

Qu'est-ce que le télétravail ?



Le télétravail n'est pas un droit, une obligation ou une récompense ; c'est une possibilité fonctionnelle accordée au membre du personnel.

C'est, comme défini dans l'AR du 7 octobre 2011, « une forme d'organisation et/ou de réalisation du travail, utilisant les technologies de l'information, dans laquelle un travail, qui aurait également pu être réalisé dans les locaux de l'employeur, est effectué hors de ces locaux de façon régulière ».

Autrement dit, le télétravail est un « travail à distance » que le collaborateur effectue, de manière régulière, au départ de son domicile et au moyen de la technologie informatique. A cette fin, un ordinateur portable lui est fourni, en lieu et place de son desktop. Et l'accès à e-mobilité lui est donné.

Au sein du SPF Mobilité et Transports, deux jours de télétravail maximum par semaine sont possibles, en fonction des circonstances et du régime de prestations.

Le télétravail s'exerce à jour fixe, par exemple tous les mardis.

Au cours de sa journée de télétravail, le télétravailleur doit lire son courrier électronique régulièrement et être joignable par téléphone pendant les plages fixes. Dans cette optique, ses appels téléphoniques sont déviés sur son gsm professionnel. Ces conditions doivent permettre de garantir la continuité du service, l'accessibilité et l'échange d'informations, comme c'est le cas lors d'un jour de travail ordinaire.

La note de service 2013-07 précise les modalités et les conditions du télétravail au sein de notre département.

Qui peut faire du télétravail ?

Le télétravail n'est ni un droit ni une obligation : il s'effectue sur base volontaire, tant pour le membre du personnel concerné que pour son chef.

Le télétravail est ouvert à tous les membres du personnel statutaires ou contractuels du département. Parmi ceux occupés à temps partiel, seuls ceux qui travaillent à 4/5^{ème} peuvent effectuer un jour de télétravail maximum par semaine.

Les travailleurs mobiles, c'est-à-dire ceux dont la mobilité fait partie intégrante de la fonction, ne sont pas visés par l'arrêté royal du 7 octobre 2011. Ainsi, les contrôleurs et inspecteurs ne peuvent pas faire du télétravail.



Les contractuels n'entrent en ligne de compte pour le télétravail qu'à la fin de leur période d'essai, et les statutaires qu'à la fin de leur période de stage. Pendant ces périodes respectives, il leur est possible de prester à domicile.

Avant de décider de faire du télétravail, vous devez déterminer vous-même si le télétravail est une forme de travail qui vous convient. Pour effectuer votre travail, votre présence au bureau est peut-être essentielle.

Toutes les fonctions ne se prêtent pas au télétravail. Vous devez exercer une fonction pour laquelle vous pouvez effectuer, de manière autonome, vos tâches à raison d'un jour ou deux par semaine au départ de votre domicile.

Pour vous aider à vérifier si votre fonction convient bel et bien au télétravail ou discuter avec votre chef sur votre aptitude à prester en télétravail, une « Check-list pour candidat télétravailleur » a été rédigée (voir page 8).

Cette check-list peut aisément vous servir d'outil de base à la discussion entre vous et votre chef afin que ce dernier puisse prendre une décision équitable et réaliste.

Le suivi des prestations en télétravail

Le télétravail introduit une forme d'organisation du travail où ce ne sont plus le « où, quand, comment » qui comptent mais bien le résultat fourni.



Votre chef vous accorde sa confiance quant à la gestion autonome de vos tâches en télétravail.

Vous êtes responsabilisé dans une méthode de travail qui vous convient, qui se révèle plus efficace et qui doit tendre vers une augmentation de vos résultats.



Qu'importe le lieu, c'est l'orientation résultats qui prime.

Vous permettre de fonctionner à votre manière grâce au télétravail ne signifie pas absence de suivi. Que du contraire. Le suivi des prestations est indissociable du télétravail.

Les niveaux de suivi

Les prestations d'un collaborateur en télétravail sont suivies, au minimum, à deux niveaux : dans le cadre des cercles de développement et via le journal de bord.

Les cercles de développement



Vous savez, précisément, ce que l'on attend de vous. Grâce aux objectifs de prestation clairement définis, dans le cadre des cercles de développement qui constituent le fil conducteur du suivi des prestations.

De nouveaux objectifs (liés ou non à de nouvelles tâches) peuvent aussi être déterminés dans le cadre des cercles de développement, dans l'optique du télétravail. Tout comme des objectifs de développement peuvent être définis également pour affirmer vos compétences à travers cette forme de travail alternatif.

En outre, un entretien de fonctionnement supplémentaire peut être agendé, en cours de cycle, pour un collaborateur qui commence à télétravailler afin d'aligner au mieux les besoins réciproques sur la qualité des résultats attendus.

Le Journal de Bord

Tout collaborateur qui preste en télétravail **doit** tenir un journal de bord mentionnant le planning des tâches qu'il va effectuer lors de sa journée de télétravail ainsi que le résultat atteint à l'issue de cette journée.



Ce journal de bord complété doit être mis sur le réseau du service avant le jour presté en télétravail, et ce dans un souci de transparence.

Ce document permet de suivre votre prestation quotidienne, et, le cas échéant, d'amorcer une discussion avec votre chef.

Le planning

Un troisième niveau, facultatif, permet également au chef d'assurer un suivi hebdomadaire : le planning sur Lotus Notes.

Vous avez la possibilité d'y tenir un planning hebdomadaire à jour. Vos tâches peuvent être organisées en fonction de votre jour de télétravail, par exemple. Vous pouvez y décrire également vos objectifs à atteindre dans la semaine.

Ce planning peut également être partagé au sein de l'équipe (visible pour tous).

L'orientation clients en télétravail et la continuité du service

Le fait de télétravailler ne doit pas vous faire perdre de vue le lien avec les clients internes et externes. Comment maintenir une orientation clients de haut niveau dans ce cas ?

En tant que télétravailleur, vous avez le devoir de rester joignable, au minimum durant les plages fixes, tant par e-mail que par téléphone. Lorsqu'un collaborateur télétravaille, les appels qui arrivent sur son poste fixe sont déviés vers son gsm professionnel, ce qui assure son accessibilité pour les clients et les collègues.

Chaque collaborateur du service doit veiller à ce que ses coordonnées, reprises dans le carnet d'adresses Lotus Notes, soient complètes et correctes. Complètes en ce compris le numéro de gsm professionnel. Correctes en validant ces dernières.

Par ailleurs, le télétravail ne peut être planifié à long terme ; vous devez demander, via Astrow, l'autorisation de pouvoir télétravailler au maximum une semaine à l'avance. Il est tout-à-fait possible que, pour des raisons de service, le télétravail ne soit pas envisageable le jour prévu.

Réglementairement, le télétravail ne peut excéder les trois cinquièmes du régime de travail applicable au télétravailleur. Il est recommandé que le télétravailleur assure un minimum de présence au bureau, compte tenu de la réglementation.

L'objectif est de trouver en permanence le juste équilibre entre les desiderata du collaborateur et les besoins de l'organisation, à savoir le fonctionnement du service, l'orientation clients mais aussi afin de garantir

l'esprit d'équipe. La **flexibilité** de la part des deux parties est donc primordiale.

Comment passer au télétravail en pratique ?



Si vous souhaitez télétravailler, la première démarche à faire est d'en discuter avec votre supérieur hiérarchique. Vous pouvez préparer cet entretien à l'aide la check-list reprise page 8.

Si vous avez obtenu une réponse favorable de votre supérieur, nous vous invitons à prendre contact avec P&O, qui se chargera de contacter votre supérieur pour discuter des différents aspects pratiques à régler, à savoir par exemple :

- le matériel informatique adapté
- le gsm professionnel mis à disposition
- le transfert des appels du téléphone fixe vers le gsm professionnel
- le choix du jour de télétravail en accord avec votre hiérarchie
- la fiche de renseignements à compléter
- la copie de facture internet à fournir (pour le remboursement de la connexion)
- ...

P&O se chargera de soumettre à la signature de votre Directeur général/Directeur du Service d'encadrement les autorisations de télétravailler, qui permettront de rédiger l'avenant au contrat ou l'arrêté, obligatoire dans le cadre du télétravail.

Une fois l'avenant ou l'arrêté signé par le Président du Comité de Direction, le télétravail peut officiellement démarrer.

Et si mon chef n'est pas satisfait de moi en télétravail ?

Pour rappel, le télétravail n'est pas un droit, mais une possibilité fonctionnelle proposée au collaborateur.

En tant que télétravailleur, vous êtes tenu de suivre les obligations liées à cette forme de travail alternatif, à savoir :

- Demander l'autorisation de télétravailler maximum une semaine à l'avance (pour rappel, le télétravail est soumis aux nécessités du service et n'est donc pas planifiable à plus long terme)
- Etre joignable tant par e-mail que par téléphone, lors de votre journée de télétravail
- Exécuter les tâches indiquées dans votre journal de bord
- Atteindre les résultats fixés dans le cadre de vos cercles de développement

Si pour une raison ou l'autre, votre chef devait estimer un manquement à ces obligations, il sera de son devoir de vous en faire la remarque et de vous demander de rectifier la situation.

Si le cas devait se répéter, votre chef sera tout en droit de suspendre ou d'arrêter votre télétravail, comme détaillé dans la note de service.