



# Guide pratique du télétravail à la Ville de Marseille



Le petit guide du télétravailleur

# Télétravailler à la Ville de Marseille

C'est une nouvelle façon de travailler, de s'organiser collectivement, de manager aussi, qui s'intègre désormais officiellement et de façon pérenne dans le fonctionnement de notre Administration.

Ce sont des situations de travail hybrides qui constitueront irrémédiablement nos quotidiens, dès à présent, avec des équipes pour partie sur site, pour partie à domicile, voire demain, pourquoi pas, dans un lieu tiers et partagé.

Travailler de chez soi devient possible grâce aux progrès technologiques qui comblent les distances et par là, réduisent les fatigues et les nuisances environnementales liées aux transports et aux énergies fossiles : prendre en compte l'impact du numérique dans nos modes d'organisation, en faire un levier d'évolution de nos pratiques professionnelles et managériales, s'adapter aux temps, c'est ça être moderne, c'est en ça que le télétravail est une étape nouvelle dans la modernisation de notre Administration.

Par une adaptation continue de sa démarche, l'Administration a su faire des circonstances le moteur de propositions innovantes et concertées : le dispositif consolidé qui en résulte paraît équilibré et pratique dans son application aux réalités multiples des services et des agents.

Oui, il reste perfectible et est évolutif : il sera d'ailleurs évalué régulièrement et avec votre concours et celui des représentants du personnel.

Oui, toutes les activités ne sont pas télétravaillables, mais c'est un dispositif que nous avons souhaité accessible le plus largement, ouvert au maximum des possibilités réglementaires et de la faisabilité dans les services, laquelle ne devra privilégier que deux aspects : le bien-être au travail et la qualité accrue du service rendu à l'utilisateur.

Chacun est acteur du succès de cette façon inédite de fonctionner : le télétravailleur, son responsable direct, mais aussi tout le collectif de travail dont la cohésion est essentielle.

La confiance, le dialogue et le partage d'information, la collaboration sont les clés de réussite du télétravail, et ce guide est conçu pour vous accompagner dans vos premiers pas sur ce chemin.

Bon télétravail !



# Sommaire

1

## Télétravail : de quoi parle-t-on ?

1. Définition
2. Le télétravail à la Ville de Marseille en 10 points clés

4

2

## Télétravail, je me lance !

1. Les conseils aux télétravailleurs
2. Ma relation avec mon manager
3. La protection des données en télétravail

7

3

## Annexes

Fiche n°1 : Processus de validation des demandes

Fiche n°2 : Questionnaire d'autoévaluation

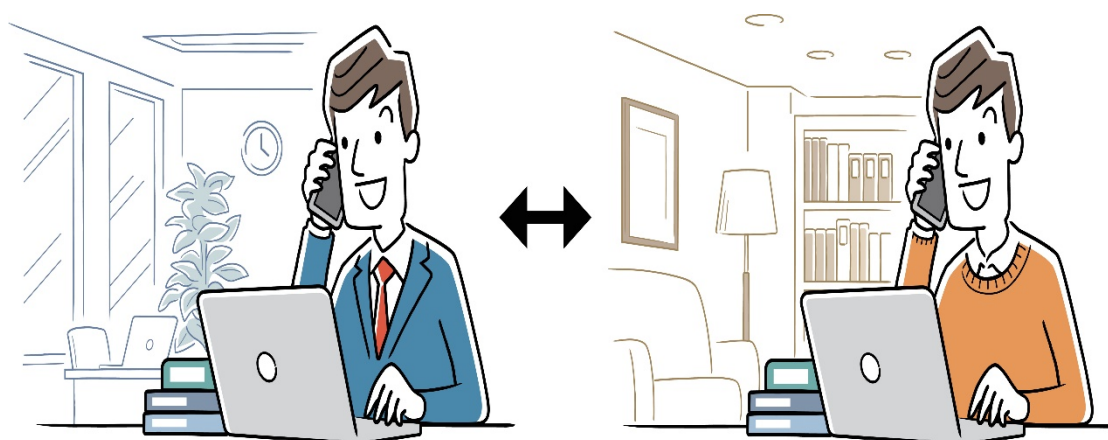
Fiche n°3 : Carnet de Bord

13

## Définition

### Le télétravail

Le télétravail consiste à réaliser chez soi des tâches ou activités habituellement réalisées sur son lieu de travail, en utilisant les technologies de l'information et de la communication.



Le travail à distance réalisé pendant la période de confinement au printemps 2020 ne représente pas la règle en matière de télétravail. Le règlement intérieur validé en conseil municipal en octobre 2020 précise désormais les règles applicables en matière de télétravail. Ce guide a pour objectif de m'aider à mieux comprendre ce nouveau dispositif de travail.

#### Le télétravail c'est donc :

- Une nouvelle organisation, encadrée par décret et par le règlement intérieur Ville de Marseille
- Un outil pour améliorer la qualité de vie au travail et la performance de la collectivité

#### Mais ce n'est pas :

- Du temps partiel
- Du temps de congés, RTT ou de repos
- De la garde d'enfant
- Une surcharge de travail
- Une modification de ma fiche de poste

# Télétravail : de quoi parle-t-on ?

## Le télétravail à la Ville de Marseille en 10 points

### 1) Qui peut télétravailler ?

Afin d'être éligible au télétravail, je dois être un agent Ville de Marseille, disposer d'une ancienneté d'un an (recommandé) et être à temps plein, ou bénéficier d'un temps partiel supérieur à 80%.

### 2) Sur quels critères ?

Les critères d'éligibilité portent sur les tâches et activités, non pas sur la fonction ou l'emploi.

### 3) Où se fait le télétravail ?

Le télétravail se fait depuis mon domicile (résidence principale).

### 4) Avec quel matériel ?

Le télétravail s'effectue grâce au matériel Ville de Marseille qui m'est fourni par la DGANSI suite à ma demande. Dans l'attente de la dotation, je peux utiliser mon matériel personnel.

### 5) Quelle procédure ?

Le télétravail fait obligatoirement l'objet d'une demande, puis d'un entretien avec mon responsable de service, et enfin d'une autorisation accordée par l'Administration (ou un refus, motivé). Le télétravail n'est pas un droit, il peut m'être refusé si je ne remplis pas les critères d'éligibilité ou si l'organisation de mon service ne le permet pas. La procédure est détaillée en annexe : fiche n°1.

### 6) Combien de jours de télétravail sont autorisés ?

Le télétravail tel que mis en place à la Ville de Marseille permet une grande adaptabilité afin de répondre à la diversité des situations et des environnements de travail. Ainsi, en fonction de mon organisation et de l'organisation du service, je peux télétravailler 1, 2 ou 3 journées par semaine maximum. Le décret officiel m'impose néanmoins d'être sur mon lieu de travail habituel a minima deux jours par semaine.

#### Pour aller plus loin

Le règlement intérieur disponible sur l'intranet RH détaille l'ensemble des modalités d'application du télétravail à la Ville de Marseille.

Les modalités individuelles seront précisées dans la convention entre l'agent son responsable de service.

## 7) Quels sont mes droits et obligations en télétravail ?

Le télétravail n'affecte pas mes droits et obligations, ils sont ainsi les mêmes que lorsque je suis sur site.

## 8) Peut-on mettre fin au télétravail à tout moment ?

Je peux, tout comme mon responsable hiérarchique, mettre fin au télétravail à tout moment (sous réserve du respect des délais de prévenance).

Une période d'adaptation est prévue systématiquement lors du démarrage du télétravail. Cette période permet, ainsi qu'à mon service, de trouver ses marques dans cette nouvelle forme d'organisation.

## 9) Quels sont les prérequis au télétravail dans le service ?

Le télétravail ne doit pas uniquement être une démarche individuelle, mais doit également faire l'objet d'une réflexion au sein du service. Il est donc nécessaire de définir une organisation préalable, par le biais de la Notice d'organisation du télétravail.

## 10) Comment est comptabilisé mon temps de travail ?

Le temps de travail en télétravail est comptabilisé forfaitairement, je ne dois donc pas badger.

### En synthèse

3 documents pour décrire les modalités d'application du télétravail :

#### Le règlement intérieur

Décrit les principes généraux, et les modalités applicables à tous les agents



#### La notice d'organisation du télétravail

Décrit les modalités d'application du télétravail au sein du service



#### La convention individuelle

Décrit les modalités pratiques d'application du télétravail pour un agent

## Les conseils aux télétravailleurs

### Avant de se lancer dans le télétravail :

Avant d'entamer les démarches de demande de télétravail auprès de mon responsable hiérarchique, il est important de se poser les bonnes questions :

- Pourquoi est-ce que je veux faire du télétravail ?
- Dans mon activité quotidienne, quelles sont les tâches que je pourrais réaliser à distance ?
- Suis-je autonome dans mon travail au quotidien ?
- Puis-je travailler à mon domicile dans de bonnes conditions ?

Le deuxième prérequis est de bien se renseigner sur les modalités, et connaître le cadre d'application. Pour cela je consulte la **Notice d'organisation du Télétravail** dans mon service. Je prends également connaissance du **règlement intérieur** disponible sur l'intranet.

### L'organisation personnelle en télétravail

La mise en place du télétravail nécessite de repenser les modes de fonctionnement et l'organisation personnelle de travail.

#### Définir des horaires

Lors de l'entretien avec mon manager à la suite à ma demande, il est important de s'entendre sur les jours et les horaires de télétravail qui seront pratiqués.

Ce cadre est doublement bénéfique pour le service, qui sait à quel moment je suis joignable, et pour mon organisation personnelle. En effet, ces horaires me permettent de délimiter ma vie professionnelle et personnelle et correspondent à ce que l'on appelle le **droit à la déconnexion**.

#### Maintenir sa routine de travail habituelle

Dans la mesure du possible, et en fonction des modalités déterminées avec mon responsable hiérarchique, je conserve ma routine de travail habituelle. Cela facilite

### Pour aller plus loin

Pour m'aider dans ce questionnement, je remplis le formulaire d'autoévaluation, disponible en [fiche repère n°2](#).



d'une part la capacité à se mettre au travail lorsque je suis en télétravail, et d'autre part cela me permet de garder même rythme lorsque je retourne sur mon lieu de travail habituel.



### Planifier sa journée en télétravail

Je planifie ma journée de travail la veille au soir en réfléchissant à l'organisation des activités que je dois réaliser le lendemain, et en tenant compte des réunions dans mon agenda.

### S'autoriser des temps de respiration

Au cours de ma journée de télétravail je prends le temps de faire des pauses. Si les moments d'échanges informels avec les collègues diminuent lors des journées de télétravail, il est important de garder des temps de respiration notamment lors de la pause déjeuner.

### Définir sa zone de travail à domicile

Sur mon lieu de domicile, je veille à disposer d'un endroit au calme, avec un bureau et une connexion internet suffisante. Dans la mesure de possible, il est recommandé de s'installer dans une pièce séparée du lieu de vie du foyer. Cela permet d'une part de favoriser la concentration pendant les heures de travail, et d'autre part de faciliter la séparation vie professionnelle / vie personnelle.

Lorsque mon environnement ne me permet pas de m'isoler dans une pièce séparée, je veille à mettre de côté mon matériel informatique et mes dossiers une fois ma journée de travail terminée.





### Ergonomie du poste de travail

Pour m'assurer que mon environnement de travail est adapté en matière d'ergonomie du poste de travail, je consulte les documents de prévention mis à ma disposition sur l'intranet.


# Télétravail, je me lance !

## Le collectif de travail et la relation managériale



### Prévenir des jours de télétravail et prendre ses dispositions :

-  Je mets un renvoi d'appel lorsque je suis en télétravail
-  Je ne mets pas un message d'absence sur ma boîte mail car je travaille bien ces journées là


### Rester disponible

-  Je reste disponible pour toute sollicitation de mes collègues ou de mon responsable

### Organiser les journées de retour sur site

-  Je prends en considération l'organisation du service dans mon organisation personnelle en télétravail : je consulte la Notice d'Organisation du Télétravail
-  Je profite des jours de travail sur site afin d'avancer sur des sujets nécessitant la participation d'autres interlocuteurs du service ou autres services de la collectivité

### Communiquer

-  Je ne prends pas de décision seul(e) lorsqu'il s'agit de modifier des jours de télétravail : je ne peux pas reporter des jours de télétravail d'une semaine à l'autre / si je souhaite exceptionnellement interchanger de jour de télétravail, cela nécessite un accord préalable de mon responsable.

### Les piliers du télétravail

Confiance

Dialogue et  
information

Collaboration

## La protection des données en télétravail

Le télétravail, est une activité qui, par essence, nécessite l'utilisation des technologies de l'information et de la communication ainsi que la manipulation à distance de données professionnelles.

Si la protection des données et la sécurité du système d'information ne sont pas des notions propres au télétravail, je m'assure de veiller au respect des mesures mises en place par la DGANSI lorsque je suis **sur site** et en **télétravail**.

En télétravail, je prends les bonnes habitudes suivantes :

- ✔ J'utilise le matériel informatique fourni par la DGANSI
- ✘ Je ne laisse pas traîner de documents confidentiels (sur mon PC portable ou papier)
- ✔ Je verrouille mon PC portable lorsque je ne l'utilise pas
- ✘ Je ne fais pas de transferts mail non protégés de données sensibles ou confidentielles



**Je ne fais pas en télétravail ce que je ne ferais pas au bureau**

La sécurité des données informatiques en bref

Pour devenir expert protection des données, je consulte

La Charte d'utilisation du système d'information

Le livret sur la protection des données

Disponibles sur eMedia

# Contacts

Pour plus d'informations je consulte :

- Le règlement intérieur disponible sur l'intranet RH
- La Notice d'organisation du télétravail propre à mon service auprès de mon responsable de service
- L'espace eMedia dédié au télétravail
- Je consulte la Foire aux Questions

Pour toute question :

- Je me réfère en priorité à mon responsable de service puis à ma direction des ressources partagées
- Je peux également contacter la cellule [connect-rh-agent@marseille.fr](mailto:connect-rh-agent@marseille.fr)



## Fiche n°1 : Processus de validation des demandes

### Etape 1

#### *Notice d'Organisation du Télétravail*

Avant d'effectuer ma demande, je consulte la Notice d'Organisation du Télétravail applicable pour mon unité.

### Etape 3

#### *Entretien manager*

Suite à ma demande écrite, un **entretien est organisé par mon responsable hiérarchique**. Cet entretien me permet d'examiner avec lui les possibilités d'exercice du télétravail conformément à la Notice d'Organisation du Télétravail, et d'exposer mes propositions permettant la mise en œuvre de ce mode de travail dans le service.

Il s'agit d'un entretien au cours duquel sont partagées mes attentes et celles du service, mais aussi mes craintes et mes éventuelles questions.

### Etape 5

#### *Validation de la demande*

En cas de validation de la demande, mon responsable de service saisit et édite une Convention de Télétravail depuis Azur et la soumet à validation hiérarchique.

Lorsque la Convention est validée, celle-ci m'est notifiée, dans un délai d'un mois suivant ma demande initiale.

### Etape 2

#### *Demande Connect Agent*

En m'aidant du questionnaire d'auto-évaluation disponible sur l'intranet RH, je remplis ma demande de télétravail sur le portail Connect.

Pour plus d'information, je consulte le triptyque dédié à cette étape.

### Etape 4

#### *Refus de la demande*

Tout refus doit être motivé et notifié par écrit dans un délai d'un mois suivant la demande initiale et précédé d'un entretien. Ce refus peut s'appuyer sur la Notice d'Organisation du Télétravail.

Je peux faire appel aux voies de recours habituels en cas de désaccord avec la décision prise, ou m'adresser à [azur-télétravail@marseille.fr](mailto:azur-télétravail@marseille.fr)

### Etape 6

#### *Activation du télétravail*

Suite à la validation de ma demande, mon responsable peut saisir dans Azur mes jours de télétravail.

## Fiche n°2 - Questionnaire d'Auto-évaluation

### Mes informations personnelles

#### Mes motivations pour le télétravail

Quelles sont les raisons qui me poussent à vouloir faire du télétravail ?

- Organisation du travail
- Trajet
- Organisation personnelle
- Autres :

Quels sont les bénéfices que je pense pouvoir tirer de la pratique du télétravail ?

D'après-moi, quels sont les principaux inconvénients du télétravail ?

#### Transports utilisés pour vous rendre sur votre lieu de travail

Mode de transport :

- Voiture
- Train
- Tramway – metro – bus
- Vélo
- Autres

Nombre de km entre mon domicile et mon lieu de travail :

Temps de déplacement domicile – travail (sur une journée) :

## Mes aptitudes au télétravail

	Toujours	Souvent	Parfois	Jamais
Je pense être capable de m'imposer la même concentration, que je sois à mon bureau habituel ou à mon domicile				
Je pense être capable de travailler sans présence de mon manager pour maintenir une discipline de travail				
Je sais organiser moi-même ma journée de travail				
Je suis en mesure de gérer mon temps de travail, mes priorités et planifier mes tâches				
Je suis organisé(e) et rigoureux(se)				
Je sais travailler seul(e)				
Je respecte les délais qui me sont fixés				
Je parviens à me motiver seul(e)				
Je m'adapte facilement et pense être capable de gérer les changements induits par le télétravail				
Le contact régulier avec d'autres personnes au travail est fondamental pour moi				

## Ma maîtrise des technologies de l'information

	Toujours	Souvent	Parfois	Jamais
Je maîtrise les logiciels, outils et applications nécessaires à l'exercice de mon activité				
Je suis à l'aise avec mon PC et les services associés				
J'ai besoin de mes collègues pour l'usage quotidien de mon poste de travail				
Je maîtrise les outils de communication de travail à distance				
J'ai besoin d'échanger d'importants volumes de données				
J'ai besoin d'équipement spécifique au poste de travail, incompatible avec le télétravail				
L'exigence de sécurité des données que je manipule quotidiennement est compatible avec le télétravail				

## Mes relations avec mes collègues de travail et les usagers

	Toujours	Souvent	Parfois	Jamais
Je suis capable de maintenir le même niveau de réactivité et de disponibilité envers mes collègues, ma hiérarchie ou les usagers lorsque je suis à distance				
Je peux rester joignable durant mes périodes de télétravail				
Je sais comment communiquer auprès de mes collègues et ma hiérarchie mon planning de travail				
Je sais rendre compte de mon travail à ma hiérarchie				

## Mon équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle

	Oui	Non
Je suis capable de m'imposer des périodes de travail lorsque je suis en télétravail, et de m'y tenir		
Je parviens à conserver une séparation bien définie entre vie professionnelle et vie personnelle		
Je dispose d'un environnement de travail à domicile équivalent à celui sur site (poste de travail, calme, ...)		
Je dispose d'une connexion internet suffisante pour l'exercice du télétravail		
Mes installations électriques sont conformes aux normes en vigueur		

## Mes activités télétravaillées

Quelles sont les tâches / activités de votre travail habituel que vous pourriez réaliser en télétravail ?

## Ma connaissance des règles relatives au télétravail

	Oui	Non
J'ai pris connaissance du cadre d'application du télétravail à la Ville de Marseille		
Je sais où consulter les dernières informations relatives au télétravail sur eMedia		
J'ai pris connaissance des documents à destination du télétravailleur disponible sur eMedia		
Je connais les contraintes professionnelles, propres à mon service, qui peuvent exceptionnellement modifier le planning de télétravail établi		
J'ai pris connaissance de mesures à respecter en matière de santé et sécurité au travail lorsque je suis en télétravail		

*Ce questionnaire a pour objectif d'aider l'agent à prendre du recul sur sa démarche, mais ne remplace en rien la demande à effectuer sur le Portail Connect, ni ne préjuge de la décision qui sera prise par le responsable hiérarchique.*

# Fiche n°3 : Carnet de bord



Nom :

Période concernée :

Dates télétravaillées :

<b>Rappel des objectifs :</b>				
<b>Principales activités réalisées</b>	<b>Estimation du temps passé (par activité)</b>	<b>Travaux à poursuivre/ à faire</b>	<b>Faits marquants de la semaine</b>	<b>Humeur</b>
				