



Le télétravail à l'UCBL1

Expérimentation 2017

L'expérimentation « télétravail » menée à l'Université Lyon 1

Les enjeux du télétravail

- Améliorer de la qualité de vie au travail en permettant de mieux concilier vie personnelle et vie professionnelle des agents :
 - Réduire la fatigue et le stress induits par les transports
 - Augmenter les capacités de concentration

- Moderniser le fonctionnement de services

La démarche d'expérimentation du télétravail à l'université Lyon1

- Décret n°2016-151 du **11 février 2016** – Conditions et modalité de mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique
- Lettre de cadrage RH 2016-2017 – Diffusée le **15 septembre 2016**
 - Réflexions DGS/DRH/SHS/DSI et première version d'une **charte** (conditions de mise en œuvre et d'instruction des demandes)
 - Diffusion de la charte pour avis à l'ensemble des directeurs de l'université
 - Élaboration d'un formulaire de demande et d'un protocole individuel
- Présentation **en décembre 2016** de la charte, des formulaire et protocole, **pour une expérimentation d'1 an** :
 - au CHSCT du 2 décembre 2016
 - au CT du 13 décembre 2016
 - au CA du 20 décembre 2016
- Campagne télétravail (par mail via les directeurs) : le **4 janvier 2017** (puis le 2 mai 2017)
- Réunion de la Commission Télétravail : le **14 février 2017** (puis le 15 juin 2017)
- Début de la 1^{ère} période de télétravail : **3 avril 2017**

Les conditions et principes définis dans le cadre de l'expérimentation télétravail à Lyon1

- Etre fonctionnaires titulaires ou agents en CDI
- Respect des principes de volontariat, réversibilité et égalité de traitement
- Autonomie professionnelle et capacité à travailler seul (2 ans d'ancienneté)
- Sont compatibles les postes de nature à être exécutés de façon partielle et régulière à distance et utilisant un support informatisé pour tout ou partie du travail (peuvent être exclus : poste accueil, travail de laboratoire...)
- Le lieu de télétravail est fixé au domicile du télétravailleur
- L'espace de travail doit être conforme aux exigences validées par le CHSCT et le télétravailleur doit fournir des certificats de conformité électrique et d'assurance ainsi que des plans de locaux.

Les conditions et principes définis dans le cadre de l'expérimentation télétravail à Lyon1

- Sont prioritaires les demandes pour raison de santé ou de handicap et celles émanant de personnels ayant un trajet aller ou retour quotidien supérieur à 45 mn
- 2 jours de présence obligatoires au minimum sur le lieu d'affectation (suspension possible si pics d'activité)
- Le télétravail est organisé de façon hebdomadaire, sans possibilité de modifier ou récupérer les jours télétravaillés (l'annualisation du temps de travail n'est pas possible à Lyon1).
- Le télétravail n'est pas compatible avec la semaine de travail organisée sur 4,5 jours (dispositif Lyon1)
- Une quotité de travail au moins égale à 80% est demandée aux agents souhaitant bénéficier du télétravail (examen au cas par cas)
- Le télétravail est possible le lundi, mardi et jeudi (les mercredis et vendredis étant des journées où l'absentéisme est plus élevé).

Les conditions et principes définis dans le cadre de l'expérimentation télétravail à Lyon1

- Le matériel informatique et téléphonique est mis à disposition par la DSI : étude au cas par cas des besoins
- prise en charge d'un forfait téléphonique sans data : l'abonnement internet reste à la charge de l'agent
- Une formation adaptée est obligatoire avant tout démarrage de télétravail
- L'autorisation de télétravail vaut pour une durée maximum d'un an

Procédure actuelle de demande de télétravail à l'université Lyon1

L'agent

- Il formule une demande écrite auprès du directeur de service ou du responsable administratif de la composante **par la voie hiérarchique**.
- Cette demande précise notamment les motivations de l'agent, les activités proposées en télétravail...

Le N+1 et
le Directeur

- ils analysent la demande et formule un avis qui s'appuie sur **l'examen en entretien individuel** des différents aspects de la demande de l'agent (nature des tâches, autonomie,...)
- et la prise en compte de données exogènes liées au fonctionnement et à l'intérêt du service.

La
commission
télétravail

- Elle examine la demande et émet un avis. L'autorisation d'exercer en télétravail est accordée par la direction de l'université, **un protocole tripartite est établi** (agent, N+1 et Président).
- Formation obligatoire et contact avec la DSI

Accompagnement des personnels dans le cadre du télétravail

- **6 séances de formation** à destination des agents et des encadrants se sont déroulées en mars et juillet 2017.
- L'université met à disposition et entretient l'équipement nécessaire au télétravail (la DSI estime avoir consacré entre 30 et 60 minutes pour chaque agent)
- La DSI participe systématiquement à la détermination du besoin d'équipement.

Les chiffres des campagnes 2017

- Nombre de demandes (les 2 campagnes confondues) :
 - 41 demandes (dont 3 présentées 2 fois)
 - 32 accords et 9 refus
- 5 bénéficiaires pour raison médicale
- 30 agents réellement en télétravail (une réussite concours dans une autre administration et un renoncement- non compatibilité avec la semaine de 4,5 jours).
- Une sortie du dispositif au 2 octobre 2017, suite à une réussite de concours et à la demande de l'agent.

Les chiffres des campagnes 2017

- Temps de trajet moyen : 55 minutes
- 24 agents télétravaillent un jour par semaine
- 6 agents télétravaillent deux jours par semaine
- Motifs de refus : (plusieurs motifs possibles)
 - 2 espaces de travail au domicile inadaptés
 - 4 activités incompatibles
 - 2 hors cadre du dispositif
 - 2 encadrement / configuration du service

Les chiffres des campagnes 2017

Répartition Contractuels / Titulaires	Contractuels	Titulaires	Total
	4	26	30

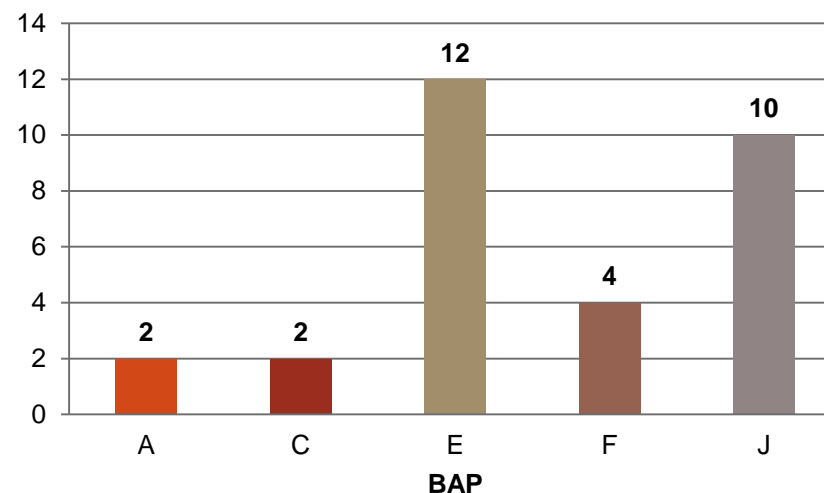
Répartition Hommes/Femmes	Hommes	Femmes	Total
	11	19	30

Répartition par catégories	A	B	C	Total
	17	4	9	30

Répartition par BAP (AENES comptabilisés en BAP J)	A	C	E	F	J	Total
	2	2	12	4	10	30

Nombre d'agents

Répartition par BAP





Bilan de l'expérimentation télétravail

Résultats de l'enquête de satisfaction télétravailleurs et encadrants 2017

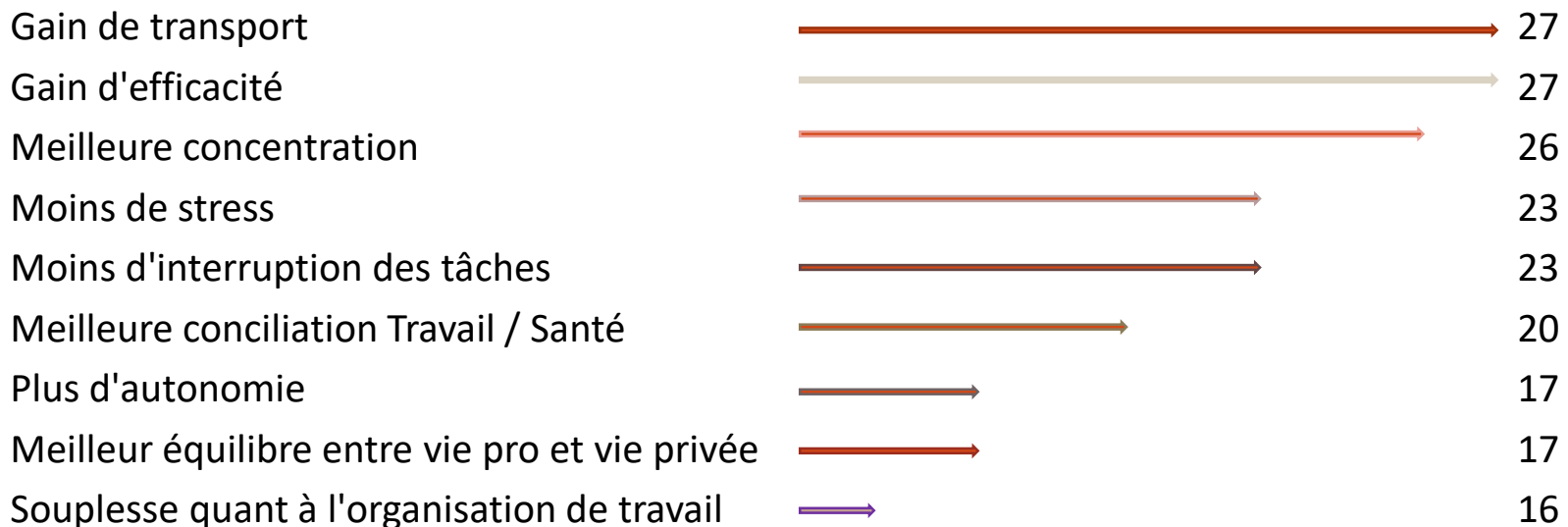
- Enquête lancée en novembre 2017 auprès de l'ensemble des télétravailleurs et du N+1 et N+2 :
 - 28 réponses / 30 pour les télétravailleurs
 - 15 réponses / 25 pour les encadrants
- L'ensemble des télétravailleurs et des encadrants a estimé avoir été **suffisamment informé** sur le dispositif télétravail.
- 4 télétravailleurs et 4 encadrants ont connu des difficultés pour compléter le **dossier de demande**, jugé un « peu lourd et pouvant sembler intrusif ».

Résultats de l'enquête de satisfaction télétravailleurs et encadrants 2017

- Un avis positif ou neutre a majoritairement été exprimé concernant le **matériel téléphonique et informatique**. Des remarques concernant la prise en charge de l'abonnement.
- **L'assistance technique** (installation et réparation) reçoit un avis neutre ou positif. Demande d'un accès « privilégié », prioritaire ou dédié au niveau de l'assistance informatique.
- La **formation** dispensée avant l'effectivité du télétravail a été jugée très positivement par les télétravailleurs et les encadrants.

Résultats de l'enquête de satisfaction télétravailleurs

- Pour les **28 télétravailleurs** qui ont répondu à l'enquête, gains apportés par le télétravail par pertinence : (Addition des réponses « très pertinent » et « pertinent »)



- Les bénéfices pour la concentration et les gains de temps liés au transport sont également repris dans les commentaires.

Résultats de l'enquête de satisfaction télétravailleurs

- Pour les **28 télétravailleurs** qui ont répondu à l'enquête, les effets négatifs du télétravail par pertinence sont : (Addition des réponses « très pertinent » et « pertinent »)

Risque de travail sans fin
(heures excessives)



8

Difficulté à résoudre les urgences



4

- Remarques négatives de certains collègues au début de l'expérimentation.
- Une nouvelle organisation personnelle des tâches à trouver.

Résultats de l'enquête de satisfaction encadrants

- Pour les 15 **encadrants** qui ont répondu à l'enquête, les gains apportés par le télétravail par pertinence sont :

(Echelle de 1 à 5 - addition des notes 4 et 5)

Augmentation de l'autonomie et de la responsabilité de l'agent		8
Augmentation de la productivité		6
Diminution des risques psycho-sociaux		6

- Les gains notés portent sur la relation de confiance, la motivation et l'efficacité de l'agent.

Résultats de l'enquête de satisfaction encadrants

- Pour les 15 **encadrants** qui ont répondu à l'enquête, les effets négatifs du télétravail par pertinence sont :

(Echelle de 1 à 5 - addition des notes 4 et 5)

Le contrôle des activités du télétravailleur



5

Les difficultés de communication



3

- Risque soulevé pour l'agent de vouloir trop en faire.
- « Eduquer » aussi les collaborateurs qui travaillent au contact du télétravailleur.

Résultats de l'enquête de satisfaction télétravailleurs et encadrants 2017

- **Les 28 télétravailleurs** qui ont répondu qualifient leur expérience du télétravail de :
 - très satisfaisante (21) ou satisfaisante (7),
 - tous souhaitent prolonger leur activité en télétravail.

Les suggestions d'amélioration portent sur la possibilité de **reporter** la journée de télétravail et d'**autoriser** les mercredis et vendredis.

- **Les 15 encadrants** qui ont répondu jugent très satisfaisantes (5) ou satisfaisantes (5) la mise en place du télétravail dans leur service **2 sont insatisfaits**.

6 d'entre eux ont relevé un changement dans les relations professionnelles avec les autres agents notamment des difficultés possibles d'acceptation par les collègues (jalousie, favoritisme) et évoquent la nécessité de réfléchir aux modalités de travail en équipe.

Résultats de l'enquête de satisfaction télétravailleurs et encadrants 2017

- Les **encadrants** sont majoritairement satisfaits de l'utilisation des moyens de contrôle qu'ils ont mis en place.
 - 8 sur 15 ont relevé une amélioration de la qualité du travail rendu.
 - 13 sont favorables à la **prolongation** du télétravail pour leur(s) agent(s).
 - Les suggestions d'amélioration proposées par les encadrants portent sur :
 - La création d'un **groupe d'échange** de pratique / retour d'expériences entre N+1,
 - **Lever la restriction** des jours possibles en télétravail (2).

Evolutions et perspectives

- Propositions d'évolution et d'ajustement du dispositif, du formulaire de demande et du protocole pour 2018 par la commission télétravail (au vu notamment de l'enquête de satisfaction)

- Présentation du bilan et propositions d'évolution aux instances de l'université Lyon 1 (CHSCT, CT...) au **premier trimestre 2018**