

Accord relatif **au télétravail** à La Poste SA

**Un levier pour mieux concilier
vie professionnelle et vie privée**



LE GROUPE LA POSTE

Présentation de la mise en place du télétravail à La Poste

✓ Signature d'un **accord majoritaire** le 25 juin 2013. Les **objectifs** de l'accord :

1. QVT : mieux concilier vie privée, vie professionnelle,
2. politique de prévention des risques,
3. accompagner l'emploi des postiers en situation de handicap,
4. favoriser la modernisation des relations managériales.

✓ **Particularités** de cet accord :

- Le **lieu** du télétravail peut être soit le domicile du collaborateur, soit un centre de proximité.
- **Fréquence** : en moyenne de 2 jours par semaine sur la période de référence choisie (semaine ou mois), possibilité de télétravailler en demi-journée, jusqu'à 3 jours pour les séniors (55 ans et +), si le postier est travailleur handicapé, la proportion des jours effectués en télétravail peut être plus importante.
- L'accès au télétravail est subordonné à l'accord écrit du responsable hiérarchique. Si réponse négative écrite et motivée, un recours peut être formulé auprès d'une **commission de conciliation**.

✓ **Accompagnement prévu dans l'accord** :

- Souscription au nom et pour le compte des postiers en télétravail à domicile d'une **assurance** de dommages aux biens et une assurance de responsabilité civile.
- Mise à disposition d'un **siège ergonomique** (ou participation à hauteur de 50%, dans la limite de 150€). Repose pied et repose poignet fournis à la demande
- Prise en charge du **diagnostic électrique** (120 €) et des **indemnités** prenant en compte les frais liés au télétravail à domicile sont versées .
- Deux **formations obligatoires en e-Learning** pour les télétravailleurs et pour les managers.
- **Informatique** : matériel nécessaire (portable, sacoche, clé, guide) et hot line.

Un accompagnement facteur de réussite

- ✓ Correspondants Télétravail sur tout le territoire (fonctionnalité) ;
- ✓ Alerte sociale si non respect de l'accord (OS + correspondants Télétravail) ;
- ✓ Deux formations obligatoires en e-learning « savoir télétravailler » et « savoir manager des télétravailleurs »
- ✓ Logigramme et outils pour la filière RH (rôle de relais, de conseils) ;
- ✓ Forte communication et site dédié sur l'intranet NET RH :
 - Espace Temps Communication sur le Télétravail
 - Questions/Réponses sur le télétravail à La Poste
 - Guide du responsable hiérarchique du télétravailleur
 - Guide du télétravailleur
 - Fiches « Halte aux idées reçues ! », « avantages / risques du télétravail »
 - Deux vidéos de témoignages de télétravailleurs et de managers.
 - Présentation des résultats des enquêtes qualitatives internes de 2014 et 2017.
 - Modèles de lettre disponibles sur l'intranet :
 - Modèles de demande d'accès au télétravail pour les candidats
 - Modèles de réponse à une demande de télétravail pour les managers
 - Modèle de récépissé de remise en main propre du matériel
 - Modèle de demande de renouvellement de la période d'adaptation
 - Modèle de lettre pour saisir la commission de conciliation pour les candidats
 - Modèle de lettre à adresser à l'assureur (télétravail à domicile)
 - Modèles de demande de renouvellement du télétravail
 - Modèles de demande de fin anticipée du télétravail.

Principales données fin octobre 2017

- ✓ 1 898 télétravailleurs dont 1114 femmes et 784 hommes.
- ✓ Niveau de fonction :
 - Ouvriers / employés : 200 (principalement des comptables)
 - Cadres : 528 (chef de projet SI et chargés de gestion RH, contrôleurs de gestion)
 - Cadres supérieurs : 1170 (chargés d'études et de projets, chefs de projet, experts informatiques, juristes).
- ✓ Tranches d'âge des télétravailleurs (âge moyen des postiers 47 ans):
 - 24/34 ans : 82
 - 35/44 ans : 544
 - 45/54 ans : 742
 - 55 et plus : 530.
- ✓ Gain moyen journalier en temps de trajet aller-retour : 2 heures.
- ✓ Nombre moyen de jours télétravaillés par mois : 3,78.

Résultats de l'enquête réalisée avec l'OPE auprès des télétravailleurs de La Poste

- ✓ Convaincus que les actions de soutien à l'équilibre des temps de vie et la parentalité en entreprise concourent à la performance économique des entreprises, les membres actifs de l'Observatoire de l'Equilibre des Temps et de la Parentalité en Entreprise (OPE), dont La Poste, ont souhaité organiser un groupe de travail consacré au retour sur investissement des mesures déployées par les directions des ressources humaines pour permettre aux salariés de mieux concilier vie professionnelle et vie personnelle.
- ✓ Pour vérifier et mesurer l'impact du télétravail en termes de conciliation entre vie professionnelle, vie personnelle et familiale, en termes de qualité de vie au travail et de performance professionnelle, l'OPE a invité les télétravailleurs de La Poste à répondre à ce questionnaire anonyme.
- ✓ Enquête réalisée du 29 mai au 3 juillet 2017 auprès des 1 800 télétravailleurs de La Poste. Nombre de réponses : 1 372 Taux de retour : 76 %.

Télétravail et conciliation entre vie professionnelle, vie personnelle et vie familiale

- ✓ **88 %** des télétravailleurs interrogés ont le sentiment que, d'une manière générale, le télétravail permet d'améliorer l'organisation de leur vie personnelle et familiale (avant ou après la journée de travail, pendant la pause déjeuner).
- ✓ **Effets constatés sur** : l'organisation domestique (44%), le suivi médical (44 %), le temps pour soi (36 %), les démarches administratives (35 %), les temps périscolaires (30 %), l'activité sportive (30 %), les temps de pause déjeuner partagées en famille (20 %), le suivi des devoirs (19 %), l'aide aux proches (14 %), les activités bénévoles (6 %).
- ✓ **Explications apportées** : un gain de temps sur les trajets domicile-travail réaffecté en partie sur du temps personnel >> une meilleure répartition des tâches personnelles et professionnelles dans la journée voire dans la semaine, une réduction de la fatigue et du stress qui permet d'être plus disponible pour ses proches.
- ✓ Pour 42 % des télétravailleurs interrogés, le télétravail a permis de réaliser des économies dans l'organisation de leur vie personnelle et familiale (52 € /mois en moyenne).

Télétravail et qualité de vie au travail

Trajets domicile-travail

- ✓ 83 % des télétravailleurs interrogés ont le sentiment que, d'une manière générale, le télétravail permet de réduire la fatigue.
- ✓ 81 % ont le sentiment que, d'une manière générale, le télétravail permet de réduire les désagréments liée aux trajets domicile-travail.
- ✓ 75 % ont le sentiment que, d'une manière générale, le télétravail permet de réduire le stress lié aux trajets domicile-travail.
- ✓ **Effets constatés sur** : la réduction du temps passé dans les trajets domicile-travail (93 %), la fatigue liée à ces trajets (74 %), le stress des déplacements (73 %).
- ✓ **Explications apportées** : le télétravail permet de ne pas subir les aléas des transports, la contrainte des horaires des équipements périscolaires, les problèmes de stationnement sur le lieu de travail, les embouteillages, les mauvaises conditions climatiques.
- ✓ Pour 34 %, le télétravail a permis de réaliser des économies dans les trajets domicile travail (44 € en moyenne par mois).

Télétravail et qualité de vie au travail

Conditions de travail

- ✓ 88 % des télétravailleurs interrogés ont le sentiment que, d'une manière générale, le télétravail permet d'améliorer les conditions de travail.
- ✓ 78 % ont le sentiment que, d'une manière générale, le télétravail permet de réduire le stress lié aux conditions de travail.
- ✓ **Effets constatés sur** : la possibilité de travailler dans un environnement plus calme (88 %), une concentration plus facile (82 %), une gestion des dossiers sans être dérangé (75 %), la possibilité de traiter des dossiers de fond (69 %), la possibilité de téléphoner sans déranger les collègues (42 %) ou sans problème de confidentialité (38 %), la disponibilité pour répondre aux appels (32 %), la capacité à tenir les objectifs (31 %) et les délais (29 %), la meilleure organisation des réunions (15 %).
- ✓ **Explications apportées** : le télétravail permet de réduire les nuisances de l'open space, améliore l'organisation (planification, concentration) et renforce l'autonomie.

Télétravail et qualité de vie au travail

Adaptation de l'organisation du travail au rythme biologique personnel

- ✓ 70 % des télétravailleurs interrogés ont le sentiment que, d'une manière générale, le télétravail permet d'organiser le travail en tenant compte du rythme biologique personnel.
- ✓ **Effets constatés sur** : le sommeil (69 %), la possibilité de porter une tenue confortable (65 %), de travailler en écoutant de la musique (27 %), de prendre un temps de repos pendant les pauses (24 %).
- ✓ **Explications apportées** : autonomie dans l'organisation de la journée de travail (moments de concentration, horaires des repas, horaires de repos...), possibilité d'adopter des postures adaptées à ses besoins (debout, marche..), récupération de la fatigue accumulée en semaine.

Télétravail et performance professionnelle

Absentéisme et micro-absentéisme

- ✓ 50 % des télétravailleurs interrogés considèrent que, d'une manière générale, le télétravail permet de réduire leurs absences au travail.
- ✓ **Effets constatés** : le télétravail permet d'éviter les absences pour problèmes de transports (59 %), pour intempéries (42 %), pour rendez-vous médical (39 %) ou pour rendez-vous scolaire (19 %).
- ✓ **Explications apportées** : moins d'arrêts maladie, possibilité de gérer des démarches sans poser une demi-journée de congé, solution en cas d'aléa de type grève, problème de transport ou enfant malade (en accord avec sa hiérarchie).

Télétravail et performance professionnelle

Retards

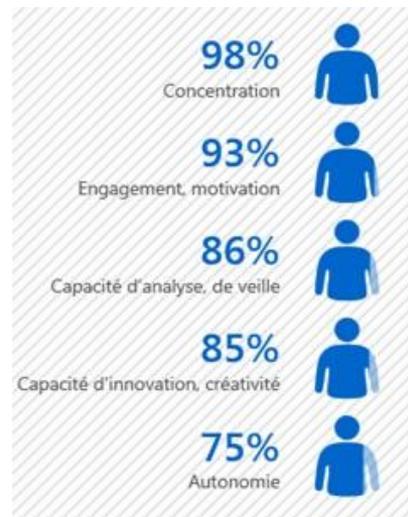
- ✓ 59 % des télétravailleurs interrogés considèrent que, d'une manière générale, le télétravail permet de réduire leurs retards au travail.
- ✓ **Effets constatés** : le télétravail permet d'éviter les retards pour problèmes de transports (74 %), pour intempéries (38 %), pour rendez-vous médical (27 %), pour problèmes liés aux enfants (22 %), pour démarches administratives (20 %) ou pour rendez-vous scolaire (12 %).
- ✓ **Explications apportées** : le télétravail permet d'éviter les retards liés aux problèmes de circulation, aux rendez-vous médicaux, etc.

Télétravail et performance professionnelle

Performance professionnelle individuelle

✓ 63 % des télétravailleurs interrogés ont le sentiment que, d'une manière générale, le télétravail permet d'améliorer leurs résultats individuels.

✓ Effets constatés sur :



Télétravail et performance professionnelle

Performance professionnelle collective

- ✓ 52 % des télétravailleurs interrogés ont le sentiment que, d'une manière générale, le télétravail permet d'améliorer les résultats du collectif de travail.
- ✓ Effets constatés sur :



CONCLUSION

- ✓ Les **avantages** liés au télétravail pour les télétravailleurs et pour l'entreprise sont indéniables. De plus, plusieurs études et articles rédigés ces dernières années le démontrent (QVT, intensité et concentration = performance individuelle et collective, santé).
- ✓ Les **inconvénients** constatés sont principalement à La Poste la lourdeur du dispositif lors d'une demande de télétravail à domicile (diagnostic électrique, demande écrite, y compris pour le renouvellement annuel), manque de souplesse (jours fixes et non reportables, pas de télétravail occasionnel prévu).
- ✓ **Quel avenir pour le télétravail ?**
 - A La Poste, nous devons continuer à **convaincre de nombreux managers** encore réticents au télétravail. Ainsi, un accompagnement est mis en place : la formation en e-learning, le partage d'expériences de managers convaincus de l'intérêt du télétravail. Le télétravail devient de plus en plus en interne un **outil pour attirer et fidéliser des postiers**.
 - Au niveau national, suite à une des « ordonnances Macron » de septembre 2017, qui a modifié l'article L1222-9 du code du travail, le **télétravail, qui était un avantage, devient un droit pour les salariés**.