



**Projet d'accord sur
la qualité de vie au travail à Pôle emploi**

Table des matières

Préambule.....	3
1 Champ d'application de l'accord	3
1.1 Accord de branche	3
1.2 Lien avec les autres accords de PE.....	3
1.3 Publics concernés	4
2 Conciliation vie professionnelle et vie personnelle.....	4
2.1 Le télétravail	4
2.1.1 Contexte et objectif	4
2.1.2 Définition	<u>54</u>
2.1.3 Conditions pour bénéficier du dispositif	5
2.1.4 Activités télétravaillables	<u>65</u>
2.1.5 Droits et obligations des parties	6
2.1.6 Durée et renouvellement du télétravail	6
2.1.7 Quotité de temps dévolue au télétravail	<u>76</u>
2.1.8 Horaires de travail et plages de disponibilité	<u>87</u>
2.1.9 Participation du télétravailleur à la communauté de travail.....	<u>87</u>
2.1.10 Equipements et logistique	8
2.1.11 Confidentialité.....	<u>Erreur ! Signet non défini.8</u>
2.1.12 Gestion des pannes et incidents informatiques.....	<u>98</u>
2.1.13 Sécurité et santé du télétravailleur	<u>98</u>
2.1.14 Frais liés au télétravail.....	<u>109</u>
2.1.15 Formation et accompagnement	<u>109</u>
2.1.16 Modalités de mise en œuvre du dispositif.....	<u>109</u>
2.1.16.1 <i>Information générale autour du dispositif</i>	<u>109</u>
2.1.16.2 <i>Gestion des candidatures</i>	<u>109</u>
2.1.16.3 <i>Signature d'un avenant</i>	<u>1140</u>
2.2 L'optimisation de l'usage des outils numériques	<u>1244</u>
2.3 La gestion des temps de réunion.....	<u>1244</u>
2.4 Forfait cadres	<u>1244</u>
3 Relations de travail.....	<u>1312</u>
3.1 Le « bien vivre ensemble ».....	<u>1312</u>
3.2 Prévention des violences internes.....	<u>1312</u>

3.3	La médiation interne	<u>1413</u>
4	Expression des salariés	<u>1413</u>
4.1	Le baromètre social	14
4.2	L'indicateur QVT	14
4.3	Les outils collaboratifs.....	<u>1514</u>
4.4	Les espaces d'expression sur le travail.....	<u>1514</u>
5	Accompagnement de l'évolution de l'organisation du travail	15
5.1	Intégration de la QVT dans les projets	15
6	Favoriser le maintien durable dans l'emploi	<u>1615</u>
7	Renforcement de l'accompagnement managérial	<u>1615</u>
8	Suivi de l'accord.....	<u>1615</u>
9	Annexes :.....	17

Préambule

A compléter

1 Champ d'application de l'accord

1.1 Accord de branche

A compléter en fonction de la capacité de déclinaison régionale

1.2 Lien avec les autres accords de PE

La négociation sur la qualité de vie au travail vient compléter l'ensemble des mesures déjà inscrites dans la Convention Collective Nationale ainsi que les accords collectifs suivants :

- l'accord du 30/09/10 relatif à l'OATT
- l'accord du 23/10/2013 relatif au temps partiel
- l'accord du 22/7/15 pour l'emploi de personnes handicapées
- l'accord du 16/10/15 relatif à l'égalité professionnelle femme/homme et à la conciliation vie professionnelle, familiale et personnelle.

Les thématiques relatives à l'emploi des personnels handicapés et à l'égalité professionnelle femme/homme étant traités par les deux accords précédemment cités, ces deux thématiques ne sont pas intégrées dans le champ de la négociation de cet accord QVT.

1.3 Publics concernés

Les dispositions du présent accord bénéficient à tous les agents de Pôle emploi dans le respect des textes en vigueur applicables selon le statut public ou privé de l'agent.

2 Conciliation vie professionnelle et vie personnelle

Au-delà des actions inscrites sur cette thématique dans l'accord relatif à l'égalité professionnelle des femmes et des hommes, Pôle emploi souhaite affirmer sa volonté de permettre à chaque agent de concilier au mieux sa vie professionnelle avec sa vie personnelle, en adéquation avec les besoins de l'organisation.

En ce qui concerne l'aménagement du temps de travail, le baromètre social confirme depuis 2012 une réelle satisfaction des agents concernant leurs horaires de travail. Les accords OATT ont instauré des horaires variables permettant une plus grande souplesse pour les agents dans la gestion de leurs horaires et facilitant ainsi l'articulation vie professionnelle/ vie personnelle.

L'accord du 19 décembre 2013 visant à l'adaptation des règles de gestion du travail à temps partiel des agents de droit privé en application de l'article 12 de la loi n° 2013-504 du 14 juin 2013 sur la sécurisation de l'emploi réaffirme la volonté de Pôle emploi d'acter le principe du temps partiel choisi.

En complément des horaires variables, des possibilités de temps partiel et des dispositions prévues dans l'accord handicap (aidants familiaux) et égalité professionnelle (chèques CESU, aide à la formation pour la garde familiale, gestion des réunions), Pôle emploi propose de nouvelles dispositions :

2.1 Le télétravail

2.1.1 Contexte et objectif

Suite à l'expérimentation mise en place en 2015-2016 au sein de 7 établissements, Pôle emploi décide de généraliser le télétravail dans le but de favoriser notamment la conciliation de la vie professionnelle et personnelle. En effet, cette nouvelle modalité de travail permet de réduire les temps de trajet domicile-travail des agents. En outre, elle permet d'améliorer le bilan carbone de Pôle emploi et d'accompagner les évolutions de l'organisation du travail grâce à des modalités de travail à distance.

La mise en œuvre du télétravail est une réelle opportunité pour Pôle emploi d'améliorer la qualité de vie au travail de ses agents. Cette modalité d'organisation du travail permet en effet de mieux concilier vie professionnelle/vie personnelle. Ce meilleur équilibre est facteur de performance et donc de potentielle amélioration du service rendu aux usagers. Toutefois, la réussite du dispositif repose sur la qualité des relations de travail entre l'agent, son manager et le collectif.

Pour Pôle emploi, le télétravail constitue une étape clé du pari de la confiance.

L'accord du 20 juillet 2015 relatif à l'emploi de personnes handicapées à Pôle emploi prévoit le télétravail comme une des modalités de maintien dans l'emploi. Ce dispositif spécifique obéit à des

règles précisées dans l'accord susnommé. Le dispositif « télétravail-handicap » ne doit pas être confondu avec la généralisation du télétravail qui peut bénéficier à tout agent de Pôle emploi, en situation de handicap ou non.

2.1.2 Définition

Le télétravail désigne au sens de la loi du 22 mars 2012 article 46 et du code du travail (article L1222-9) : « toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail qui aurait également pu être exécuté dans les locaux de l'employeur est effectué par un salarié hors de ces locaux, de façon régulière et volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication dans le cadre d'un contrat de travail ou d'un avenant à celui-ci. »

Il s'agit pour Pôle emploi de donner aux agents volontaires et répondant aux conditions décrites par l'accord, la possibilité d'exercer des activités télétravaillables à leur domicile (résidence principale déclarée à Pôle emploi).

2.1.3 Conditions pour bénéficier du dispositif

Le dispositif est ouvert aux agents de Pôle emploi volontaires, qu'ils soient de droit public ou de droit privé et répondant aux critères suivants :

- en CDI avec 3 ans d'ancienneté dans Pôle emploi et deux ans d'expérience dans l'emploi occupé,
- travaillant au minimum à 80% d'un temps plein,
- bénéficiant de l'accord de leur management
- exerçant des activités télétravaillables
- bénéficiant des conditions matérielles requises (dont assurance adéquate du domicile) dans le cadre du télétravail à domicile.

En ce qui concerne les **managers** (exerçant des activités d'encadrement), la possibilité de bénéficier du télétravail démarre 6 mois, après la date de démarrage du processus.

L'accord indispensable du management se fonde sur les éléments suivants :

- la nature des activités confiées
- la capacité de l'agent à exercer ses activités hors des locaux habituels de travail et en dehors du collectif de travail.
- la nécessité d'assurer une continuité de service.

2.1.4 Activités télé-travaillables

Le télétravail à domicile ne peut être ouvert qu'à des postes ou des activités compatibles avec cette forme d'organisation. Ainsi ne peuvent pas être éligibles les agents exerçant uniquement des activités qui, par nature, requièrent d'être exercées physiquement dans les locaux de l'entreprise, notamment en raison des équipements matériels ou de la nécessité d'une présence physique vis-à-vis des publics. Sont également exclues des activités télétravaillables, les activités d'accueil téléphoniques pour les appels entrants de l'agence d'affectation de l'agent (3949).

Comme out conseiller, durant les périodes télétravaillées, les modalités de contact avec les publics restent au choix du télétravailleur

Pour autant, reste éligible au télétravail, tout agent dont une partie de ses activités peut se réaliser à distance sur au moins une journée et dans la mesure où l'exercice de ces activités en dehors du site d'affectation ne gêne pas le fonctionnement de l'équipe à laquelle il appartient et ne nécessite pas un soutien managérial rapproché.

2.1.5 Droits et obligations des parties

Le télétravail revêt un caractère volontaire pour l'agent et le manager concernés. Si un agent exprime le désir d'opter pour le télétravail, l'établissement peut, après examen, accepter ou refuser cette demande.

L'établissement fournit, installe et entretient les équipements nécessaires au télétravail à domicile sous réserve de la conformité des installations électriques. L'établissement prend en charge les coûts découlant directement de l'exercice du télétravail.

Pôle emploi applique le principe d'égalité de traitement entre un agent en télétravail et un agent sur site concernant la charge et le temps de travail.

Dans la mesure où l'agent télétravailleur est planifié en formation ou en séminaire collectif sur un jour télé-travaillé, ce jour est de télétravail est automatiquement annulé sur la durée de la semaine concernée.

L'agent s'engage à préserver la confidentialité des accès et des données, s'interdit toute utilisation abusive ou frauduleuse du matériel mis à sa disposition. À ce titre, il doit notamment veiller à ce qu'aucune information ne puisse être accessible par un tiers et à ce que tout document qui ne doit pas être conservé soit détruit.

Au-delà du matériel mis à disposition par Pôle emploi, l'agent s'engage à souscrire et maintenir en vigueur une police d'assurance habitation dans laquelle il déclare son activité de télétravail. Il fournira, à cet effet, une attestation d'assurance à son service RH, lors de sa demande initiale et à l'occasion du renouvellement.

Durant ces activités télé-travaillées, l'agent s'engage à appliquer les règles de comportement et de respect de l'image de Pôle emploi identiques à celles qui s'appliquent sur son lieu habituel de travail (cf RI de PE) notamment dans le cas où l'agent choisit de réaliser des entretiens Web durant sa période télé-travaillée.

2.1.6 Durée et renouvellement du télétravail

Chaque année, les volontaires au télétravail pourront faire acte de candidature durant une période définie par l'établissement. En dehors de cette période, il n'y aura pas d'intégration de télétravailleurs dans le dispositif.

Une campagne par an (fixée par instruction nationale) permet d'examiner les demandes initiales et les demandes de renouvellement.

L'accès au télétravail est accordé pour une durée de 12 mois. Le renouvellement peut être demandé par l'agent dans le respect des modalités prévues pour la campagne annuelle.

Ce renouvellement est examiné au regard des mêmes critères que les conditions initiales et dans le cadre d'une rotation des éventuels agents candidats au télétravail sur le même site.

Une période d'adaptation de 3 mois est prévue par avenant dès la mise en place du télétravail, période permettant à chacune des parties de s'assurer du bon fonctionnement du télétravail. Cette période d'adaptation ne s'applique en cas de renouvellement d'une période télé-travaillable à conditions identiques.

Avant la fin de la période d'adaptation, l'agent peut solliciter un entretien avec son manager pour faire un point sur sa situation de télétravailleur.

Durant cette période, chacune des parties peut mettre un terme au télétravail par un écrit en respectant un délai de prévenance de 15 jours. Dans ce cas l'agent reprend son activité dans son site d'affectation.

En dehors de cette période d'adaptation, un droit à la réversibilité est prévu pour chacune des parties permettant un retour à la situation antérieure. L'exercice de cette réversibilité doit s'exercer par écrit et respecter un délai de prévenance d'un mois. Dans ce cas l'agent reprend son activité dans son site d'affectation.

En cas de nécessité de service, le manager pourra demander une suspension provisoire d'une durée maximale de 12 semaines par an moyennant un délai de prévenance de 15- jours minimum par écrit.

Un réexamen de la modalité de télétravail sera réalisé en cas de changement de situation (changement de domicile, de poste, de site ou de service d'affectation et ou de quotité de temps de travail).

Le télétravail prend fin automatiquement en cas de changement d'établissement.

2.1.7 Quotité de temps dévolue au télétravail.

Le dispositif de télétravail est ouvert à raison de deux journées fixes, maximum par semaine et par agent non encadrant travaillant à temps plein (non cumulable, non reportable d'une semaine sur l'autre).

Pour les agents dont le temps de travail est égal ou supérieur à 80%, le télétravail est ouvert à raison d'une journée fixe par semaine et par agent non encadrant (non cumulable, non reportable d'une semaine sur l'autre).

Concernant les encadrants, le dispositif de télétravail se traduit par une journée ou une deux demi-journées télétravaillables non fixes par semaine (non reportable d'une semaine sur l'autre).

Ne peuvent en aucun cas être télé travaillés, les jours de réunions de service et d'équipe. De plus, le manager veille à la bonne répartition des jours de télétravail entre ses agents pour assurer la continuité du service.

2.1.8 Horaires de travail et plages de disponibilité

Le télétravail est réalisé dans le respect des horaires fixés dans les accords OATT des établissements.

L'établissement et l'agent en télétravail veillent au respect des bornes des plages variables, ainsi qu'au respect des temps de pause journaliers et de la pause méridienne. L'avenant au contrat de travail précise les plages horaires fixes pratiquées dans l'établissement pendant lesquelles le télétravailleur peut être joint par le manager et les collègues de travail. L'amplitude horaire doit être de 7H30 réalisée dans les limites des plages variables. Sur les plages fixes, l'agent doit être sur son poste de travail.

Les collaborateurs effectuent leurs badgeages journaliers sur l'appliquatif Horoquartz accessible depuis leur domicile selon la faisabilité technique à vérifier. Dans le cas de non faisabilité technique, le télétravailleur intègre, la veille de son jour de télétravail, un code spécifique dans l'appliquatif Horoquartz.

Les agents de la DSI effectuant une astreinte pour le compte de l'établissement ne sont pas considérés comme télétravailleurs lors d'une intervention effectuée depuis leur domicile. Dans cette hypothèse, le régime d'astreinte au sein de l'établissement s'applique.

2.1.9 Participation du télétravailleur à la communauté de travail

Pôle emploi veille à maintenir le lien social entre le télétravailleur et son collectif de travail. Le manager s'assure :,

- par le biais d'échanges réguliers, que le télétravailleur reste bien intégré dans son collectif de travail et ne rencontre pas de difficulté particulière en lien avec cette nouvelle modalité de télétravail, et notamment en matière de charge de travail.
- de la mise à disposition d'informations permettant au télétravailleur d'avoir accès, comme les autres agents, à toutes les informations nécessaires à son activité et à la vie de l'établissement.

De plus, les agents en télétravail doivent participer aux réunions pour lesquelles leur présence physique est requise.

Les agents en télétravail doivent donner le même niveau de visibilité sur leurs activités qu'un agent travaillant sur site, et selon les mêmes modalités de vérification.

Annuellement, l'agent en télétravail peut échanger avec son encadrant lors de l'EPA sur les conditions d'exercice de son activité en télétravail.

2.1.10 Equipements et logistique

Le domicile doit répondre aux exigences techniques minimales requises pour la mise en œuvre d'une organisation en télétravail, notamment la mise à disposition, d'un espace de travail dédié et adapté à ce mode d'organisation, une connexion internet à haut débit (minimum 300 Kbit /s) ainsi qu'une installation électrique conforme (attestation délivrée par un organisme accrédité suite à un diagnostic électrique pris en charge par Pôle emploi.)

Pôle emploi s'engage à mettre à disposition le matériel cité à l'annexe 1 du présent accord.

Conformément à l'article 9 du règlement intérieur de Pôle emploi, le télétravailleur utilise les équipements de travail fournis par Pôle emploi, uniquement dans le cadre exclusif de son activité professionnelle.

2.1.11 Gestion des pannes et incidents informatiques

Le télétravailleur à domicile bénéficie d'un support technique ad'hoc auprès de l'accueil diagnostic de la DSI.

En application de l'avenant au contrat de travail, le télétravailleur à domicile prend soin des équipements qui lui sont confiés et informe immédiatement son manager en cas de panne, mauvais

fonctionnement, détérioration, perte ou vol du matériel mis à disposition. Ce dernier, en fonction des solutions possibles aux difficultés rencontrées, prend alors les mesures appropriées, en lien avec le télétravailleur, pour assurer la bonne organisation de l'activité.

En aucun cas un télétravailleur, pendant une période d'indisponibilité du matériel et/ou des applicatifs utilisés dans le cadre des journées télé-travaillées ne peut se voir imposer de congé.

2.1.12 Sécurité et santé du télétravailleur

Les dispositions légales et conventionnelles relatives à la santé et à la sécurité au travail sont applicables aux télétravailleurs. Le non-respect des règles de sécurité par l'agent peut entraîner l'arrêt du télétravail dans le cadre du processus de réversibilité.

Une information spécifique sur les risques inhérents au télétravail (ergonomie du poste de travail, relations de travail à distance...) est apportée aux agents concernés. Au-delà, le document unique prend en compte ces risques spécifiques et des mesures de prévention individuelles et collectives sont mises en œuvre au niveau local et au niveau régional dans le cadre du Plan de Prévention des Risques.

Le télétravailleur doit s'assurer que son domicile (lieu de travail) permet l'exécution du travail dans de bonnes conditions de santé et de sécurité.

Le télétravailleur à domicile bénéficie de la même couverture accident, maladie et décès que les autres agents de l'établissement durant ses périodes de télétravail.

Le télétravailleur doit informer Pôle emploi de tout arrêt de travail ou de la survenance d'un accident du travail pendant les jours de télétravail dans les mêmes conditions que lorsqu'il effectue son travail dans les locaux de l'établissement.

Sous réserve strict de l'accord préalable du télétravailleur, Pôle emploi et le CHSCT peuvent, le cas échéant, être amenés à accéder au lieu dans lequel s'exécute le télétravail.

2.1.13 Frais liés au télétravail

Conformément à l'article 46 de la Loi du 22 mars 2012, Pôle emploi s'engage à prendre en charge les coûts découlant directement de l'exercice du télétravail {...} notamment le coût des matériels, logiciels, abonnements, communications et outils ainsi que de la maintenance de ceux-ci... ».

Concernant les agents de droit privés, ceux-ci bénéficieront d'un forfait mensuel brut de 10 € couvrant ces frais. Concernant les agents de droit public, Pôle emploi prend en charge dans cette même limite de 10 euros, une quote-part des frais d'abonnement internet, d'électricité et de chauffage, sur présentation de justificatifs.

2.1.14 Formation, accompagnement et gestion de carrière

Afin notamment de réduire l'isolement du télétravailleur et d'éviter tout risque de rupture du lien social, Pôle emploi propose un accompagnement à la mise en œuvre du télétravail au travers des dispositifs suivants :

- Sensibilisation des télétravailleurs sur les risques du travail à domicile (ergonomie du poste de travail à domicile, relation de travail à distance, gestion des agressions,...)

- Formation des managers de télétravailleurs sur le management à distance et les risques liés au poste de travail
- Sensibilisation au télétravail pour les collègues directs de télétravailleurs
- Diffusion d'un guide pratique à destination des télétravailleurs et des managers

Au-delà de ces dispositifs, Pôle emploi rappelle que les agents en situation de télétravail ont le même accès à la formation que tout agent de Pôle emploi. En aucun cas, la situation de télétravail ne peut avoir d'incidence, positive ou négative, sur la gestion de carrière.

2.1.15 Modalités de mise en œuvre du dispositif

2.1.15.1 *Information générale autour du dispositif*

Pôle emploi met en place une campagne d'information aux agents sur les conditions d'éligibilité et les modalités de mise en œuvre du télétravail.

2.1.15.2 *Gestion des candidatures*

Le télétravail est à l'initiative de l'agent. Il est subordonné à l'accord de son manager (DAPE et responsable de service) qui apprécie la demande en fonction des conditions d'éligibilité.

L'agent qui souhaite opter pour le télétravail, soit à domicile, soit en proximité, en informe son manager par écrit. Cette demande peut se faire par courriel, par lettre remise en main propre ou par lettre recommandée. Une copie de cette demande sera également adressée à la DRH de l'établissement.

Une réponse sera faite par le manager de l'agent à l'issue de la campagne de candidature au télétravail, dont les dates sont fixées par instruction nationale.

Concernant la sélection des candidatures, en cas de demandes multiples trop nombreuses sur un site pour satisfaire cette dernière nécessité, et à condition de respecter les autres critères, l'encadrant pourra prendre en compte la durée de transport entre le domicile et le lieu d'affectation professionnelle.

Dans tous les cas, le manager doit motiver sa réponse, par écrit :

- En cas d'acceptation : le manager fournit à l'agent l'ensemble des informations relatives aux conditions d'exécution du télétravail lors d'un entretien
- En cas de réponse négative : cette décision motivée sera portée à la connaissance de l'agent.

Les principaux motifs de refus de passage ou de renouvellement en télétravail peuvent être :

- le non-respect des conditions d'éligibilité
- des impossibilités techniques (ex : zones blanches)
- une désorganisation de l'activité
- une capacité insuffisante de l'agent à pouvoir travailler à distance du collectif de travail ou d'un appui managérial, cette capacité étant indispensable pour exercer un travail en étant temporairement isolé.

2.1.15.3 Signature d'un avenant

La signature d'un avenant de passage en télétravail est obligatoire et fixe les modalités de mise en œuvre.

(pour information des partenaires de la négociation, concernant les agents de droit public, l'article 8 du décret n° 2016-151 du 11 février 2016 relatif aux conditions et modalités de mise en œuvre dans la fonction publique et sa déclinaison dans le guide du télétravail , diffusé par la DGAFP, la décision de passage en télétravail prend la forme d'un avenant au contrat de travail pour les agents contractuels de droit public, c'est pourquoi , nous maintenons cette formulation pour tous).

L'ensemble des informations relatives aux conditions d'exécution du travail et spécifiques à la pratique du télétravail sont précisées :

- les modalités d'exécution du télétravail
- les règles d'utilisation des équipements,
- les modalités de contacts
- la prise en charge des frais de télétravail...
- les fonctions exercées
- le lieu d'exercice du télétravail
- le ou les jours télé travaillé (hors encadrement)
- les plages horaires de disponibilité
- la date de prise d'effet du télétravail et durée
- la période d'adaptation et durée

Un inventaire précis des équipements mis à disposition de l'agent par Pôle emploi est réalisé dans le cadre de son télétravail. Cet inventaire est annexé à l'avenant de passage en télétravail (annexe 1).

L'avenant au contrat de travail doit être signé par l'agent et par le représentant de l'établissement.

2.2 Le travail de proximité

Au-delà des modalités de l'article 2.1 du présent accord concernant le télétravail, les parties au présent accord souhaite offrir la possibilité à ses agents de travailler selon la quotité de temps de travail défini à l'article 2.7 sur un site plus proche de leur domicile. Il s'agit du travail en proximité qui répond à l'ensemble des dispositions prévues à l'article .1 du présent accord hormis les dispositions des articles 2.1.2, 2.1.10, 2.1.11, 2.1.12 ;2.1.13 .

2.3 L'optimisation de l'usage des outils numériques

La transformation numérique s'accompagne de l'introduction de nouveaux outils digitaux qui deviennent prépondérants dans l'environnement professionnel et essentiel pour le bon fonctionnement de PE.

Les principaux enjeux du numérique résident dans l'accessibilité des contenus, l'abondance des données, le développement de nouvelles modalités d'échanges et de nouveaux modes de management.

Leur usage améliore la collaboration en facilitant l'accès et le partage de l'information ainsi que les échanges entre agents si des règles communes de fonctionnement sont élaborées et respectées. Si ces règles relèvent de la responsabilité de l'employeur, leur respect dépend de la responsabilisation de chacun dans sa pratique quotidienne.

Cette responsabilisation se construit par une sensibilisation aux impacts et risques de l'usage du numérique au travail.

C'est pourquoi les parties conviennent, dans un premier temps, de travailler sur l'optimisation et l'amélioration de l'usage des outils numériques mis à disposition des agents de Pôle emploi.

L'établissement s'engage, dans un délai de 6 mois suivant la signature du présent accord, à produire un état des lieux de l'usage des outils et du respect des préconisations portées par l'accord, et de la présenter aux organisations syndicales signataires. Selon les constatations de ce premier bilan, les parties conviennent si nécessaire de compléter les actions de prévention par avenant au présent accord.

D'ores et déjà, les parties conviennent de répondre aux enjeux suivant :

Un enjeu de performance visant au contrôle du volume des mails échangés en interne entre agents et à l'amélioration de l'efficacité de l'information transmise par ce moyen de communication le plus adapté aux sujets et aux personnes concernées)

Pour ce faire, Pôle emploi engage en concertation avec les organisations syndicales une refonte du guide « mieux vivre avec sa messagerie » (joint à cet accord). A cet effet, un groupe de travail est mis en place dans le mois suivant la signature de l'accord.

Dès la finalisation du guide, Pôle emploi procède à une large diffusion et promotion de celui-ci.

Un enjeu de prévention de la santé portant sur la garantie des temps de repos obligatoires (soir et weekend), qui constitue l'objet principal du droit à la déconnexion prévu par le législateur.

A cet effet, dès la signature de l'accord, Pôle emploi s'engage à mettre en place les mesures destinées à sensibiliser l'émetteur de messages hors horaires habituels de travail et à en protéger les destinataires.

Un enjeu de réussite de la transformation digitale, que Pôle emploi considère comme une des conditions de sa performance. En ce sens, seront développés des actions de sensibilisations et de formations visant à donner envie et capacité aux agents et d'évoluer vers de nouveaux usages des outils numériques et de pouvoir maintenir une agilité vis-à-vis de l'utilisation des outils à disposition, dans le respect des initiatives et volontés individuelles.

2.4 La gestion des temps de réunion

Pôle emploi réaffirme son engagement afin de prendre en compte les contraintes de la vie personnelle et familiale dans l'organisation des réunions et rappelle que celles-ci doivent être planifiées avec suffisamment d'anticipation afin que chacun puisse s'organiser.

« Les horaires de début et de fin de réunion sont mentionnés dans l'ordre du jour. En tout état de cause, le positionnement des réunions sur les plages fixes reste la règle. Les réunions ne pourront s'étendre au-delà des horaires variables. La présence au briefing ne peut revêtir un caractère de présence obligatoire opposable aux agents si celui-ci se déroule sur les plages variables » extrait de l'article 7 de l'accord du 16/10/15 relatif à l'égalité professionnelle des femmes et des hommes.

2.5 Forfait cadres

A compléter

3 Relations de travail

3.1 Le « bien vivre ensemble »

La prise en compte de la diversité fait pleinement partie de l'axe sociétal de la RSE et s'inscrit donc dans la politique RH de Pôle emploi en cohérence avec son offre de service métier.

A Pôle emploi, la mise en œuvre d'une politique Diversité, qui contribue à la qualité de vie au travail, consiste à :

- garantir avant tout, dans les faits, l'égalité de tous,
- prévenir toute discrimination au sein de Pôle emploi,
- engager des actions spécifiques pour des publics juridiquement protégés contre les discriminations quand une disparité est constatée.

Pôle emploi a développé une offre de formation (listées en annexe) intégrant des éléments liés à la lutte contre les discriminations et la promotion de la diversité. Pôle emploi développe une communication nationale à destination de tous les agents pour promouvoir cette offre de formation.

L'établissement national poursuit les actions au service de politiques ciblées par population, ainsi que des actions nationales telles que la semaine de la Diversité .

3.2 Prévention des violences internes

Les relations professionnelles sont perçues au travers du baromètre social comme une source de satisfaction importante (80% juin 2015) et peuvent en cela constituer un réel facteur de protection, que Pôle emploi doit consolider. Dans ce cadre, Pôle emploi met en place les actions nécessaires permettant de prévenir et gérer les violences internes :

- L'instruction sur les violences internes a été actualisée et enrichie d'éléments sur la prévention du harcèlement moral et sexuel pour une diffusion en juin 2015, accompagnée de plaquettes de communication à destination des agents et des managers.
- Une formation de 2 jours sur le traitement des alertes de violence interne au travail est proposée aux acteurs des Ressources Humaines, relais essentiels dans la prévention et le traitement de ces situations.
- Dispositif « ma ligne d'écoute » : Mis en place depuis la création de Pôle emploi, « ma ligne d'écoute » est un dispositif d'aide et de soutien psychologique anonyme et gratuit depuis un poste fixe à disposition de l'ensemble des agents.

3.3 La médiation interne

Pôle emploi veille à maintenir de bonnes relations de travail entre les agents. Cependant, pour permettre la prise en charge d'éventuelles situations conflictuelles entre agents Pôle emploi expérimente un dispositif de médiation interne.

La médiation est un processus structuré, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord. Elle se matérialise par des entretiens confidentiels en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers qui accomplit sa mission avec indépendance, neutralité et impartialité, le « médiateur ».

Le médiateur est le garant du processus et n'a en la matière qu'une obligation de moyens.

Il ne s'agit donc pas d'une négociation, d'un arbitrage ou d'une conciliation. Le médiateur a un rôle d'« accoucheur » et ne s'implique pas dans la proposition de résolution.

Le médiateur dispose d'une formation spécifique et respecte un cadre de déontologie dans lequel la confidentialité a une place centrale.

Aussi, la mise en œuvre d'une médiation suppose l'élaboration d'une convention de médiation définissant uniquement le cadre et ne donne pas lieu à un compte-rendu écrit, sauf accord unanime pour faire remonter des actions dépassant le cadre interpersonnel.

4 Expression des salariés

Pôle emploi souhaite que soient généralisées les différentes pratiques existantes dans son réseau concernant la capacité donnée aux agents de s'exprimer sur leur travail, la qualité des services qu'ils produisent, sur les conditions d'exercice du travail et sur l'efficacité de celui-ci. Cette possibilité donnée aux salariés est l'un des éléments favorisant leur perception de la qualité de vie au travail et du sens donné au travail.

A cette fin, l'expression des salariés est favorisée par :

4.1 Le baromètre social

Installé depuis 2012, le baromètre social vise à mieux cerner les perceptions de chacun sur les sujets relatifs au travail au sein de PE et à mettre en œuvre les actions visant à améliorer cette perception.

4.2 L'indicateur QVT

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité de vie au travail, Pôle emploi d'est doté depuis 2015 d'un indicateur QVT calculé par établissement et agences, intégré aux indicateurs de performance sociale. Cet indicateur est calculé selon une fréquence semestrielle. Le partage des résultats issus de cet indicateur avec l'équipe permet aux managers de construire un plan d'actions partagé favorisant l'amélioration de la qualité de vie au travail.

La mise en place en septembre 2016 d'une plateforme en ligne des résultats de l'indicateur QVT permet aux DAPE et aux responsables de service d'avoir accès aux résultats de l'enquête par site (indicateur synthétique, résultats détaillés par question, évolution sur 3 vagues) et de disposer d'un centre de ressources (présentation de la QVT et partages de bonnes pratiques).

4.3 Les outils collaboratifs

Avec le virage numérique, Pôle emploi met en place progressivement des outils de communication collaboratifs tels que Lync et le réseau social d'entreprise « Pôle ».

Ces outils permettent de simplifier les échanges, de fluidifier le partage d'informations et de développer la communication à distance.

À l'instar du télétravail, ces outils permettent de minimiser les déplacements et d'enrichir la manière de communiquer et de travailler ensemble.

A compléter

4.4 Les espaces d'expression sur le travail

Pôle emploi préconise de créer et de faire vivre des espaces d'expression sur les pratiques professionnelles afin de développer un retour collectif sur le travail, le sens du travail, ses conditions d'exercice et la qualité du service rendu. L'objectif de ces espaces d'expression est de faire émerger des propositions d'amélioration de l'efficacité au travail. Ils contribuent ainsi à la performance opérationnelle et sociale.

En fonction du contexte local, les thématiques de ces espaces d'expression porteront par exemple sur la qualité du travail, le fonctionnement collectif, la reconnaissance au travail...

Il est institué la mise en place, au sein de chaque agence ou service de Pôle emploi, la tenue trimestrielle d'une réunion de deux heures, dédiée à l'expression des agents, en présence du manager, dont la thématique aura été choisie par le collectif dans les deux mois qui précèdent, par l'intermédiaire de tous process type boîte à idée, vote des agents sur propositions...

La direction générale met à disposition des établissements un guide pratique de mise en œuvre de ces groupes d'expression pendant la première année de mise en œuvre de l'accord. Elle capitalise les bonnes pratiques des établissements et en assure leur diffusion.

5 Accompagnement de l'évolution de l'organisation du travail

5.1 Intégration de la QVT dans les projets

La prise en compte de la QVT dans les projets est un des engagements du contrat social PE et répond à 2 problématiques majeures que sont :

- l'analyse des conditions et de la qualité de vie au travail ou du travail réel afin de diminuer l'écart de perception entre les concepteurs de projets et les agents concernés,
- l'amélioration de la qualité du dialogue social par un partage d'information en IRP sur la QVT

Pôle emploi réaffirme son engagement pour que tout projet de changement intègre une réflexion sur la QVT à partir d'une analyse des impacts sur le volet humain du projet.

La DRHRS accompagne et outille les directions métiers dans la prise en compte de la QVT en amont de leurs projets (ex. grille d'analyse d'impacts QVT à destination des chefs de projets, démarche de facilitation de l'expression des agents impactés par le projet,...).

Pour ce faire, Pôle emploi propose des actions visant à :

- développer une expertise interne sur le déploiement d'une méthode d'analyse des impacts humains de projet, constituer et animer un réseau d'intervenants mettant en œuvre cette méthode pour accompagner les projets au niveau national et régional.
- sensibiliser ses chefs de projet et l'ensemble de la ligne managériale aux enjeux d'évaluation et d'accompagnement des impacts humains de tous projets.
- ce que tout projet présenté en CE ou CCE intègre, dès sa conception, une analyse d'impact humain du projet.
- renforcer la formation des managers sur la conduite du changement par un volet sur l'accompagnement humain des projets.

6 Favoriser le maintien durable dans l'emploi

A compléter

7 Renforcement de l'accompagnement managérial

A compléter

8 Suivi de l'accord

A compléter

9 Annexes :

ANNEXE 1 concernant l'article 2.2 :Télé travail

Inventaire du matériel mis à disposition pour un télétravail à domicile

- - un ordinateur portable avec clé OTP (permettant un accès sécurisé à l'environnement de travail de l'agent et aux applicatifs du bureau métier).
- - une souris
- - un téléphone mobile voix
- - un casque audio avec micro
- - une mallette fermée à clé pour transporter et conserver les documents de travail
- - un extincteur adapté en cas de feu électrique

Annexe 2 : panorama des actions de sensibilisation et de formation relative à la lutte contre les discriminations au sein de Pôle emploi.

DIRECTION DE LA FORMATION

- MODULE Lutte contre les discriminations et diversité : tous agents du réseau ou en fonctions support
- MODULE Renforcer l'égalité professionnelle et accompagner la mixité des emplois : agents du réseau
- MODULE Emploi et Handicap : Accueillir et Conseiller : agents du réseau
- MODULE FORMATION pour les « Service Civique »
-
- + *Nouveau module « Recruter sans discriminer »* : agents des services RH, à venir pour fin 2016.

Il existe également, des SEQUENCES dédiées à la non-discrimination dans d'autres modules :

- Journée institutionnelle
- Connaître l'offre de services Entreprises de Pôle emploi Filière Relation de Services (cadre institutionnel)
- Traitement de l'offre d'emploi (Guide d'aide à la rédaction des offres d'emploi)
- Recueillir l'offre d'emploi

UNIVERSITE DU MANAGEMENT

- MODULE managers et cadres dirigeants : Lutter contre les discriminations, les prévenir et promouvoir la diversité dans sa pratique managériale

Des SEQUENCES sont dédiées à la non-discrimination dans d'autres modules :

- Savoir recruter
- Connaître les éléments du droit social,
- Les fondamentaux de la fonction RH