le décret limite également la quotité des fonctions pouvant être exercées sous la forme du télétravail à trois jours maximum par semaine et le temps de présence sur le lieu d'affectation à deux jours minimum par semaine.

Le Centre Hospitalier d'Auch arrête, pour des agents à temps plein, que la quotité des fonctions exercées en télétravail est fixée à une à deux journées hebdomadaires ; voire trois en fonction des situations particulières d'agents et sous réserve de la validation du cadre et de la Direction des Ressources Humaines.

Des dérogations à ce principe pourront être accordées sur autorisation expresse de la Direction des Ressources Humaines :

1° Pour une durée de six mois maximum, à la demande des agents dont l'état de santé, le handicap ou l'état de grossesse le justifie et après avis du service de médecine préventive ou du médecin du travail, ou d'un médecin agréé ; cette dérogation est renouvelable, après avis du service de médecine préventive ou du médecin du travail ou d'un médecin agréé ;

2° Lorsqu'une autorisation temporaire de télétravail a été demandée et accordée en raison d'une situation exceptionnelle perturbant l'accès au service ou le travail sur site.



| | | | |
|---|---|--|---|
|  <p>Centre Hospitalier d'Auch EN GASCOGNE Soigner & prendre Soins</p> | <h1>GUIDE DU TELETRAVAIL</h1> <h2>au Centre Hospitalier d'Auch</h2> | <p>Date de Diffusion : JANVIER 2021</p> | <p>GRH PR 11</p> |
| <p>Page : 10/17</p> | | | <p>Version 4</p> |

En ce qui concerne les agents à temps partiel ainsi que les agents bénéficiant de décharges syndicales partielles, il faut tenir compte du principe de durée de présence minimale sur le lieu de travail. Sous cette réserve, le temps partiel ne constitue pas en soi un motif de refus d'une demande de télétravail.

E.2 – Les jours accessibles au télétravail

Le choix des jours non ouverts au télétravail doit être fait au sein de l'unité afin de préserver la dimension collective de l'organisation du travail. Les réunions rassemblant l'ensemble des agents seront programmées sur les jours où l'ensemble de l'équipe est présent.

Dans le cas du télétravail régulier : le(s) jour(s) de télétravail autorisé(s) (sont) fixe(s) et inscrit(s) dans la décision d'autorisation. Il n'est pas possible d'en changer sans modifier la décision d'autorisation. Cependant, le télétravail peut être organisé sur deux semaines et les jours télétravaillés de chaque semaine peuvent être inscrits dans la décision d'autorisation (par exemple, possibilité de télétravailler une semaine sur deux le lundi et la semaine suivante le vendredi).

Dans le cas du télétravail ponctuel : le volume de jours flottants de télétravail par semaine, par mois ou par an doit également être défini dans la décision d'autorisation. L'utilisation de ces jours sera soumise à autorisation préalable du cadre responsable de l'agent.

Dans tous les cas :

Il est possible de demander un jour de congé avant/après ou sur une journée de télétravail.

Lorsqu'une période de mission ou une journée de formation a lieu un ou des jour(s) habituellement télétravaillé(s), le(s) jour(s) télétravaillé(s) n'est pas reportable. Il en va de même pour les congés maladie.

Au retour d'un congé maladie, si le jour de la reprise de fonction est un jour télétravaillé, l'agent signale son retour par les moyens de communication à sa disposition.

Si l'accès internet du lieu de télétravail est temporairement inaccessible ou si l'ordinateur portable professionnel est hors service le jour télétravaillé, cela se passe comme sur le lieu d'affectation quand un problème se présente : l'agent prévient son cadre supérieur, ainsi que le Service Informatique de l'établissement. Cela pourra justifier un retour sur site du télétravailleur. En tout état de cause, le télétravailleur ne peut se voir imposer un jour de congé ni de RTT, ni de décompte des heures durant une période d'indisponibilité pour cause de problèmes techniques.

À tout moment l'agent peut informer sa hiérarchie qu'il sera sur son lieu d'affectation un jour normalement télétravaillé.

En ce qui concerne la compatibilité du télétravail avec le cumul d'activité accessoire, il faut rappeler que le télétravail est une journée de travail comme une autre sur un lieu en dehors de son lieu d'affectation. Les mêmes règles trouvent donc à s'appliquer. Une attestation sur l'honneur d'un engagement personnel à consacrer l'intégralité de son temps de télétravail exclusivement à la réalisation des missions télétravaillées sera à fournir à l'appui de la demande d'autorisation de télétravail.

Dans le logiciel Octime, il sera possible d'afficher les journées en télétravail au niveau des plannings, via le code « TW ». Il est important, en effet, de ne pas assimiler les journées de télétravail à des jours de congés payés ou de congés de maladie.

E.3 – Les horaires

La décision d'autorisation doit préciser le cadre horaire de la journée en télétravail tout comme les activités télétravaillées, le(s) lieu(x) d'exercice du télétravail, les jours de présence sur site, les jours en télétravail, la date de prise d'effet de l'exercice des fonctions en télétravail et sa durée dont celle de la période d'adaptation.

Le temps de travail pratiqué en télétravail correspond à la durée quotidienne constatée sur site.

Ainsi, la durée quotidienne appliquée au Centre hospitalier d'Auch, hors services de soins, est de 8 h, le temps de repas étant compris lorsque l'agent est joignable à tout moment. Les horaires de télétravail sont



| | | | |
|---|---|---|---------------------------------|
|  <p>Centre Hospitalier d'Auch EN GASCOGNE Soigner & prendre Soins</p> | <h1>GUIDE DU TELETRAVAIL</h1> <h2>au Centre Hospitalier d'Auch</h2> | <p>Date de Diffusion : JANVIER 2021</p> | <p>GRH PR 11</p> |
| <p>Page : 11/17</p> | | | <p>Version 4</p> |

soit calqués en référence aux horaires habituels de travail sur site, soit définis sur une ou plusieurs plages d'horaires négocié(e)s avec le cadre et autorisé(e)s par la Direction des Ressources Humaines.

Les heures supplémentaires réalisées à la demande expresse et tracée du cadre responsable du télétravailleur seront considérées de la même façon que si elles avaient été réalisées sur site.

Afin de ne pas grever le temps de présence effective de l'agent sur site, la prise de la H40 est vivement encouragée sur un jour de télétravail. Sauf exception autorisée par le cadre et la Direction des Ressources Humaines, elle sera nécessairement programmée sur les journées de télétravail lorsque le télétravail sera effectué sur trois jours.

L'heure de travail accordée aux agentes enceintes sur une journée de travail est liée à la pénibilité des trajets entre le lieu d'affectation et le domicile. De ce fait, ce bénéfice n'est pas valable pour les journées télétravaillées. Il reste toutefois possible, sur avis du médecin du travail, d'accorder des facilités dans la répartition des horaires de travail, après avis du cadre et de la DRH. Ces facilités peuvent être accordées, à partir du début du troisième mois de grossesse, dans la limite maximale d'une heure par jour ; cette heure n'est pas récupérable.

Par ailleurs, à l'instar de la pratique sur site, les mères allaitant leur enfant peuvent bénéficier d'autorisations d'absence, dans la limite d'une heure par jour à prendre en deux fois.

Compte tenu de l'interpénétration entre la vie professionnelle et la vie privée induite par la situation de télétravail, l'organisation mise en place doit permettre de respecter la vie privée du télétravailleur. Il est porté à la connaissance des agents concernés qu'en tout état de cause, l'établissement est en capacité de vérifier à distance, si besoin est, le temps de connexion réalisé à l'occasion de chaque journée de télétravail. Aucun système de surveillance n'est mis en œuvre dans le cadre du télétravail. Les horaires de connexion sont automatiquement enregistrés.

F. La prévention des risques professionnels liés au télétravail

F.1 - Risques physiques liés à l'aménagement du poste de travail

La Direction des Ressources Humaines et des Affaires Médicales n'a aucune possibilité légale d'imposer un contrôle des conditions de télétravail.

Seuls les membres du CHSCT peuvent rendre visite à l'agent sur son lieu de télétravail, après demande écrite auprès de l'agent dix jours à l'avance minimum et seulement en cas de réponse positive écrite de sa part et transmise au Centre hospitalier d'Auch (sauf accident du travail déclaré par l'agent, cf. § F.3). La liste des agents autorisés à télétravailler sera communiquée régulièrement au Secrétaire du CHSCT.

En ce qui concerne les branchements électriques, le circuit électrique utilisé pour le poste de travail doit disposer des protections nécessaires et optimales (cf. § D ; cf. attestation de conformité électrique de l'agent en annexe du présent guide).

En ce qui concerne le travail sur écran, les consignes sont les suivantes :

- Adopter une posture ergonomique (qualité de l'assise, réglage de l'écran, ...), avoir une bonne organisation du plan de travail et de l'environnement – il appartient aussi à l'agent de s'en assurer ;
- Disposer d'un écran suffisamment grand pour visualiser correctement les données et informations nécessaires à ses missions télétravaillées ;
- Veiller à faire des pauses visuelles régulières : se déconnecter de l'écran en portant les yeux hors de l'écran (regard au loin par exemple), penser à faire des étirements, etc. De la même façon que sur son lieu de travail habituel.



| | | | |
|---|---|--|---|
|  <p>Centre Hospitalier d'Auch EN GASCOGNE Soigner & prendre Soins</p> | <h1>GUIDE DU TELETRAVAIL</h1> <h2>au Centre Hospitalier d'Auch</h2> | <p>Date de Diffusion : JANVIER 2021</p> | <p>GRH PR 11</p> |
| <p>Page : 12/17</p> | | | <p>Version 4</p> |

F.2 – Risques psycho-sociaux liés à la situation de télétravail

F.2.1 – Prévenir la création de situations de stress

Le télétravail ne permettant pas une évaluation directe de l'organisation du travail, il est donc nécessaire d'être vigilant quant à la formalisation des objectifs professionnels, à l'évaluation de la charge de travail et aux modalités de contrôle :

Le cadre de travail doit être formalisé préalablement.

En dehors des horaires de travail, les outils de communication (téléphone, ordinateur) sont déconnectés, afin d'éviter une disponibilité permanente (sauf demande argumentée de l'agent auprès de son supérieur hiérarchique). Le droit à la « déconnexion » des agents est applicable également en situation de télétravail.

La charge de travail doit être en adéquation avec la mission télétravaillée et le dialogue avec le supérieur hiérarchique doit permettre de la réajuster si nécessaire, de la même façon qu'en présentiel.

Les temps de pause sont les mêmes en télétravail qu'en présentiel. Pour éviter les risques de stress, il est important de fixer avec son responsable les objectifs et les résultats attendus de la même façon que si ceux-ci étaient réalisés en présentiel, de programmer des points réguliers pour évaluer les difficultés et la charge de travail.

Une formation à la gestion de son temps de travail, qui permet de savoir hiérarchiser les priorités, de développer une capacité d'organisation de la journée de travail peut être demandée si besoin, dans le cadre de l'entretien de formation.

F.2.2 – Lutter contre le sentiment d'isolement ou d'éloignement du collectif de travail

L'agent en télétravail doit continuer à être intégré dans le collectif de travail de la même façon qu'en présentiel. Il faut donc **être vigilant quant à la communication interpersonnelle, à la participation aux réunions, à la transmission d'informations.**

Pour l'agent :

- S'organiser pour assister aux réunions : conférences téléphoniques ou web ;
- Ne pas s'isoler du collectif de travail en continuant à s'intéresser et à participer aux actions collectives.

Pour le cadre :

- Privilégier les réunions pendant les temps de présence de l'agent ;
- Penser systématiquement à communiquer à l'agent en télétravail les décisions prises en son absence (copie des mails, envoi de comptes rendus, etc.) ;
- Favoriser la cohésion du collectif de travail par des temps d'échanges informels.

F.2.3 – Document unique d'évaluation des risques professionnels

Les situations de télétravail sont intégrées au document unique. Une analyse des risques peut être réalisée pour chaque situation de télétravail lors de chaque visite de service ; elle est alors intégrée au document unique d'évaluation des risques professionnels de l'unité et fait l'objet, si nécessaire, d'actions préventives ou correctives, intégrées au programme annuel d'actions de l'unité.

F.3 – En cas d'accident du travail

L'accident de service pour les fonctionnaires est ainsi défini dans l'article 21 bis de la loi n°83-634 : *«Est présumé imputable au service tout accident survenu à un fonctionnaire, quelle qu'en soit la cause, dans le temps et le lieu du service, dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions ou d'une activité qui en constitue le prolongement normal, en l'absence de faute personnelle ou de toute autre circonstance particulière détachant l'accident du service.»*





Dès lors que l'accident survient sur le lieu de télétravail, il obéit à ces mêmes règles. Il appartient au télétravailleur d'exposer clairement au préalable la situation qui l'a mené à l'accident de travail, dans le formulaire de déclaration d'accident du travail applicable au CH d'Auch. Un exposé précis des faits au moment de la déclaration sera donc de rigueur, de même que pourra être diligentée une visite immédiate du CHSCT sur les lieux de travail (sans délai de prévenance).

G. Traitement d'une demande de télétravail

La demande de télétravail est un droit mais pas l'autorisation. Tel que mis en place par le décret du 11 février 2016 modifié et l'arrêté de 2017, le télétravail ne s'impose à personne ni même au cadre ou à l'établissement.

Il appartient à l'employeur d'autoriser le télétravail au cas par cas, sur demande écrite de l'agent, au regard de plusieurs critères. L'employeur « *apprécie la compatibilité de la demande avec la nature des activités exercées, l'intérêt du service* » (art. 5 du décret du 11 février 2016). La non-conformité aux règles de santé et sécurité est également un critère d'inéligibilité d'une activité de télétravail.

En tout état de cause, **l'autorisation de télétravail du Centre hospitalier d'Auch est expresse et délivrée par courrier** à chaque agent, accompagnée d'une décision administrative.

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

| DATE | NATURE | CLASSEMENT | VERSION |
|--------------|----------|-------------------------------------|---------|
| Janvier 2021 | Création | Gestion des Ressources Humaines GRH | 4 |

TABLEAU DE DIFFUSION

| UNITES CONCERNÉES | FONCTIONS CONCERNÉES |
|-------------------|--|
| Tous | Tous (document mis à disposition de tous sur l'intranet) |

MOTS CLÉS INTRANET

Télétravail, guide, accès à distance, VPN



| | | | |
|---|--|---|--------------------------|
|  <p>Centre Hospitalier d'Auch EN GASCOGNE Soigner & prendre Soins</p> | GUIDE DU TELETRAVAIL au Centre Hospitalier d'Auch | Date de Diffusion : JANVIER 2021 | GRH PR 11 |
| Page : 14/17 | | | Version 4 |

ANNEXES

Annexe 1 : Logigramme de traitement d'une demande de télétravail

Annexe 2 : Memento pour l'agent et le cadre

Annexe 3 : Modèle d'attestation sur l'honneur de conformité des installations électriques

Annexe 4 : Modèle d'attestation sur l'honneur de l'engagement personnel à consacrer l'intégralité de son temps de télétravail exclusivement aux missions télétravaillables



| | | | |
|---|--|--|---------------------------------|
|  <p>Centre Hospitalier d'Auch EN GASCOGNE Soigner & prendre Soins</p> | <h2>GUIDE DU TELETRAVAIL au Centre Hospitalier d'Auch</h2> | <p>Date de Diffusion : JANVIER 2021</p> | <p>GRH PR 11</p> |
| <p>Page : 16/17</p> | | | <p>Version 4</p> |

Annexe 2

Memento à l'attention de l'agent et du cadre

Pour déposer une demande d'autorisation de télétravailler, l'agent doit **décrire ses activités télétravaillables** et celles non télétravaillables, **discutées au préalable en équipe** ou en bilatéral avec son responsable d'équipe.

Outre les activités, l'échange porte sur les questions à se poser avant de finaliser une demande de télétravail et l'organisation du télétravail souhaitable pour les deux parties, **et notamment les modalités de communication des informations, fichiers, documents de travail au sein de l'équipe.**

La description de ces activités, revêtue de l'avis du responsable, doit être éventuellement scannée et jointe à la demande de télétravail.

Les avis défavorables doivent être motivés.

Dans le cas d'un avis défavorable ayant conduit à un refus d'autorisation de télétravail, l'agent peut saisir la Commission Administrative Paritaire de son corps s'il est fonctionnaire ou la Commission Consultative Paritaire s'il est contractuel, afin de demander à faire réévaluer sa demande.

En fonction de la nature des activités validées par la DRHAM pour le télétravail, la DRHAM prend contact avec le Service Informatique pour définir les besoins de l'agent en équipements informatiques et les conditions de son accès au réseau informatique de son unité ou de son service depuis le lieu ou les lieux de télétravail envisagé(s), en concertation avec le cadre responsable hiérarchique de l'agent.

Les demandes de télétravail seront accompagnées obligatoirement des pièces suivantes :

- L'attestation d'assurance multirisque habitation (délivrée par le cabinet d'assurance de l'agent ou/et de l'hôte) ;
- le certificat de conformité ou l'attestation sur l'honneur en matière de conformité électrique (modèle ci-après) ;
- L'attestation sur l'honneur de consacrer l'intégralité de son temps de télétravail exclusivement aux missions télétravaillables (modèle ci-après).

L'avis du cadre sur la demande de télétravail de l'agent portera sur les éléments suivants :

- La capacité de l'agent à travailler **de façon autonome et en confiance** ;
- Les motivations personnelles de l'agent d'exercer ses fonctions en télétravail ;
- **Le volume et la nature** des activités télétravaillables ;
- Les activités non télétravaillables ;
- La compatibilité du télétravail de l'agent avec l'organisation du travail collectif du service, et notamment **les interactions envisagées avec le reste du service et l'impact de celles-ci sur l'ensemble du service** ;
- Les jours et horaires souhaités.

L'avis du cadre devra être motivé.

La DRHAM autorisera OU NON le télétravail en fonction de celui-ci.





Annexe 3

Modèle d'attestation sur l'honneur de conformité des installations électriques

**ATTESTATION SUR L'HONNEUR CONFORMITE ELECTRIQUE (Norme NFC-15-100)
A renseigner par l'agent présentant une demande de télétravail**

Je soussigné(e)

Grade, statut, UF d'affectation

souhaitant télétravailler à l'adresse :

atteste sur l'honneur qu'à ce jour, la partie du circuit électrique utilisée dans ce lieu pour effectuer les branchements nécessaires à mon poste de travail (ordinateur, écran, éclairage d'appoint ...) est conforme à la norme NFC-15-100 et me permet d'exercer mon activité professionnelle dans les conditions de sécurité prévues par les dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France. L'installation utilisée est notamment protégée par un disjoncteur 30mA.

Date et signature de l'agent:

Annexe 4

Modèle d'attestation sur l'honneur de l'engagement personnel à consacrer l'intégralité de son temps de télétravail exclusivement à la réalisation des missions télétravaillables

**ATTESTATION SUR L'HONNEUR
A renseigner par l'agent présentant une demande de télétravail**

Je soussigné(e)

Grade, statut, UF d'affectation

atteste sur l'honneur que je consacrerai l'intégralité de mon temps de télétravail exclusivement à la réalisation des missions télétravaillables définies avec le cadre du service.

Date et signature de l'agent:

