

Point n° 2

Télétravail – Bilan de la mise en œuvre de l'expérimentation. *Avis*



Le bilan de l'expérimentation du télétravail à la Ville de Paris au 20/10/2016

Afin de répondre aux attentes des agents en matière de réduction de l'empreinte écologique et d'amélioration des conditions et du rythme de travail, et suite à la parution du décret sur le télétravail adopté le 11 février 2016, une expérimentation relative au télétravail à la Ville de Paris a été mise en place depuis fin juin 2016 à la Ville de Paris.

- *Les principes du télétravail*

Toutes les activités peuvent être télétravaillées (environ 9 000 agents pourraient être susceptibles de télétravailler) excepté celles nécessitant un contact quotidien en relation à l'usager, celles liées à des questions techniques ou de sécurité, ou celles exercées sur la voie publique.

Les mêmes règles s'appliquent au travailleur qu'il soit dans le service ou à domicile pour ce qui concerne son travail, et sa rémunération.

Basé sur le volontariat des agents et de leurs encadrants, le télétravail doit être encadré :

- Réversible, effectué au domicile des agents, il est autorisé 1 jour par semaine et pour une durée forfaitaire de temps de travail journalier de 7h48 ;
- Le télétravail est une décision conjointe qui nécessite au préalable la formalisation par la signature d'un arrêté et d'une convention avec ses annexes entre l'encadrant et le télétravailleur ;
- L'encadrant, quant à lui, doit mettre en place une organisation du service adaptée pour pouvoir continuer à fonctionner ;
- L'agent conserve son bureau dans le service.

- *L'accompagnement du télétravail*

La Ville a proposé un accompagnement complet et ambitieux pour les agents concernés.

- Un arrêté signé par la direction et une convention type cosignée par le télétravailleur et son encadrant ;
- Un guide du télétravail pluridisciplinaire, et une FAQ sur le site Intranet de la DRH ;
- Des formations à l'utilisation des outils informatiques, téléphoniques et de visio conférence pour les télétravailleurs, des conférences pour les télétravailleurs et leurs encadrants ;
- Une connexion du télétravailleur au réseau de la Ville de Paris (accès notamment à l'intranet, Outlook, les fichiers partagés, ainsi qu'aux logiciels métiers nécessaires à l'exercice du télétravail). L'agent bénéficie d'un matériel informatique et téléphonique spécifique. Son numéro de téléphone professionnel est re-routé vers son ordinateur portable pour que les appelants de l'intérieur comme de l'extérieur de la Ville de Paris aient un accès simple au télétravailleur. Enfin, les agents qui l'ont demandé peuvent utiliser la visio conférence via le système Lync.
- Une adresse mail mise à disposition des agents télétravailleurs comme de leurs encadrants drh-experimentation-teletravail@paris.fr;
- Un suivi des expérimentateurs pour permettre une amélioration en continu du dispositif, de tester le fonctionnement des services et de veiller au bien être des agents et des encadrants via :

- Des questionnaires transmis aux télétravailleurs et à leurs encadrants.
- Des réunions d'échanges en présence des membres du comité scientifique.

- *Dispositifs liés à la santé et à la sécurité du télétravailleur*

Les dispositions légales et réglementaires relatives à la santé et la sécurité s'appliquent au télétravailleur. Une information renforcée du télétravailleur autour des risques professionnels a été mise en œuvre.

- *Le bilan de l'expérimentation du télétravail*

- ✓ Les chiffres

A ce jour, 105 encadrants et 123 agents expérimentent le télétravail. Les agents sont issus de 17 directions. 32 agents sont de catégorie C, 36 de catégorie B et 55 de catégorie A.

Direction	Nombre de télétravailleurs
DAC	5
DAE	3
DASCO	4
DPE	1
DASES	7
DDCT	5
DFA	17
DFPE	6
DICOM	2
DILT	2
DJS	1
DLH	8
DPA	13
DRH	19
DSTI	16
DVD	12
SG	2
TOTAL	123

- ✓ La méthodologie ayant permis de préciser les indicateurs

Un comité scientifique auprès de la chef de projet télétravail composé d'une médecin du travail, d'une psychologue clinicienne spécialisée dans le travail et d'un sociologue spécialiste du télétravail. Ce comité est une vraie richesse permettant de mettre en place une logique pluridisciplinaire.

- Des questionnaires destinés aux agents expérimentateurs et à leurs encadrants :

- ✓ Avant la mise en œuvre du télétravail

Portant sur les motivations des demandes de télétravail par les agents

Portant sur la mise en place du télétravail par les encadrants dans leur organisation

✓ Après le télétravail

Questionnaire portant sur la perception du télétravail par les agents expérimentateurs après leur journée de télétravail à domicile.

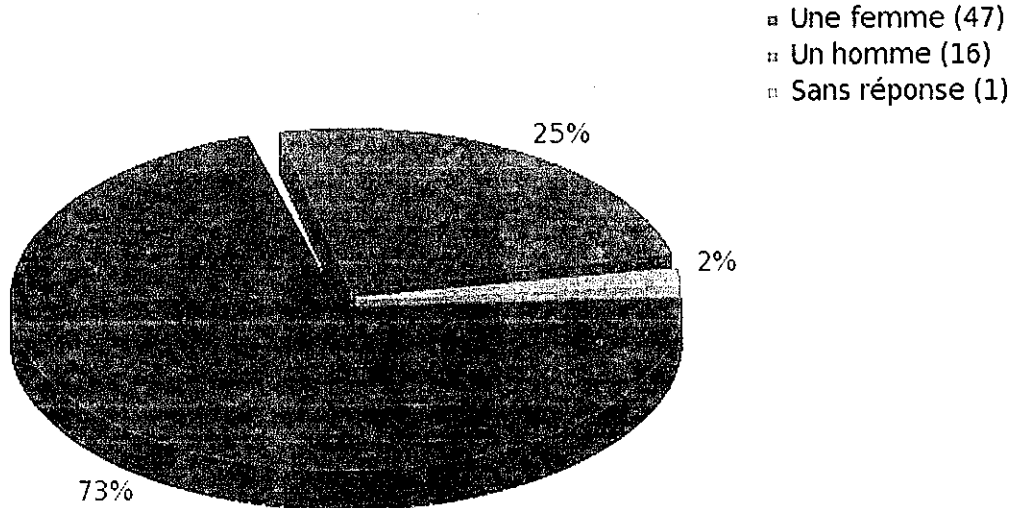
Questionnaire portant sur la perception de l'encadrant d'agent expérimentateur après sa journée de télétravail à domicile.

- Des réunions d'échanges :2 pour les télétravailleurs, 1 pour les encadrants, en présence des membres du comité scientifique.

1) Questionnaires à destination des télétravailleurs (64* réponses de télétravailleurs)

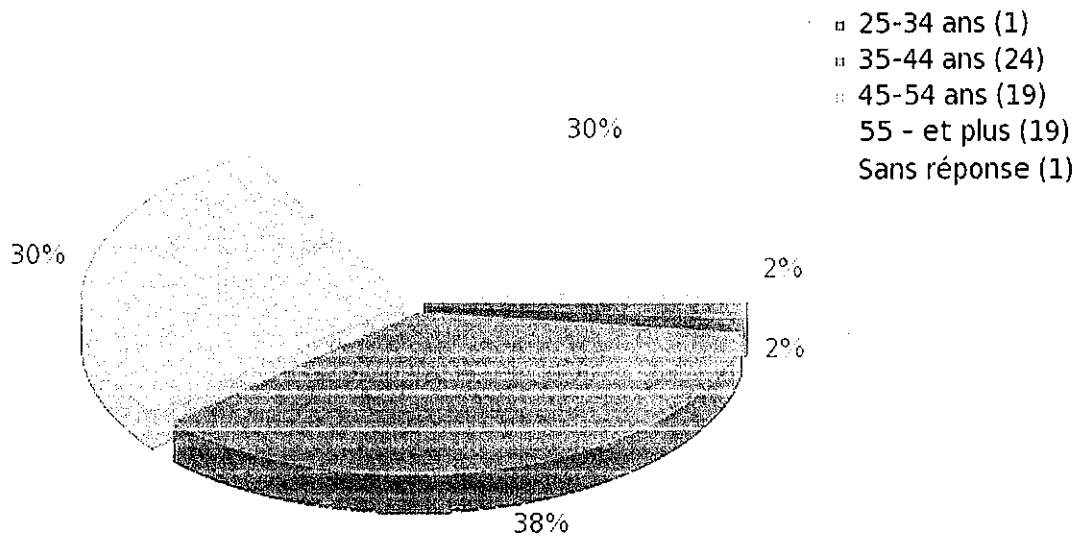
Répartition démographique et géographique des télétravailleurs

Répartition Femmes – Hommes

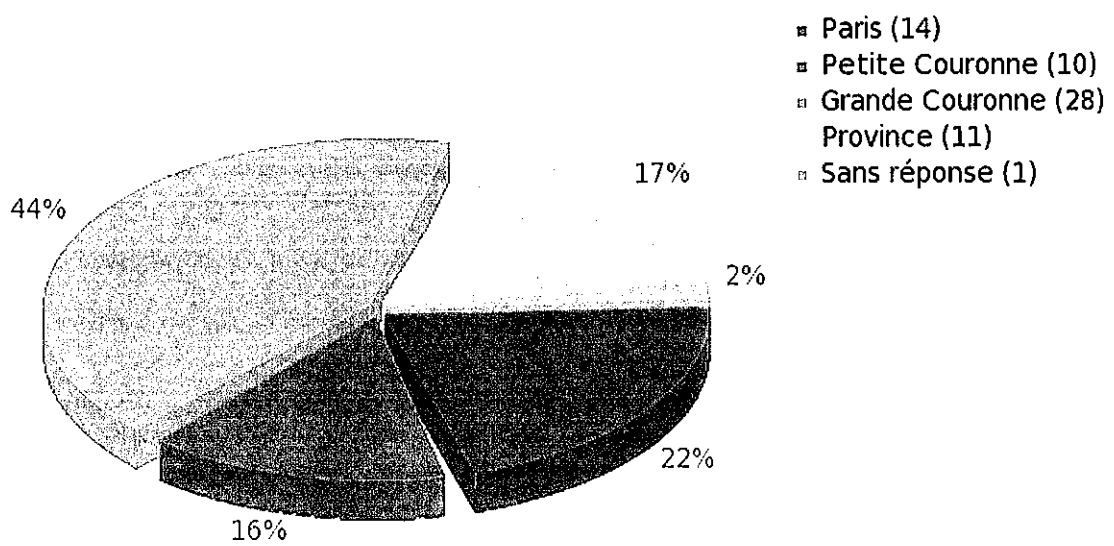


**toutes les questions ne sont pas obligatoires*

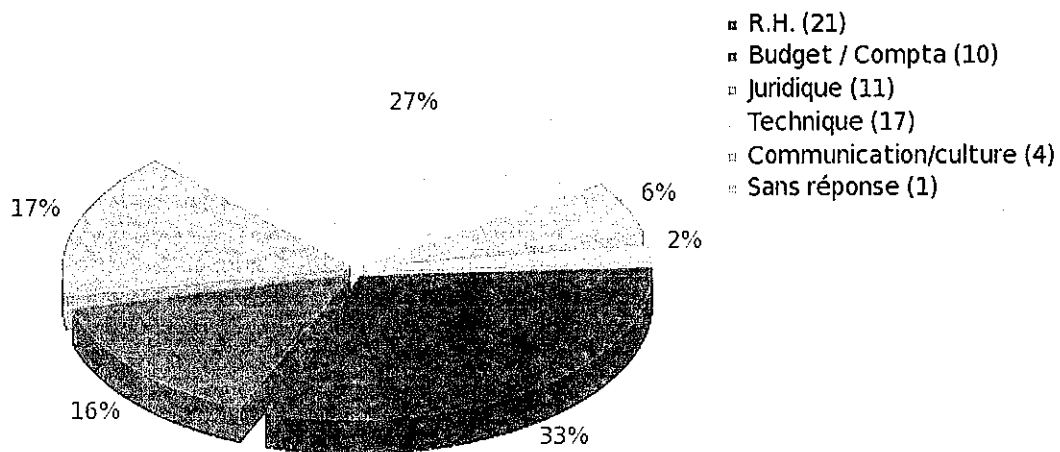
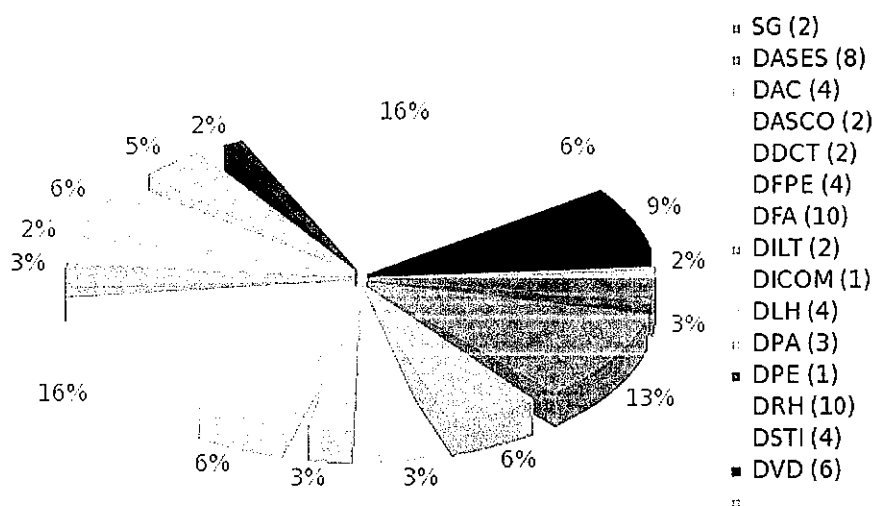
Age



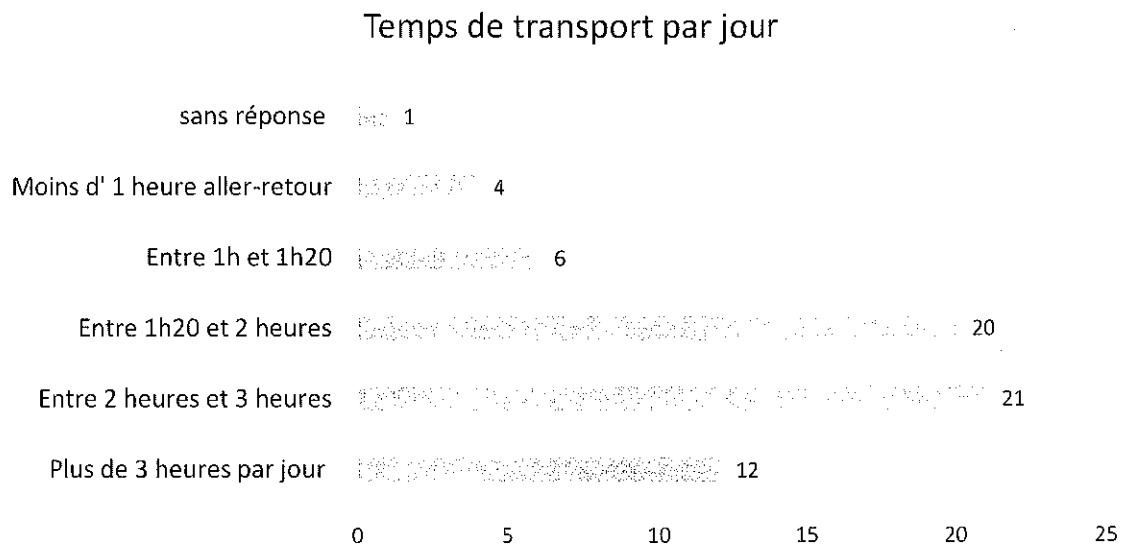
Localisation :



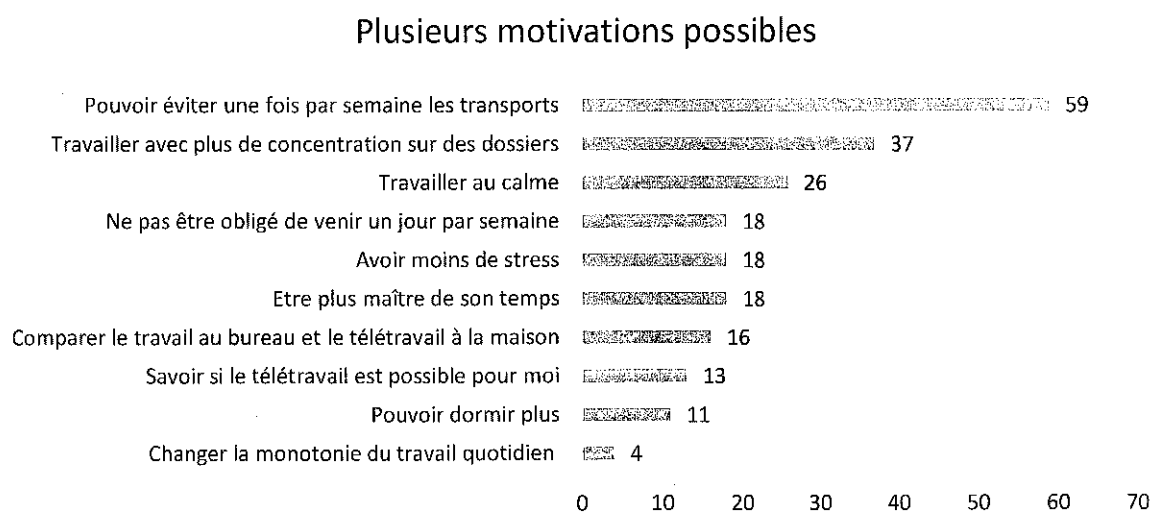
Les directions et les filières



Temps de transport domicile-travail quotidien aller-retour



Motivations exprimées par les agents pour demander à télétravailler



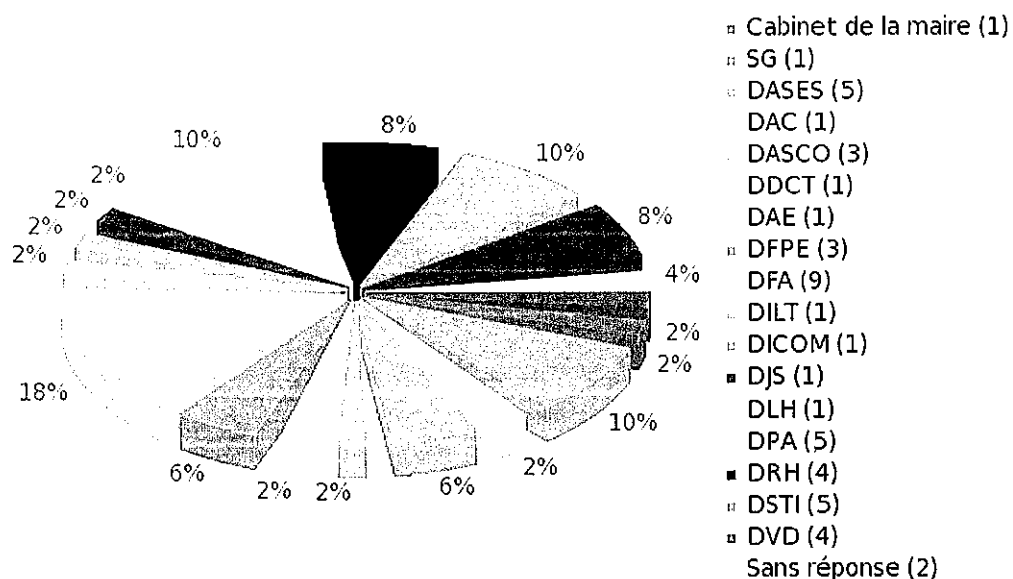
Conclusion : profil type du télétravailleur

- Plutôt des femmes comme dans la plupart des mises en œuvre du télétravail
- Âge moyen entre 35 et 54 ans

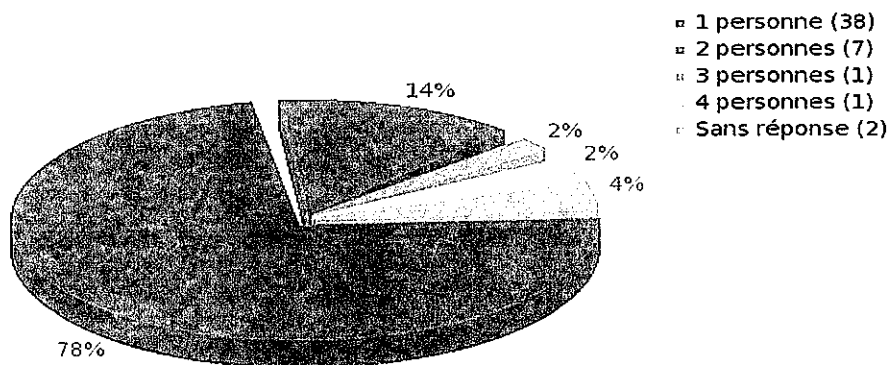
- Des agents habitant plutôt en grande couronne et ayant en moyenne entre 2 et 3 heures de transport par jour, ce qui montre que le télétravail correspond à un vrai besoin pour diminuer la fatigue, le stress des transports quotidiens.

2) Questionnaire sur la mise en œuvre du télétravail par les encadrants (49 réponses *)

Direction de l'encadrant



Nombre d'agents en télétravail par encadrant

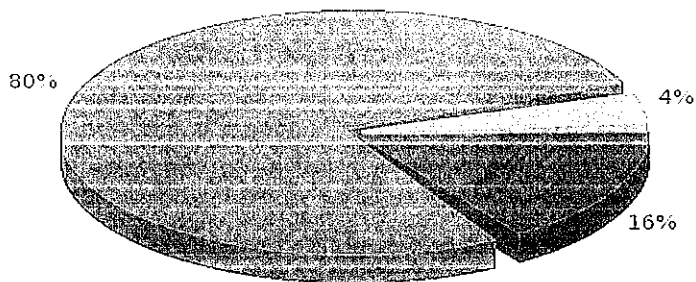


**toutes les questions ne sont pas obligatoires*

Fonctionnement et organisation des services

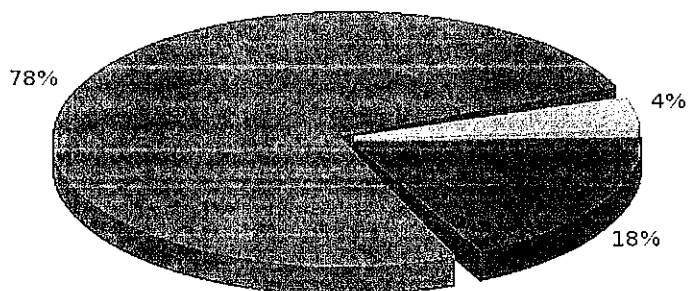
Question : la journée en télétravail a-t-elle modifié le fonctionnement habituel de votre service ?

- Oui (8)
- Non (39)
- Sans réponse (2)



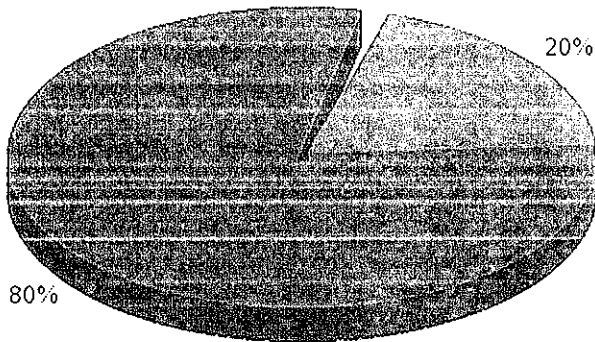
Question : la journée en télétravail a-t-elle provoqué un changement du jour de réunion d'équipe :

- Oui (9)
- Non (38)
- Sans réponse (2)



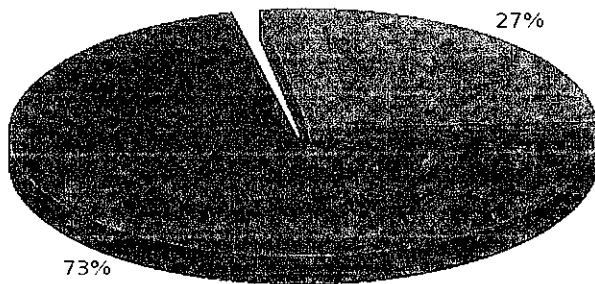
Question : avez-vous préconisé à vos ou votre agent en télétravail de faire le travail habituel ?

- ▣ Oui (33)
- ▣ Non (8)



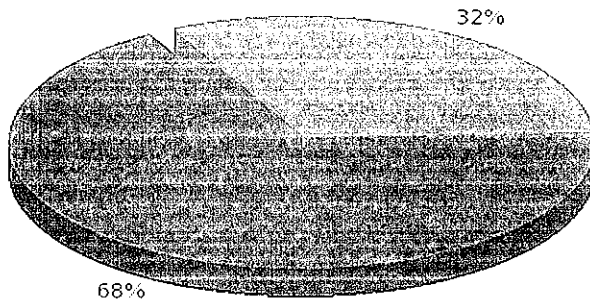
Question : avez-vous préconisé à votre agent en télétravail de faire des travaux demandant de l'attention ?

- ▣ Oui (30)
- ▣ Non (11)



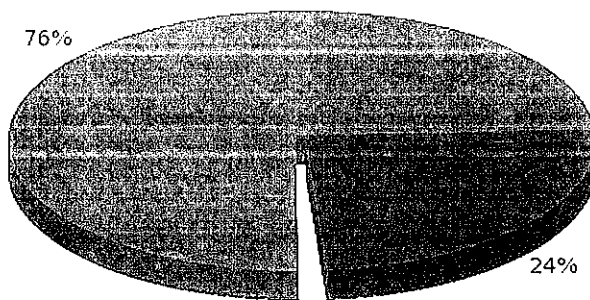
Question : avez-vous préconisé à votre agent en télétravail de faire des travaux demandant d'être au calme ?

- ▣ Oui (28)
- ▣ Non (13)



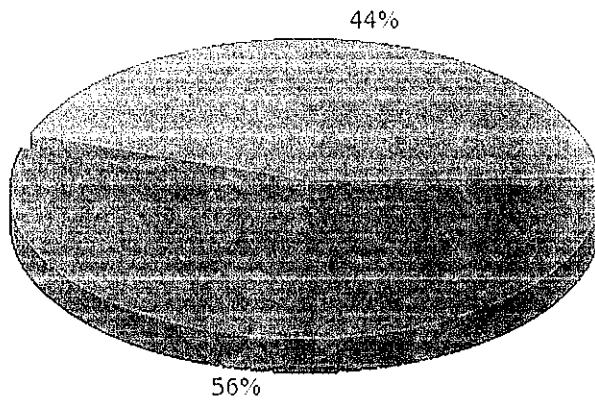
Question : avez-vous préconisé à vos ou votre agent en télétravail de faire des travaux urgents ?

- ▣ Oui (10)
- ▣ Non (31)



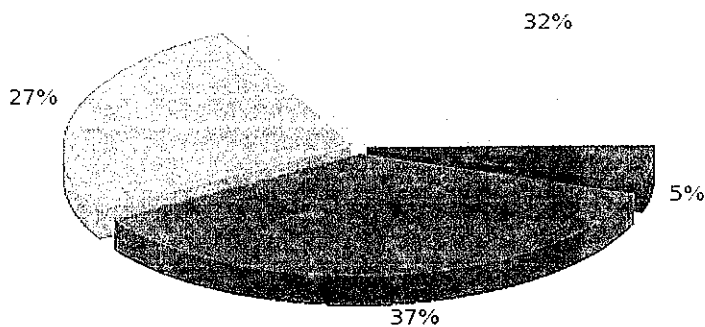
Question : avez-vous préparé la journée de télétravail avec votre agent ?

- ▣ Oui (23)
- ▣ Non (18)



Question : quels sont les types de contrôle que vous allez mettre en place ?

- ▣ Avant la journée de télétravail (2)
- ▣ Après la journée de télétravail (15)
- ▣ Les deux (11)
- ▣ Aucun des deux (13)



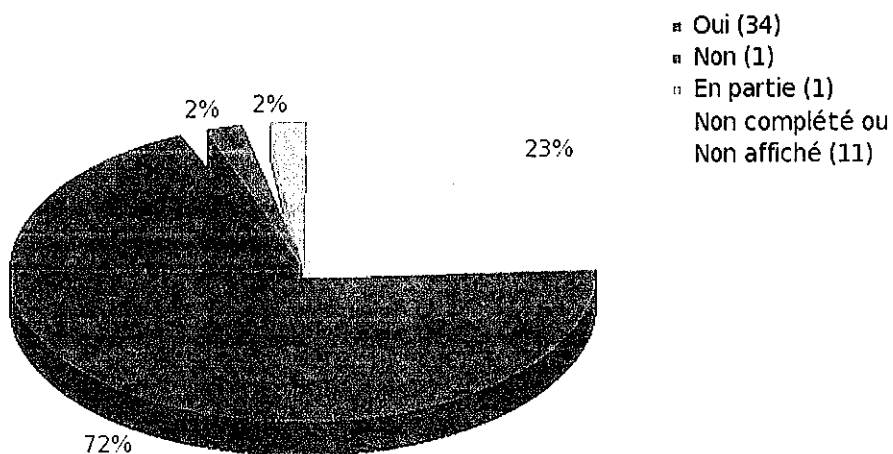
Conclusion pour les encadrants :

- Une majorité d'encadrant a un seul agent en télétravail
- Pas de modification dans le fonctionnement des services
- Les consignes passées par les encadrants aux agents sont plutôt de faire le travail habituel, demandant de l'attention et du calme
- Pas de modification dans le mode de management des encadrants

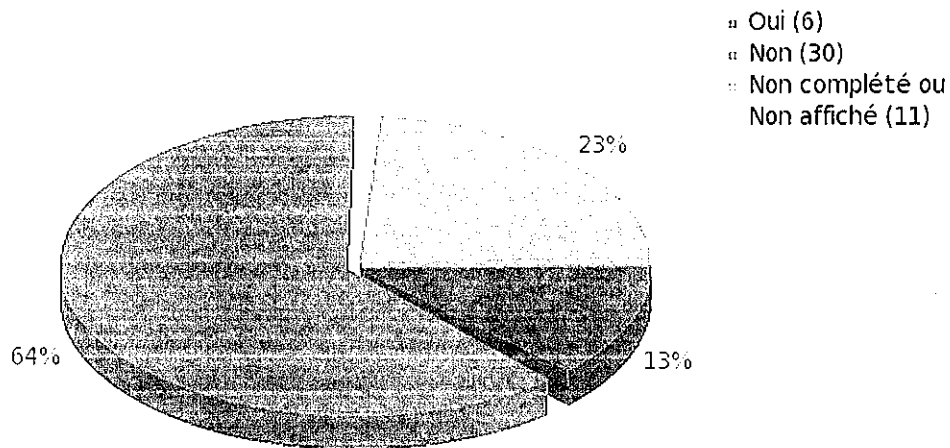
3) Questionnaires : perception des agents en télétravail

Retours des encadrants après la journée de télétravail de leur(s) agents

Question : l'agent en télétravail a-t-il réalisé le travail qu'il devait effectuer ?

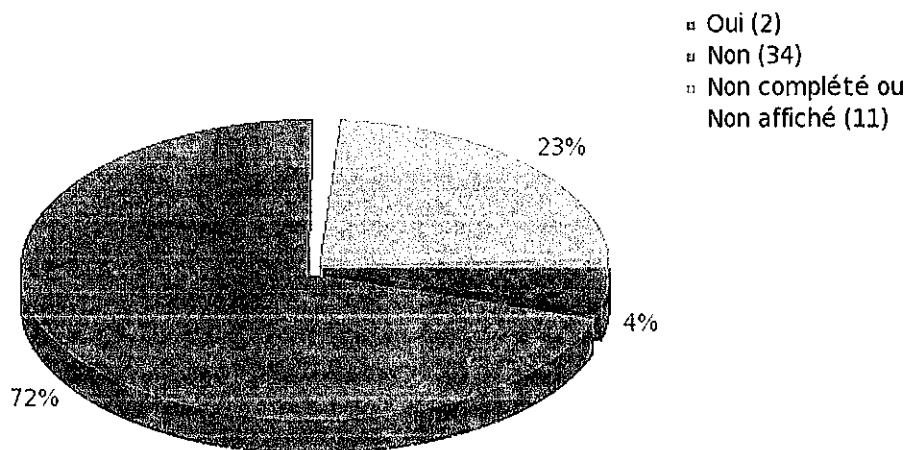


Question : a-t-il eu des difficultés ?

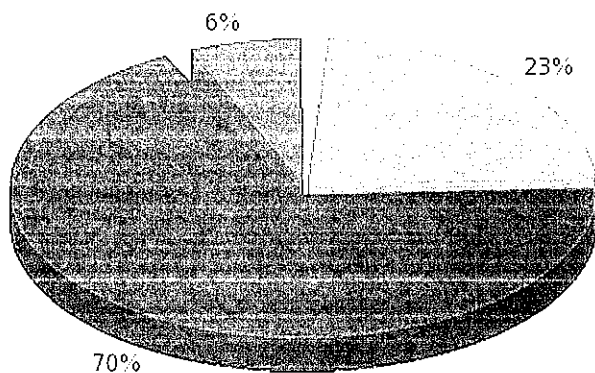


Les 6 difficultés exprimées sont liées à des problèmes de connexion, de débit internet, ou de mise en œuvre de l'informatique.

Question : vous-même, encadrant avez-vous eu des difficultés du fait du télétravail ?

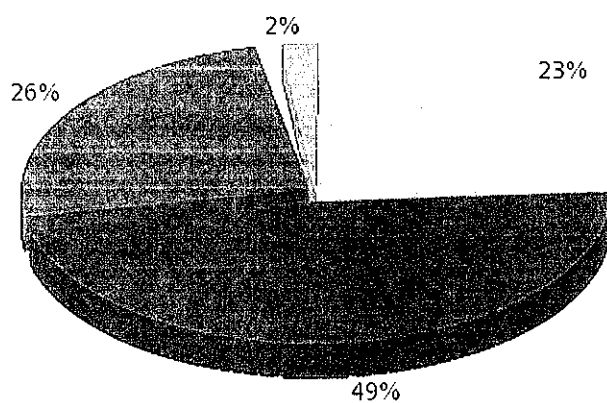


Question : pendant la journée de télétravail, avez-vous été en contact avec votre (vos) télétravailleur(s) ?



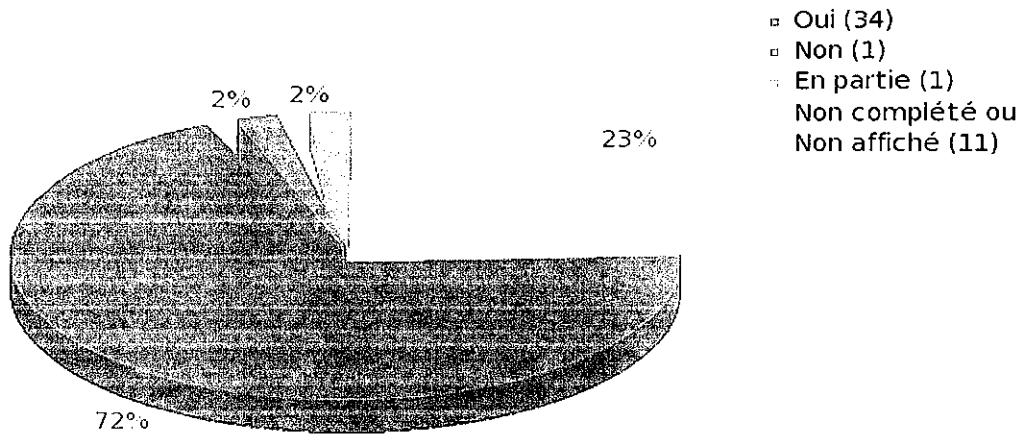
- Oui (33)
- Non (3)
- Non complété ou Non affiché (11)

Question : comment évaluez vous la qualité des échanges ?

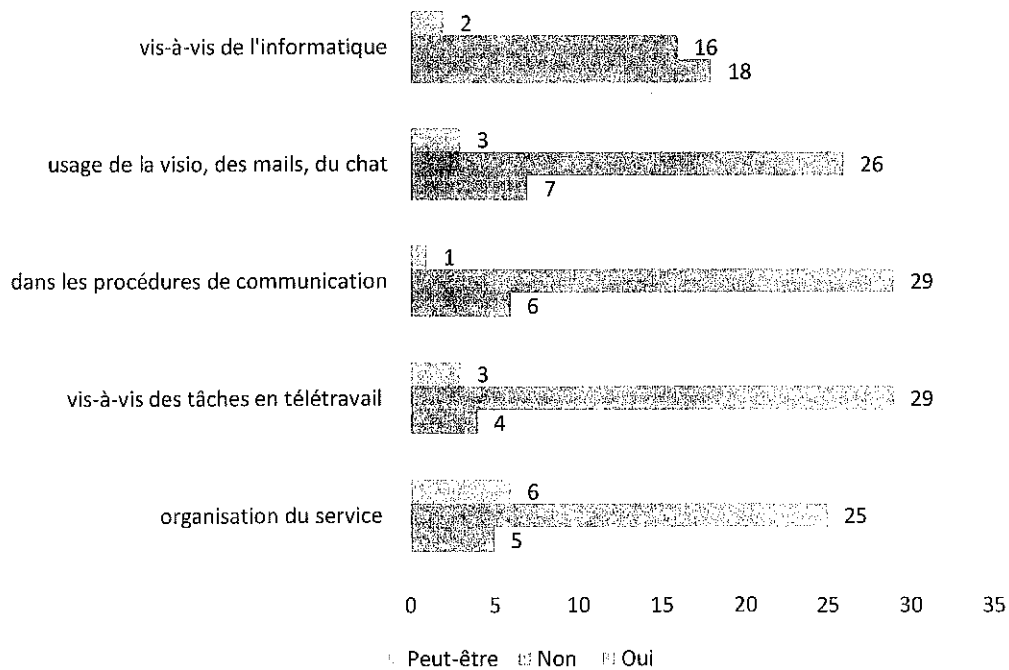


- Très satisfaisante (23)
- Satisfaisante (12)
- Autre (1)
- Non complété ou Non affiché (11)

L'agent en télétravail a-t-il réalisé le travail qu'il entendait réaliser ?



Question : y a-t-il des améliorations à apporter techniquement dans la mise en place du télétravail ?



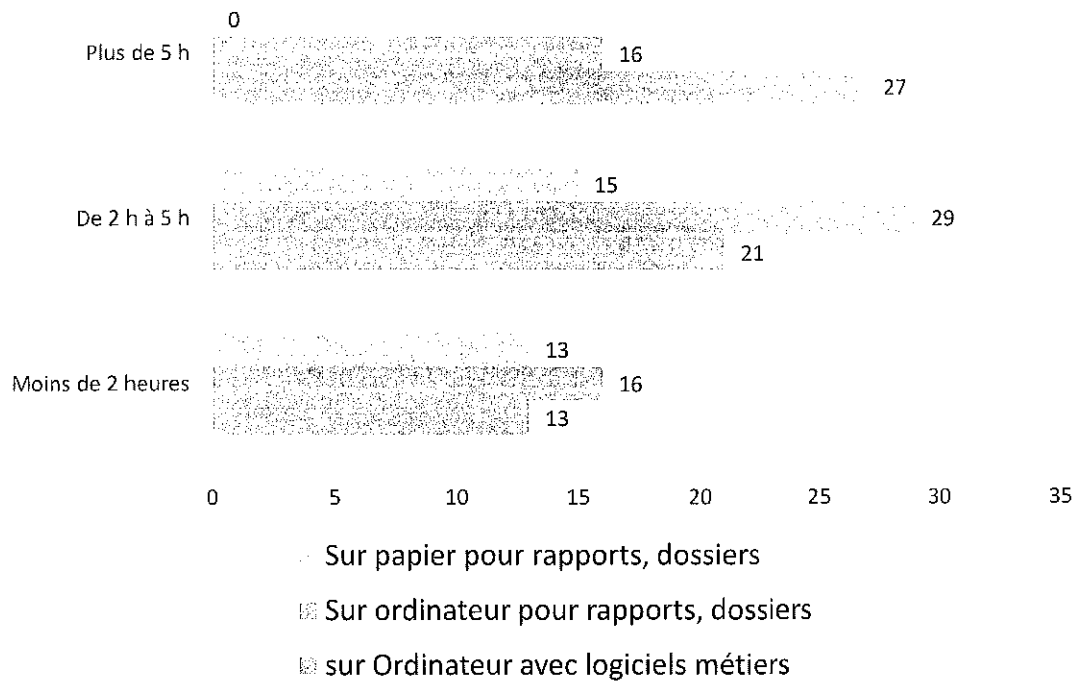
Conclusion sur le retour des encadrants après la journée de télétravail de l'agent :

- les télétravailleurs ont réalisé leur travail globalement sans difficulté, les seules difficultés signalées sont des difficultés techniques, aucune liée à la distance du télétravailleur.
- Les encadrants ont eu des contacts avec leur agent en télétravail. Tous ont été satisfaits ou très satisfaits de leur échange.
- Certains encadrants demandent néanmoins des améliorations techniques

Retours des télétravailleurs après leur journée de télétravail

Types de travaux réalisés par le télétravailleur pendant la journée de télétravail * :

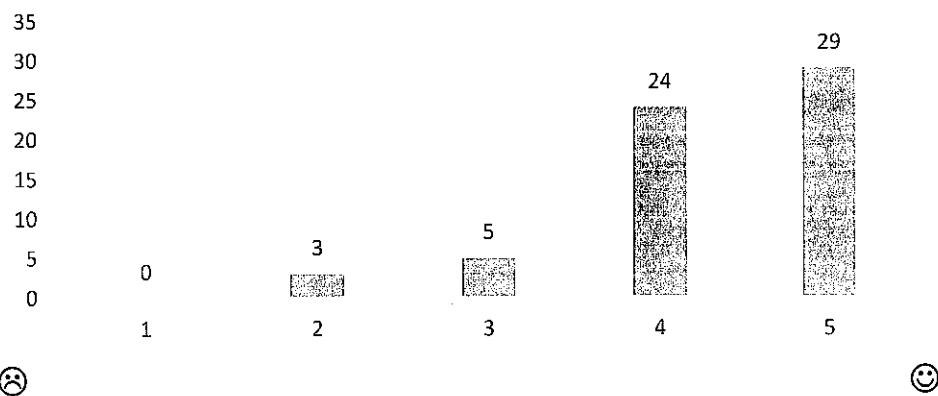
Nombre de télétravailleurs ayant travaillé plus de x heures sur...



*Plusieurs réponses possibles

Indice de satisfaction des télétravailleurs

Satisfaction des télétravailleurs



Quelques problèmes techniques (les agents pouvaient cocher plusieurs cases à la fois)

- Difficulté pour retrouver la marche à suivre : 1

- Difficulté de connexion internet : coupure, débit, wifi : 2
- Difficulté de connexion avec le serveur de la Ville de Paris : 9
- Taille de l'écran (revient à plusieurs reprises dans les verbatim)
- Difficulté avec le chat : 1
- Difficulté avec le téléphone : 6

Questions relatives au bien être en télétravail :

- Une bien moindre fatigue liée aux déplacements
- Pas d'isolement signalé, des contacts répétés avec leur encadrant et leurs collègues
- Les agents sont bien installés chez eux, pensent à prendre des pauses et à sortir pendant la pause méridienne

Conclusion pour les télétravailleurs :

- Une réelle satisfaction des agents en télétravail
- 87% des agents en télétravail sont satisfaits ou très satisfaits
- Aucun commentaire négatif de télétravailleurs par rapport au télétravail lui-même
- La quasi-totalité des télétravailleurs (85%) travaille sur les tâches habituelles.
- Encore quelques problèmes techniques signalés
- Le lien des agents avec leur encadrement et leurs collègues doit être développé via la visio conférence

En conclusion, quelques verbatims du ressenti personnel après une journée de télétravail :

« Grande satisfaction. Le travail dans ce qu'il a de meilleur sans en avoir les inconvénients (pas de transport, pas de cantine le midi, 2 heures de + de sommeil, possibilité d'une activité en fin de journée (le temps de transport gagné permet de profiter du temps qui y serait perdu).

« Une impression de plus d'autonomie et de responsabilisation »

« Une réelle plus-value en termes de qualité et productivité professionnelle. Organisation de travail très efficace malgré des process informatiques peu adaptés sur plusieurs points. »

-« La liberté d'être chez soi dès que l'on ferme le clapet de l'ordinateur et plus de temps pour soi, sa femme, ses enfants » .