

FICHE DETAILLEE

(3 pages maximum)

Etablissement :

Nom de l'établissement : GROUPE HOSPITALIER DE LA RÉGION MULHOUSE SUD-ALSACE
Service : DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES
Adresse : 87, AVENUE D'ALTKIRCH
Code postal : 68051
Ville : MULHOUSE CEDEX
Personne référente : BENJAMIN ZOLLINGER
Fonction : ERGONOME
Tél. : 03.89.64.79.59
E-mail : benjamin.zollinger@ghrmsa.fr

Domaine(s) (cochez 1 ou plusieurs domaines) :

- Communication interne
- Conditions de travail et santé au travail
- Coopérations entre établissements
- Coopération entre professionnels
- Dialogue social
- Formation et développement des compétences
- Gestion RH / Contrôle de gestion
- GPEC
- Management
- Organisation du travail
- Politique sociale
- Qualité de vie au travail
- Autre (préciser) **MAINTIEN DANS L'EMPLOI**

Personnel concerné : PM PNM Ensemble du personnel



Contexte et objectifs

Le contexte économique et démographique hospitalier (vieillesse de la population active, pénibilité physique et psychique, allongement de la durée de vie au travail) nécessite une gestion pluridisciplinaire et individualisée de la carrière des agents présentant des restrictions d'aptitudes. De plus, l'enjeu social est à prendre en compte car le personnel en congé de maladie est confronté à des risques de désinsertion sociale et de précarité financière. Afin de répondre aux problématiques de maintien dans l'emploi, l'établissement a expérimenté une nouvelle forme d'organisation dans le cadre d'un retour à l'emploi pour un personnel administratif présentant des restrictions d'aptitudes : le télétravail.

Ce repositionnement temporaire (le décret n°2016-151 du 11 février 2016 relatif aux conditions et modalités de mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique permet à titre dérogatoire pour raison de santé la mise en place du télétravail à temps complet après avis de la médecine du travail) a pour objectifs :

- Le retour à l'emploi d'un agent souhaitant reprendre son activité mais dont les problématiques de santé ne permettent pas un retour sur le lieu de travail,
- D'améliorer le fonctionnement de l'équipe en diminuant le morcellement de tâches très présentes dans les fonctions administratives,
- D'améliorer l'accueil et la prise en charge du patient au sein du service (taux de décroché très faible pour la prise de rendez-vous téléphonique (de 7 à 20%) entraînant le déplacement des patients dans le service pour prendre un rendez-vous et ainsi un embouteillage au niveau de l'accueil des patients et un retard dans la prise en charge des patients en consultations)

Description du projet, actions réalisées et calendrier

	Service Politique Sociale et Organisation du Travail (PSOT) : anticipation des reprises après une longue absence	Décret n°2016-151 du 11 février 2016 relatif aux conditions et modalités de mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique
Avril 2016	Agent en fin de droits (congé longue maladie) souhaitant reprendre son activité mais dont l'état de santé ne permet pas de déplacement sur le lieu de travail	Expérimentation du télétravail dans le cadre d'un repositionnement temporaire permettant le retour à l'emploi d'un agent
Mai 2016	Identification de l'espace de travail au domicile de l'agent, des tâches pouvant être réalisées à domicile, des horaires de travail et du matériel nécessaire à leur réalisation	
Juin 2016	Compatibilité entre les tâches identifiées pour le télétravail et les contraintes techniques liées à la mise en place du télétravail (Connexion sécurisée, téléphonie, applications métiers, scanner, etc.)	
Juillet 2016	Ajustement des tâches pouvant être réalisées à domicile et planification des actions à mettre en œuvre par les différents services (Informatique, technique et logistique)	
Juillet 2016	Visite de reprise de l'agent par la médecine du travail et certificat d'aptitude à la reprise avec aménagement du poste en télétravail	
Septembre 2016	Rédaction de la convention télétravail et signature par l'agent et la direction	
Septembre 2016	Présentation à l'équipe de cette nouvelle organisation	
Septembre 2016	Installation du matériel (Informatique, mobilier) et phase de test pour s'assurer du bon fonctionnement des logiciels et de la connexion	
5 Octobre 2016	Lancement du télétravail et mise en place d'un suivi hebdomadaire (ajustements techniques, problèmes rencontrés, améliorations observées)	

Méthode adoptée : association des différents acteurs, instances...

Le GHR Mulhouse Sud-Alsace a saisi l'opportunité du décret présenté ci-dessus pour expérimenter le télétravail dans le cadre d'un retour à l'emploi d'un agent arrivant en fin de droits et voulant reprendre son activité mais ne pouvant se déplacer sur son lieu de travail :

1. Présentation du projet par le directeur des ressources humaines au chef de service de l'agent et à la médecine du travail pour s'assurer de la faisabilité du télétravail sur le plan de la santé de l'agent et sur l'apport pour le service,
2. Rencontre entre l'agent, le responsable du service PSOT et le directeur des ressources humaines pour présenter l'opportunité d'exercer son travail à domicile,
3. Identification de l'ergonome comme chef du projet d'expérimentation du télétravail,
4. Présentation du projet en CHSCT et en CTE pour avis,
5. Rencontre régulière entre le chef de service, l'équipe, l'agent expérimentant le télétravail, l'ergonome et les fonctions supports associées (informatique, téléphonie, hôtelier et logistique) pour identifier les tâches, les contraintes techniques et établir un calendrier (voir ci-dessus),
6. Validation des tâches identifiées par la médecine du travail,
7. Convention établie par l'ergonome en concertation avec la direction des ressources humaines, le chef de service et la médecine du travail (horaires de travail, tâches réalisées, matériel fourni, prise en charge des frais relatifs au télétravail par l'établissement, etc.),
8. Synchronisation dans la livraison du matériel (bureautique, téléphonie, mobilier) pour effectuer les phases de tests nécessaires avant le lancement du télétravail et aménagement du poste de l'agent par l'ergonome,
9. Suivi hebdomadaire entre l'agent, le service et l'ergonome pour ajuster les tâches et améliorer les problèmes techniques rencontrés en lien avec les services supports concernés,
10. Bilan semestrielle en CHSCT

Résultats obtenus et modalités d'évaluation : organisationnel, financier, impact pour les agents et les patients

Le maintien dans l'emploi d'un agent ne pouvant pas se rendre sur son lieu de travail constitue à lui seul une satisfaction et un résultat positif. L'agent est d'ailleurs pleinement satisfait de ce retour à l'emploi.

D'un point de vue organisationnel, le transfert d'appel mis en place vers le domicile de l'agent en télétravail pour la prise de rendez-vous téléphonique a permis une diminution du morcellement des tâches au sein du service, les agents étant nettement moins dérangés lors de l'accueil physique des patients. De plus, l'agent en télétravail peut appeler directement les patients pour leur donner des informations sur leurs rendez-vous, examens, etc. ce qui contribue à l'amélioration de la prise en charge du patient.

L'impact pour les agents est très positif. En effet, l'afflux de patients est très important et le stress qui en découle est conséquent. La mise en place du télétravail a permis aux agents accueillant les patients de ne plus être dérangés par les appels téléphoniques, ces derniers étant gérés par l'agent en télétravail.

L'impact pour les patients est lui aussi non négligeable. En effet, depuis la mise en place du télétravail, le taux de décroché pour les rendez-vous téléphoniques est passé de 7-20% à 55% par mois soit une augmentation de 175% d'appels reçus et traités par le service.

Après l'expérimentation (1an maximum), l'agent va pouvoir continuer d'exercer ses fonctions en télétravail sous le format 3 jours à domicile et 2 jours sur son lieu de travail. Les aménagements nécessaires à ce nouveau fonctionnement sont en cours.

Date et signature du Chef d'établissement

Le 31/07/2017 Pour le Directeur,
Le directeur des ressources
humaines adjoint,
Elvis CORDIER

FICHE SYNTHETIQUE

(publiée sur internet)

Etablissement :

Nom de l'établissement : GROUPE HOSPITALIER DE LA RÉGION MULHOUSE SUD-ALSACE
Service : DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES
Adresse : 87, AVENUE D'ALTKIRCH
Code postal : 68051
Ville : MULHOUSE CEDEX

Domaine(s)

Maintien dans l'emploi

Titre

LE TÉLÉTRAVAIL COMME DISPOSITIF DE MAINTIEN DANS L'EMPLOI AU GHR MULHOUSE SUD-ALSACE

Résumé (maximum 10 lignes) :

L'enjeu social du maintien dans l'emploi est à prendre en compte car le personnel en congé de maladie est confronté à des risques de désinsertion sociale et de précarité financière. C'est en ce sens que le GHR Mulhouse Sud-Alsace a souhaité expérimenter le télétravail pour permettre aux agents un repositionnement temporaire et un retour à l'emploi.

Ce projet fait appel à la mise en place d'une équipe pluridisciplinaire pour permettre d'identifier les tâches pouvant exercer le personnel en restrictions d'aptitudes à domicile (chef de service, médecine du travail, ergonome, DRH) et les contraintes techniques associées à l'externalisation de données confidentielles (services informatiques et techniques).

Un suivi hebdomadaire est nécessaire pour s'assurer de la bonne intégration du télétravail dans l'organisation du service et accompagner l'agent dans son retour à l'emploi.

J'autorise la publication de cette fiche sur le site internet de la FHF et dans d'autres supports de communication.

