

# LE TELETRAVAIL

**Vincente HERBETTE Responsable Ressources Humaines & Claude PINAULT  
Responsable de la Prévention des risques professionnels**

**22 novembre 2018**

# Travailler autrement : une démarche inscrite dans la politique RSE du CHU Amiens Picardie



## Qu'est-ce que le Télétravail?

**Le Télétravail est une organisation particulière du travail, où l'activité est totalement ou partiellement réalisée à distance des locaux de son employeur de façon régulière, organisée et volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication.**

# L'origine du Projet

- Partant du constat d'une **périurbanisation** forte, les **temps de déplacement** pouvant être supérieurs à 3 heures pour certains professionnels. Le CHU d'Amiens s'est engagé dans la démarche du Télétravail en **2014**.
  
- Démarche axée sur la **Qualité de Vie au Travail**, visant à améliorer durablement les conditions de travail en favorisant une **meilleure articulation entre vie privée et vie professionnelle**.

# Une phase d'expérimentation nécessaire

- Recherche d'activités et service pilote
- Garantir la conformité des installations aux spécifications techniques (logiciels)

- **Pour la phase expérimentale :**

Un seul secteur retenu

Un seul métier a été retenu

Une seule activité réalisée

**Radiothérapie**

**Secrétaire médicale**

**Frappe de comptes rendus médicaux**

# Process de recrutement

## → Appel à candidature

- 2 secrétaires médicales sur la mission exclusive de frappe de courriers

## → Etude des dossiers sur critères objectifs

- Ancienneté d'un an minimum
- Eloignement géographique

## → Entretiens individuels

- Motivation...

## → Avis du Service de santé au travail

# Une expérimentation cadrée

## → Formalisée

- Rédaction d'une charte d'expérimentation et d'un protocole d'accord individuel du Télétravail fixant les principes et modalités
- Une durée d'expérimentation fixée à six mois et limitée à 2 jours maximum par semaine
- Rédaction et Communication d'un guide spécifique

## → Accompagnée et évaluée

- Une **disponibilité** de l'encadrement ++
- Un **suivi régulier** pour **mesurer l'efficacité** du travail
  - qualitativement et quantitativement
  - Enquête de satisfaction menée auprès des professionnels du service, (télétravailleurs, encadrement, collègues secrétaires médicales et personnel médical) sur la pertinence du dispositif

# Vers une meilleure conciliation vie professionnelle et vie personnelle

## → Un résultat unanimement positif

- **Pour l'équipe**

Satisfaction des collègues et des médecins car résorption des retards de frappe

- **Pour le service**

**Une productivité optimisée** (absence d'interruption de tâches)

Jusqu'à doubler la durée de la retranscription de la dictée vocale

**Un présentéisme favorisé**

Permutation des jours de télétravail en cas de grève des transports

- **Pour le professionnel**

**Amélioration de la qualité de vie personnelle** récupération du « temps transport » pour aller chercher leurs enfants à la sortie de l'école, ne pas les mettre à la cantine., ou encore faire du sport.

Mais aussi **une satisfaction professionnelle** sentiment d'un travail de qualité réalisé dans le calme sans interruption.

# Vers une meilleure conciliation vie professionnelle et vie personnelle

## → Quelques Verbatim

**« On gagne du temps », « le travail est plus posé, on est au calme », « on est moins stressé », « on voit baisser le nombre de comptes rendus », « on est à jour », « c'est moins la course », « quel plaisir de ne pas avoir à se maquiller »**



# Le Déploiement du Télétravail

## → Déploiement à compter du second semestre 2015, à l'issue de cette expérimentation positive

- Dans un premier temps, sur l'ensemble des secrétariats médicaux

## → Puis volonté d'extension à de nouveaux métiers

- Déterminer les secteurs d'activité et définir les activités télé travaillables

En lien avec les responsables de secteurs

- Fixer des objectifs par secteurs

En fonction des ETP et des activités télé travaillables

- Identifier des référents par secteurs

Cibler des interlocuteurs relais pour assurer une véritable démarche pro active

- Développer une stratégie de communication auprès de l'encadrement et des agents

Intervention en réunion Cadres, proposition lors de l'entretien d'évaluation, encart dans le livret d'accueil des nouveaux arrivants, le journal et la page Intranet du CHU, élaboration d'une vidéo et d'un stand pour la semaine QVT, élaboration d'un guide et d'un questionnaire d'auto positionnement

[TELETRAVAIL\GUIDE PRATIQUE DU TELETRAVAIL.pdf](#)

# Bilan et perspectives

→ **Au 1<sup>er</sup> novembre 2018 l'établissement compte 66 télétravailleurs**

- Secrétariats médicaux:31
- Direction des informations médicales:12
- Direction de la recherche clinique:5
- Direction des services numériques:6
- Direction des achats :5
- Direction des Ressources Humaines:2
- Direction des Finances:1
- Contrôle de Gestion:1
- Direction de la qualité:1
- Laboratoires :1
- Filière AVC :1

## → Extension à de nouveaux métiers

- Etudier les possibilités de développement du télétravail temporaire notamment pour diminuer la fatigue due aux trajets des femmes enceintes et donc limiter la durée des arrêts « pathologiques », ou favoriser le maintien dans l'emploi
- Expérimentation en cours du déploiement du télétravail aux cadres de santé : 1 à 2 par Pôle HU, 1 journée par mois, pour l'élaboration des plannings, la gestion globale de projets, la rédaction de documents,

# Points de vigilance

## → Préconisations

- Une démarche **volontaire et réversible, formalisée / contractualisée**
- **Un accompagnement dédié**
  - Un **management** participatif, avec des agents autonomes et responsables
  - Une **communication fréquente** auprès de l'équipe (atteinte des objectifs...)
  - Une **souplesse** tant du côté du télétravailleur que de l'encadrement
  - Un **accompagnement spécifique** dans le cadre du retour au rythme « normal »
  - Etc...
- **Une évaluation ciblée :**
  - **Objectifs** connus et fixés au préalable (quantité et qualité)
  - Mettre en place au préalable des tableaux de bord de **suivi de l'activité**
  - **Bilans réguliers** et analyse annuelle avec l'équipe la pertinence du maintien du dispositif
  - Une **durée déterminée** reconductible

# Conclusion

## → Un cadre réglementaire propre à la Fonction Publique

- Décret n°2016-151 du 11 février 2016 et Arrêté du 26/06/2017
- Bilan annuel présenté aux comités techniques et aux comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail compétents.

## → Le télétravail apporte

- Un nouveau regard des agents sur le travail (autonomie / responsabilités)
- Un management plus participatif
- Une souplesse dans les organisations, favorisant l'innovation

**Le TELETRAVAIL une organisation dynamique de développement durable  
des ressources humaines**