

**FR**

**COMMISSION EUROPÉENNE**

Bruxelles, 21 décembre 2006

C(2006) 6831

**COMMUNICATION A LA COMMISSION**

**du 21 décembre 2006**

relative à l'utilisation du télétravail dans les services de la Commission. Adoption des  
« Lignes directrices régissant la mise en œuvre du télétravail à la Commission ».

**(Communication de M. Kallas)**

## COMMUNICATION A LA COMMISSION

**du 21 décembre 2006**

relative à l'utilisation du télétravail dans les services de la Commission. Adoption des « Lignes directrices régissant la mise en œuvre du télétravail à la Commission ».

### **HISTORIQUE**

Le télétravail a recours aux nouvelles technologies de la communication et de l'information afin de permettre une plus grande flexibilité dans l'organisation du travail et une meilleure conciliation de la vie privée et professionnelle. Depuis 1994, le télétravail a connu un développement rapide en Europe, stimulé par la diffusion d'internet et de la téléphonie mobile. La Commission européenne a soutenu activement cette expansion par des hauts niveaux de financement à travers le IV Programme cadre de Recherche et Développement et les fonds structurels.

En juillet 1997, au moment de l'adoption d'une [série de recommandations politiques](#) sur le marché du travail et la dimension sociale de la société de l'information, la Commission européenne s'est engagée à promouvoir le télétravail en Europe et à étudier son application à l'intérieur de ses services, dans le but d'optimiser l'utilisation des ressources humaines et des méthodes d'administration les plus modernes.

En avril et octobre 2000, la Commission a confirmé son intention de faciliter l'accès au télétravail, d'abord dans le Livre blanc «Réforme de la Commission» (COM (2000) 200 final du 5.4.2000) et ensuite dans le document d'orientation qui a suivi «Congés pour événements familiaux et formules souples de travail» (SEC(2000)1806/7 of 31.10.2000). Cette initiative était basée sur la conviction qu'une telle formule permettait non seulement une plus grande flexibilité pour le personnel, mais aussi de réduire le recours au travail à temps partiel et de contribuer à une plus grande productivité.

### **EXPERIENCES DE TELETRAVAIL DANS LES SERVICES DE LA COMMISSION**

Des projets-pilotes ont donc été lancés en 1998 dans deux services de la Commission, la DG EMPL et la DG INFSO avec la participation d'environ 120 personnes, ainsi qu'à EUROSTAT. Par la suite d'autres DG ont également mis en œuvre différentes formules de télétravail.

Au terme d'un suivi continu des projets-pilotes sur 18 mois, deux rapports d'évaluation<sup>1</sup> (l'un réalisé en interne, l'autre par des experts externes) ont conclu que le télétravail à la Commission pouvait apporter des avantages réels tant pour l'encadrement que pour le personnel. Le point central est que les projets pilotes ont démontré de façon claire et non ambiguë que le télétravail pouvait augmenter la productivité de la Commission grâce à une utilisation plus efficace du temps et des

---

<sup>1</sup> Les deux rapports "Internal Evaluation of the Telework Pilot in the Information Society and Employment Directorates-General of the European Commission, September 2000" et "Telework Pilot Project in the European Commission - External Evaluation Panel Report", final 25 August 2000 sont disponibles en anglais à l'adresse [http://europa.eu.int/comm/dgs/employment\\_social/teleworking\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/dgs/employment_social/teleworking_en.htm).

compétences du personnel, ainsi qu'améliorer le bien-être de celui-ci en aidant à la conciliation de la vie privée et professionnelle et à la réduction des délais de déplacement et du stress. La très grande majorité des télétravailleurs et une large proportion de leurs supérieurs hiérarchiques ont affirmé que le télétravail a conduit à une augmentation significative de la qualité et de la quantité de travail.

Les deux rapports recommandaient une plus large introduction de l'option du télétravail à la Commission. Ils indiquaient le besoin de négocier un cadre plus général à l'intérieur duquel le télétravail pourrait être offert de façon plus large dans les services de la Commission, au bénéfice de l'organisation et de son personnel.

Suite aux évaluations et compte tenu du programme de la réforme, un groupe de travail a été créé pour examiner le cadre normatif et administratif nécessaire pour faciliter une mise en œuvre sur plus grande échelle du télétravail dans les services de la Commission. Un groupe inter-service sur le télétravail a largement suivi les recommandations du groupe de travail dans la préparation d'un cadre pour la mise en œuvre du télétravail à la Commission. Les lignes directrices jointes en annexe sont le résultat de ce travail et d'échanges intensifs entre les services et les représentants du personnel.

## **PROJET ACTUEL**

Il est proposé de financer un nouveau projet de télétravail pour élargir l'expérience à l'ensemble des services de la Commission. Entre 2006 et 2008, le télétravail sera offert à 1150 membres du personnel (300 en 2006, plus 500 en 2007 et 350 en 2008), qui utiliseront leur PC personnel et leurs propres lignes de télécommunication.

Cette option permet de maximiser le nombre de télétravailleurs avec le budget disponible. Les coûts concernent essentiellement la mise à niveau de l'infrastructure d'accès à distance afin de supporter le nombre accru d'accès depuis l'extérieur, la fourniture du support technique nécessaire et l'achat des tokens pour l'authentification des télétravailleurs pour une connexion sécurisée aux systèmes de la Commission.

Une évaluation du projet sera lancée fin 2008, en vue d'éventuels développements ultérieurs.

## **TYPES D'ACCES**

Trois types d'accès sont possibles:

- **accès complet** : donne accès à la presque totalité des ressources électroniques disponibles au bureau (données, documents, outils tels que WORD, EXCEL, e-mail, applications IntraComm et Commission telles que SIC, CISNET, SYSPER2): le télétravailleur devra utiliser un PC standard de la Commission fourni d'un système de communication et de sécurité spécifique.
- **accès intermédiaire** : permet un accès presque équivalent à celui de l'accès complet mais prévoit l'utilisation d'un équipement privé.
- **accès de base**: donne accès exclusivement aux E-mail et à IntraComm, à partir d'un PC personnel.

- A ce stade, il est prévu de financer l'option d'accès intermédiaire. L'accès de base sera réservé pour des périodes brèves et occasionnelles de télétravail. Dans cette première phase, les DG qui le souhaitent sont autorisées à investir sur leurs propres ressources pour le passage de la configuration intermédiaire à la configuration complète.

#### **PRINCIPES DE BASE PROPOSES DANS LES LIGNES DIRECTICES**

- Le télétravail n'est pas un droit individuel mais les DG sont invitées à le proposer dans la plus grande mesure du possible, compte tenu de la capacité du système IT et de l'intérêt du service;
- Toutes les dispositions statutaires et, en particulier l'article 20 du Statut, restent d'application dans le cadre du télétravail ;
- Le télétravailleur ne doit pas être pénalisé dans son évolution de carrière du fait qu'il télétravaille ;
- Un large éventail de tâches sont adaptées au télétravail, y compris des tâches d'encadrement. Si un choix doit être fait entre plusieurs candidatures, divers éléments peuvent être pris en compte tels que le handicap, les obligations familiales, etc. ;
- Une convention doit être signée entre le télétravailleur et sa hiérarchie ;
- Le temps de télétravail ne peut pas excéder 50% du temps de travail ;
- Le télétravail est compatible avec l'horaire flexible mais, pour cette première phase, pas avec le travail à temps partiel ;
- La Commission fournit au télétravailleur l'information et la formation nécessaires pour garantir la santé, la sécurité, et de bonnes conditions ergonomiques sur son lieu de télétravail, ainsi que la sécurité informatique;
- La gestion opérationnelle du télétravail est décentralisée auprès des différents services (autorisations, signature des conventions, etc.). Les DG ADMIN et DIGIT assurent la mise en œuvre et le suivi du système dans leurs domaines de compétence respectifs.

#### **RECOMMANDATIONS**

La Commission est invitée à :

Adopter les « Lignes directrices régissant la mise en œuvre du télétravail dans la Commission » ci-jointes et charger la DG ADMIN, en coopération avec la DG DIGIT, d'en assurer la mise en œuvre globale ; ces lignes directrices devront être mises en œuvre par les services au plus tard le 31 mars 2007 ;

Approuver les engagements budgétaires pour le financement de l'infrastructure informatique pour un total de €283.500 en 2006, €770.000 en 2007 et €458.750 en 2008. Les implications financières sont indiquées dans la fiche financière en annexe.

**LIGNES DIRECTRICES  
RÉGISSANT LA MISE EN ŒUVRE  
DU TÉLÉTRAVAIL  
À LA COMMISSION**

**21 décembre 2006**

## INTRODUCTION

La formule de travail faisant l'objet des présentes lignes directrices consiste à alterner le travail au bureau et le télétravail sur la base de conditions fixées d'un commun accord. Elle ne se réfère pas aux aménagements grâce auxquels un membre du personnel peut continuer à travailler à domicile après la journée normale de travail ou travailler à distance pendant une mission.

Le télétravail est une des options citées dans le Livre blanc sur la réforme (COM (2000) 200 final du 5.4.2000) au même titre que le travail à temps partiel et l'horaire flexible – dont l'objet est d'aider le personnel à mieux concilier vie professionnelle et vie privée. Si le travail à temps partiel est explicitement prévu par le statut, le télétravail n'y est toutefois pas mentionné, de même que l'horaire flexible. Le télétravail n'est donc pas un droit statutaire; il est par nature volontaire et compte simplement parmi les formules de travail dont peuvent bénéficier les services et le personnel qui en font la demande, sous réserve de l'intérêt du service, des disponibilités effectives et des dispositions statutaires. Cela étant, les directions générales sont invitées à offrir au personnel de tous leurs services la possibilité d'opter pour le télétravail, en tenant compte des intérêts particuliers de ces services.

Trois niveaux d'accès à distance sont possibles. Il s'agit de l'accès complet, de l'accès intermédiaire et de l'accès de base. Une description générale des trois niveaux et des paramètres d'utilisation de chacun est donnée dans la partie VII. Cependant l'accès intermédiaire représente la modalité usuelle de travail qui est proposée pour cette première phase de mise en œuvre du télétravail. Les nouveaux postes de télétravail seront par défaut des accès intermédiaires. Les directions générales qui le peuvent financièrement pourront améliorer ces postes en recourant à l'accès complet.

Le présent guide définit un cadre commun à tous les services pour l'exercice du télétravail à la Commission en conformité avec le statut. Il n'examine pas en détail la question de la compatibilité du télétravail avec l'intérêt du service ou les questions d'ordre pratique qui sont étroitement liées à la capacité de chaque service. Concernant les questions d'ordre pratique, les services pourraient s'inspirer des meilleures pratiques élaborées par les directions générales plus avancées dans la mise en place de formules de télétravail, notamment en se reportant aux rapports d'évaluation qu'elles auront transmis à la DG ADMIN et que celle-ci publiera sur l'intranet à l'adresse [http://www.cc.cec/pers\\_admin/equal\\_opp/teleworking\\_fr.html](http://www.cc.cec/pers_admin/equal_opp/teleworking_fr.html).

Les présentes lignes directrices marquent le lancement d'une phase pilote de télétravail sur une plus grande échelle au sein de la Commission, phase pilote dont l'évaluation sera lancée fin 2008. En fonction des résultats de l'évaluation et des ressources budgétaires disponibles à cette période, la formule de travail exposée dans les présentes lignes directrices sera éventuellement modifiée.

## I. CONDITIONS ET PRINCIPES GENERAUX

### 1. Admissibilité

L'ensemble du personnel relevant de l'Institution, quel que soit son statut,<sup>1</sup> peut introduire une demande de télétravail, à laquelle sera donné suite en fonction, entre autre, de l'intérêt du service et des types de fonctions à exécuter. Au cas où le choix devrait être fait entre plusieurs candidatures, divers éléments pourraient entrer en ligne de compte, tels que le handicap, les obligations familiales ou la régularité et la qualité du travail accompli antérieurement.

### 2. Grades de l'encadrement

Il est généralement considéré que le personnel d'encadrement doit être physiquement présent pour pouvoir exercer leur fonction d'encadrement, ce qui n'est pas nécessairement exact. Il convient que la formule du télétravail soit également accessible au personnel de l'encadrement pour les tâches qui peuvent facilement être accomplies à distance ou pendant certaines périodes limitées.

### 3. Proportion du personnel autorisé à pratiquer le télétravail

Il incombera au personnel de l'encadrement des directions générales et services de déterminer si l'intérêt du service permet d'autoriser le télétravail (cf. point IV.1 ci-dessous) et de décider du nombre adéquat de membres du personnel des différents domaines d'activité pouvant télétravailler à un moment donné sans compromettre le bon fonctionnement d'une unité ou d'une direction. L'infrastructure technique peut également être un facteur limitatif dans la détermination du nombre de personnes pouvant pratiquer le télétravail. Lorsqu'ils agréent les conventions de télétravail, les membres du personnel chargés des ressources humaines, en concertation avec l'encadrement concerné, doivent faire en sorte que cette formule soit disponible de manière équitable dans tous leurs services. Un tableau prévisionnel (tableau I) des capacités de télétravail pour les trois prochaines années (2006-2008), se trouve en annexe et donne une indication générale du nombre de possibilités dont disposeront les directions générales/services pendant la période considérée.

### 4. L'accord de télétravail entre les directions générales ou les services et les membres du personnel doit être convenu entre l'encadrement et l'intéressé, sur la base des conditions générales fixées dans les présentes lignes directrices. La formule ne doit cependant pas couper la personne de son environnement de travail. Si le télétravail est un arrangement volontaire demandé par un membre du personnel, l'AIPN reste néanmoins l'autorité de contrôle en matière d'autorisation du télétravail et de fixation des conditions adaptées aux nécessités de service des différentes directions générales.

### 5. Dans la limite des contraintes imposées par le programme de travail, une flexibilité devrait être montrée quand c'est possible dans l'agrément des conventions individuelles, en vue de concilier les besoins professionnels et privés. En conséquence, il est recommandé d'ajuster, dans la mesure du possible, les modalités de fonctionnement du service pour prendre en compte le télétravail (par exemple: agencement des horaires des réunions d'unités, échéanciers internes, etc.).

---

<sup>1</sup> Cela concerne les fonctionnaires, les agents temporaires, auxiliaires et contractuels, et les experts nationaux détachés. Ne sont pas concernés : le personnel des contractants, les prestataires de services les intérimaires.

6. Des problèmes personnels ou familiaux ponctuels ou des circonstances professionnelles impliquant des tâches exceptionnelles ou occasionnelles qui peuvent être exécutées en dehors du bureau peuvent être facilités par des accords de télétravail individuels qui peuvent être conclus, à la demande de l'intéressé, pour une courte période ne dépassant pas un mois. Ces accords peuvent être agréés par écrit au niveau local, sans qu'il faille conclure une convention formelle de télétravail. Au-delà d'un mois, une convention formelle devra être agréée.
7. La convention requerra de l'intéressé qu'il alterne les périodes de télétravail et les périodes de travail au bureau selon un horaire défini d'un commun accord, le temps de travail au domicile ne pouvant excéder 50 % de la durée de travail totale (soit deux jours et demi par semaine en moyenne). Lorsqu'une demi-journée de présence n'est pas adéquate, le temps de présence peut être réparti sur un cycle de deux semaines, permettant d'alterner deux jours et trois jours de travail au bureau par semaine.
8. Le télétravailleur peut être appelé ponctuellement à retourner au bureau dans de brefs délais, pour des raisons urgentes dans l'intérêt du service.
9. Les membres du personnel travaillant à temps partiel et souhaitant opter pour la formule du télétravail doivent être prêts à reprendre une activité à plein temps.
10. Une formule combinant télétravail et horaire flexible peut être convenue, si elle est compatible avec l'intérêt du service. Lorsque les télétravailleurs optent pour ce type d'arrangement, les dispositions relatives à l'horaire flexible ne s'appliquent qu'aux périodes du temps de travail passées au bureau. Les journées de télétravail sont comptabilisées comme des journées de travail standard.
11. La résiliation de la convention de télétravail par l'une ou l'autre partie sera subordonnée à l'observation d'un préavis prévu dans la convention, étant entendu que le retour immédiat aux conditions de travail normales pourra être exigé, pour des raisons liées à l'intérêt du service. La période de préavis convenue sera suffisante pour que, par exemple, puissent être prises les dispositions nécessaires au retour du télétravailleur. Si le travail peut être repris plus rapidement, rien ne s'oppose évidemment à un accord ad hoc entre le télétravailleur et l'encadrement.
12. Compte tenu de l'intérêt du service et du nombre de demandes de télétravail au sein d'un même service/d'une même unité, les jours de présence obligatoire du télétravailleur au bureau seront fixés par le personnel d'encadrement, après discussion avec l'intéressé.
13. La convention de télétravail doit préciser les heures durant lesquelles le télétravailleur sera joignable par téléphone. Ces heures doivent comprendre les plages horaires obligatoires de travail, sauf cas particuliers où d'autres heures sont explicitement mentionnées dans l'accord de télétravail.
14. Toutes les dispositions du Statut, en particulier l'article 20<sup>2</sup>, restent bien entendu d'application dans le cadre du télétravail.

---

<sup>2</sup> Art. 20 du Statut: *"Le fonctionnaire est tenu de résider au lieu de son affectation ou à une distance telle de celui-ci qu'il ne soit pas gêné dans l'exercice de ses fonctions. Il informe l'autorité investie du pouvoir de nomination de son adresse et l'avise immédiatement de tout changement de celle-ci."* Ceci implique que le télétravailleur reste à proximité de son lieu d'affectation, même si ce n'est pas nécessairement à son domicile.

## **II. TACHES ADAPTEES AU TELETRAVAIL**

1. Le télétravail a été considéré potentiellement adapté pour un large éventail de tâches toutes catégories et fonctions confondues, notamment celles contenant une part appréciable de travail conceptuel ou une part non négligeable d'automatisation des processus de travail. La prémisse sur laquelle se basent ces lignes directrices est le principe que le travail sera accompli grâce à l'outil informatique. Un transfert important de documents papier entre le bureau et le domicile du télétravailleur n'est pas prévu dans ce cadre. Les tâches qui se prêtent au télétravail sont notamment les suivantes:

- rédaction de documents, de comptes-rendus, de rapports, de manuels;
- lecture;
- travail conceptuel;
- prétraitement de données, calculs;
- préparation de documents de réunion;
- correction de documents, traductions;
- courrier électronique.

Cette liste ne se veut pas exhaustive. Le cas échéant, les descriptions de postes et avis de vacances pourraient mentionner le fait que le poste considéré comporte des tâches pouvant être effectuées en télétravail. Néanmoins, cette mention n'est pas obligatoire et ne peut être un pré-requis pour autoriser quelqu'un à télétravailler.

2. Certaines tâches sont clairement inadaptées au télétravail, étant donné qu'elles exigent une présence permanente ou régulière au bureau qui n'est pas conciliable avec une formule de télétravail. Ces tâches comprennent notamment la nécessité de participer régulièrement à des réunions, les tâches de réceptionniste ou de chauffeur, les tâches liées à la sécurité, le travail par tour etc.

## **III. ABSENCE D'IMPACT NEGATIF DU TELETRAVAIL SUR LA CARRIERE**

Il ne devrait en principe pas être nécessaire de modifier les objectifs fixés dans le rapport d'évolution de carrière (REC) à la suite de la décision d'accomplir certaines tâches en télétravail. Les membres du personnel ayant recours au télétravail ne doivent pas non plus être pénalisés dans leur évolution de carrière pour ce choix. Le télétravail vise à permettre au personnel d'exercer ses fonctions de façon flexible, et c'est la politique de la Commission de rendre cette flexibilité accessible au plus grand nombre, dans le respect des impératifs de service. Le choix du télétravail ne doit pas porter préjudice aux appréciations ou évaluations de l'intéressé. L'absence du bureau est inhérente au télétravail et, pourvu que la formule fonctionne de façon satisfaisante, elle ne doit en aucun cas nuire aux perspectives de carrière ni à l'accès aux formations en général. Les appréciations ou évaluations doivent clairement indiquer la part des tâches individuelles télétravaillées de manière à éviter toute pénalisation injustifiée, intentionnelle ou non, pour la part télétravaillée.

#### **IV. DEMANDES DE TELETRAVAIL**

1. Il importe que le processus de prise de décision relatif aux demandes de télétravail appliqué par les directions générales et services soit ouvert et transparent, notamment lorsque les possibilités de télétravail sont limitées au regard de la demande émanant du personnel. Il convient que les étapes de l'instruction des demandes soient connues à l'avance et décrites dans les informations internes publiées par les directions générales. La politique générale des directions générales devrait prévoir que la décision initiale soit prise au niveau de l'unité par l'encadrement intermédiaire, puis entérinée ou rejetée par le directeur, après accord de l'unité des ressources humaines et concertation avec l'IRM et le LISO ("Local Information Systems Officer"). Le télétravail du personnel d'encadrement devrait être traité de manière similaire, mais au niveau hiérarchique correspondant. Il importe que l'unité des ressources humaines puisse assurer la coordination globale de l'exercice au sein de chaque service.
2. La convention de télétravail passée entre le demandeur et sa hiérarchie devra préciser les tâches à accomplir en télétravail, le régime de participation aux réunions, etc., et toute autre différence convenue par rapport aux conditions normales de travail dans chaque cas particulier. Elle devra aussi prévoir un suivi approprié par la hiérarchie et établir les exigences relatives à la fréquence des contacts et des communications entre le télétravailleur et le bureau. La convention sera conclue pour une durée déterminée, plusieurs fois renouvelable. Une convention type est jointe en annexe (annexe III).
3. Lorsque la demande dépasse la capacité de télétravail dans tel ou tel service, les conventions conclues avec le personnel peuvent comporter une clause de limitation de la durée de la formule (12 mois par exemple), pour que l'ensemble des membres du personnel pouvant prétendre au télétravail aient la possibilité d'en bénéficier.
4. Les personnes bénéficiant déjà du télétravail via les expériences pilotes menées dans les DG devront aussi être couvertes par une convention si elles continuent à télétravailler.

#### **V. COORDINATION AVEC LA DG DIGIT**

Les services doivent se concerter avec la DG DIGIT avant d'établir toute convention de télétravail pour garantir que tous les impératifs d'ordre technique et financier soient pris en compte et que la capacité de l'infrastructure d'accès informatique soit suffisante. Les personnes qui commencent une convention de télétravail, tel que prévu dans les présentes lignes directrices, se verront accorder la priorité par la DG DIGIT en ce qui concerne l'attribution des tokens nécessaires pour se connecter aux réseaux de la Commission.

#### **VI. NIVEAUX D'ACCES**

Trois niveaux d'accès à distance sont prévus dans les présentes lignes directrices. Il s'agit de l'accès complet, de l'accès intermédiaire et de l'accès de base. Ces trois niveaux sont brièvement décrits ci-dessous. Pour en savoir plus, veuillez consulter l'annexe II du *Catalogue des niveaux d'accès à distance aux services informatiques applicables au télétravail* de la DG DIGIT.

- **Accès complet:** un équipement informatique configuré selon les besoins de la Commission ainsi que du matériel de communication sont fournis au télétravailleur. Toutes les applications, systèmes d'information et fichiers sont accessibles de la même manière qu'au bureau. Le service d'accès complet ne sera disponible pour les nouveaux télétravailleurs relevant des présentes lignes directrices que si leur direction générale est en mesure d'utiliser le budget dont elle dispose pour fournir la gamme complète d'équipements et de services nécessaires, lesquels sont décrits par la DG DIGIT dans son catalogue sur l'accès à distance aux services informatiques (annexe II); les télétravailleurs concernés sont comptabilisés dans le nombre de nouvelles possibilités de télétravail alloués à leur direction générale (voir tableau 1) et bénéficient d'une mise à niveau depuis la solution d'accès intermédiaire.
- **Accès intermédiaire:** les télétravailleurs utilisent leurs propres ordinateurs personnels et liens de communication ainsi qu'un token fourni par la Commission pour accéder aux ressources de la Commission. Les utilisateurs travaillant à distance bénéficient ainsi d'un environnement de travail similaire à celui du bureau, avec certaines restrictions (voir annexe II). À ce niveau, la plupart des applications, systèmes d'information et fichiers sont accessibles; c'est principalement cette solution qui est couverte par les présentes lignes directrices.
- **Accès de base:** utilisant leurs propres ordinateurs personnels et liens de communication, les télétravailleurs bénéficient à ce niveau d'accès à distance aux services informatiques d'un environnement de travail de base, permettant d'accéder au courrier électronique et à IntraComm (et par conséquent aux applications et systèmes d'information se trouvant sur IntraComm), avec certaines limites. Il convient de réserver ce niveau d'accès aux situations mentionnées point I.6 des présentes lignes directrices.

## VII. SANTE ET SECURITE

1. Compte tenu de ses obligations vis-à-vis de son personnel et soucieuse de lui assurer de bonnes conditions de travail en matière de santé et sécurité, la Commission veille à fournir au télétravailleur l'information et la formation nécessaires notamment en matière d'ergonomie, de sécurité et d'hygiène afin d'éviter des effets négatifs sur sa santé et sur ses résultats professionnels. Sur cette base, le télétravailleur de son côté vérifie régulièrement les conditions ergonomiques et de sécurité sur son lieu de travail et en maintient le niveau adéquat.
2. La directive 90/270/CEE du Conseil du 29 mai 1990 concernant les prescriptions minimales de sécurité et de santé relatives au travail sur des équipements à écran de visualisation est consultable à l'adresse :  
[http://europa.eu.int/smartapi/cgi/sga\\_doc?smartapi!celexplus!prod!CELEXnumdoc&numdoc=31990L0270&lg=FR](http://europa.eu.int/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!CELEXnumdoc&numdoc=31990L0270&lg=FR)
3. Il doit être rappelé que les conditions de santé et de sécurité sur le lieu de télétravail dépendent non seulement de l'équipement utilisé (PC fixe ou portable) mais aussi de la durée d'utilisation. Pour un travail devant écran de visualisation dépassant régulièrement une heure par jour, il est recommandé que le portable soit équipé d'un clavier et d'une souris séparés afin d'être ergonomiquement

acceptable (une station d'accueil est recommandée car elle permet la connexion permanente du PC à d'autres équipements indispensables).

4. Le télétravailleur prend connaissance des recommandations en termes d'ergonomie contenues dans le guide [Computer Workstation Ergonomics](http://www.cc.cec/home/dgserv/digit/everybody/intro/ergonomics/doc/guide_en.pdf) consultables sur l'intranet de la Commission ([http://www.cc.cec/home/dgserv/digit/everybody/intro/ergonomics/doc/guide\\_en.pdf](http://www.cc.cec/home/dgserv/digit/everybody/intro/ergonomics/doc/guide_en.pdf)).
5. La sécurité des locaux eux-mêmes relève de la responsabilité du télétravailleur. Cela vaut particulièrement pour l'installation électrique. En cas de doute quant à la conformité de son installation électrique avec les prescriptions en matière de sécurité, il lui est recommandé de la faire contrôler.
6. Le personnel pratiquant le télétravail bénéficie de la même couverture en matière d'assurance-maladie que celui travaillant dans les locaux de la Commission, y compris l'assurance accident et maladie professionnelle.

## VIII. FORMATION

1. Tous les télétravailleurs doivent avoir les compétences nécessaires pour tirer pleinement parti des avantages du télétravail pour eux-mêmes et pour la Commission (expertise technique, capacité à se connecter à distance, à gérer son temps, à garder sa motivation, à travailler seul, à suivre l'avancement des travaux, à donner des retours d'information, etc.).
2. Les télétravailleurs ont accès à des outils de formation en ligne disponibles sur IntraComm. Il importe qu'ils soient capables de résoudre par eux-mêmes les problèmes informatiques les plus courants, de manière à être relativement autonomes à l'égard des services d'assistance limités de la Commission.
3. Une liste complète des modules de formation informatique pouvant aider les télétravailleurs à améliorer leurs compétences informatiques est disponible dans le catalogue de formation en ligne SysLog, par le lien suivant: [SysLog Training Catalogue](#). Les inscriptions se feront dans l'intérêt du service.
4. Le télétravail suppose de gérer de nouvelles modalités de travail en dehors des structures habituelles. Le personnel d'encadrement doit veiller à acquérir les techniques de gestion adaptées à la formule plus souple qu'offre le télétravail afin d'optimiser les avantages du télétravail, tant pour l'administration que pour les télétravailleurs individuels.
5. Des informations sur les cours de formation présentant un intérêt particulier pour les télétravailleurs et le personnel d'encadrement, ainsi que d'autres liens utiles sont disponibles sur le site intranet consacré au télétravail à l'adresse [http://www.cc.cec/pers\\_admin/equal\\_opp/teleworking\\_fr.html](http://www.cc.cec/pers_admin/equal_opp/teleworking_fr.html).

## **IX. SUIVI**

1. La DG ADMIN sera chargée du suivi général de la mise en œuvre des présentes lignes directrices au sein de la Commission.
2. L'actuel groupe interservices sur le télétravail formulera des avis, au besoin, concernant la mise en œuvre des présentes lignes directrices, et sera informé de l'évaluation et du suivi.
3. Le Comité paritaire pour l'égalité des chances (COPEC) sera tenu informé de la mise en œuvre des présentes lignes directrices, ainsi que de l'évaluation et du suivi, notamment via les rapports annuels sur le 4ème programme d'action pour l'égalité des chances entre les femmes et les hommes à la Commission européenne.

## **X. ÉVALUATION**

1. Les DG ayant recours au télétravail devront, d'ici au 31 décembre 2008, sur la base d'un format commun fourni par la DG ADMIN, effectuer des évaluations visant à apprécier l'efficacité des accords de télétravail et tirer les enseignements utiles à l'optimisation des avantages du télétravail pour les télétravailleurs et pour l'administration. Une copie des évaluations sera adressée à la DG ADMIN.
2. Sur la base des évaluations fournies par les DG et des informations reçues de la DG DIGIT en ce qui concerne les aspects techniques et les coûts supportés, la DG ADMIN lancera une évaluation globale des effets du télétravail dans l'ensemble des services participants à la fin de l'année 2008. Elle couvrira tous les télétravailleurs et sera communiquée au Comité central du personnel.
3. Les évaluations des DG devront inclure une autoévaluation des télétravailleurs quant à la qualité de leurs prestations et leur degré de satisfaction, ainsi qu'une évaluation de leurs supérieurs et collègues sur la façon dont ils perçoivent les avantages et inconvénients de la formule.
4. Pour assurer l'uniformité des données provenant des différents services aux fins de l'évaluation globale de la DG ADMIN en 2009, ces évaluations devront contenir au moins les informations suivantes:
  - le nombre de demandes de télétravail, par sexe et par grade,
  - le nombre de demandes acceptées, par sexe et par grade,
  - le nombre de télétravailleurs pour chaque niveau d'accès à distance,
  - le nombre de télétravailleurs ayant un horaire fixe/variable,
  - le temps de transport économisé par le télétravailleur,
  - les économies réalisées/coûts supplémentaires supportés par le télétravailleur,
  - les économies réalisées/coûts supplémentaires supportés par la DG,
  - le degré de satisfaction du télétravailleur à l'égard de l'équipement informatique et du matériel de communication (lorsqu'ils sont fournis),

- le degré de satisfaction du télétravailleur quant à l'utilité de son propre équipement informatique et de son propre matériel de communication,
- l'adéquation de la formation/de l'assistance relative à l'utilisation de l'équipement et des techniques propres au télétravail,
- l'adéquation des tâches à la formule du télétravail,
- le degré de satisfaction du télétravailleur/de la hiérarchie à l'égard des modalités de travail souples,
- l'articulation entre le télétravail et les autres modalités d'organisation de travail et de conciliation entre la vie privée et la vie professionnelle (par exemple le temps partiel, le temps flexible, etc.)
- l'impact sur l'organisation du service,
- l'utilité/la fiabilité de l'accès à distance aux applications et le niveau de sécurité informatique,
- l'utilité des niveaux d'accès à distance disponibles,
- l'opinion du télétravailleur/de la hiérarchie quant à l'impact du télétravail sur la productivité (qualité et quantité),
- les avantages personnels/professionnels liés au télétravail, notamment en termes de développement de carrière,
- les principaux inconvénients liés au télétravail, pour le télétravailleur et pour la hiérarchie,
- les implications du télétravail en matière de santé et de sécurité, le cas échéant.

**I. ROLE ET RESPONSABILITES DES SERVICES INFORMATIQUES EN MATIERE D'ACCES A DISTANCE**

1. La DG DIGIT a élaboré un catalogue des niveaux d'accès aux services informatiques applicables au télétravail, expliquant les exigences techniques propres à chacun ainsi que les services informatiques disponibles. Il importe de noter que certains de ces niveaux d'accès exigent un équipement privé qui réponde à certaines normes techniques minimales exposées dans le *Catalogue des niveaux d'accès à distance aux services informatiques applicables au télétravail*. La DG DIGIT collaborera avec les équipes IRM dans les DG pour améliorer les niveaux d'accès disponibles et le catalogue sera mis régulièrement à jour. Le catalogue dans sa version actuelle figure à l'annexe II.
2. Les DG devront établir si les ressources informatiques disponibles à un niveau d'accès donné sont suffisantes pour permettre aux télétravailleurs potentiels d'exercer leurs fonctions à distance.
3. Description des différents niveaux d'accès à distance et des rôles et responsabilités des équipes informatiques et des télétravailleurs :

**ACCES COMPLET**

L'équipement standard fourni aux télétravailleurs comporte:

- un ordinateur portable doté de la configuration de référence de la Commission,
- des périphériques (imprimante, écran, souris, clavier, etc.) sont fournis aux personnes qui en auront besoin et qui en feront la demande,
- l'accès aux services de données centraux de la Commission est assuré grâce à une ligne ADSL installée aux frais de la Commission. Elle permet d'accéder sans restriction et en toute sécurité:
  1. au réseau de courrier électronique interne de la Commission,
  2. aux données stockées sur les disques partagés des DG,
  3. à l'internet et à l'intranet de la Commission,
  4. à la plupart des applications des DG,
- une ligne téléphonique distincte avec numéro privé permettant aux télétravailleurs de passer des appels téléphoniques aux frais de la Commission sans encombrer la ligne de communication informatique ou la ligne privée du télétravailleur,
- un système de transfert téléphonique automatique permettant de rediriger automatiquement les appels du bureau vers le domicile de l'intéressé lorsqu'il télétravaille.

L'équipement est conforme aux règles applicables en matière d'ergonomie et il est vérifié régulièrement et mis à jour lorsque les circonstances le justifient et les ressources le permettent.

Les conditions d'utilisation de l'équipement sont exposées en détail dans l'addendum à la convention de télétravail. Même si l'équipement demeure la propriété de la Commission, c'est au télétravailleur qu'il appartient d'en prendre soin. La Commission prend en charge les frais d'assurance pour vol et de maintenance et assume sa responsabilité en cas

d'accident dû à une défectuosité du matériel fourni. Le télétravailleur sera tenu pour responsable des dommages résultant d'une négligence, lorsque celle-ci sera prouvée par la Commission. Le télétravailleur doit permettre les réparations et la maintenance nécessaires à l'équipement fourni.

#### a) DG

Il incombera aux DG:

- de vérifier avec la DG DIGIT la disponibilité des ressources d'accès requises,
- d'assurer la formation des utilisateurs et l'assistance aux utilisateurs,
- de fournir et de gérer l'équipement informatique de la Commission installé au domicile du télétravailleur et d'en assurer le support technique,
- de se concerter avec leur GBI en ce qui concerne les besoins en matière de services téléphoniques,
- de gérer l'infrastructure informatique locale requise pour le service concerné et pour les systèmes d'information des DG;
- d'assurer la coordination avec la DG DIGIT, notamment en fournissant toutes les informations requises pour effectuer l'installation chez le télétravailleur, y compris pour les services téléphoniques;
- d'assurer un service de help-desk local.

#### b) DIGIT

Il incombera à la DG DIGIT:

- de fournir les services centraux d'accès à distance et d'administrer les droits d'accès auxdits services,
- de fournir des configurations de référence concernant l'équipement informatique,
- de fournir les téléphones à installer au domicile des télétravailleurs, par l'intermédiaire de l'équipe IRM, et de modifier la configuration de l'intéressé sur le réseau téléphonique de la Commission si nécessaire,
- de fournir des services téléphoniques,
- de gérer les systèmes d'information communs sous sa responsabilité,
- d'assurer un service de help-desk central;
- d'assurer une assistance de deuxième niveau aux équipes informatiques locales.

#### c) Télétravailleurs

Il incombera aux télétravailleurs:

- de rendre l'équipement qui leur a été fourni à la fin de leur convention de télétravail et à tout moment sur demande de la DG, à des fins de maintenance, de mise à jour ou d'inventaire,
- de ne pas utiliser les lignes de communication fournies par la Commission à des fins privées,

- de ne pas apporter à la configuration matérielle ou logicielle fournie par la Commission des modifications qui seraient en contradiction avec la politique de sécurité applicable,
- de ne pas utiliser l'équipement et les logiciels fournis par la Commission européenne pour établir des connexions réseau à des installations informatiques autres que celles de la Commission européenne. En particulier, les télétravailleurs ne sont pas autorisés à accéder aux services internet sans passer par les installations informatiques de la Commission européenne. Toute utilisation des services internet, y compris du courrier électronique, doit se faire par les ressources informatiques de la Commission européenne,
- de ne pas utiliser les logiciels et le matériel de télétravail à des fins non autorisées,
- de prendre les mesures nécessaires pour protéger leur équipement contre le vol, la dégradation et tout usage non autorisé. En particulier, les télétravailleurs:
  - ne doivent pas laisser sans surveillance dans des lieux publics les ordinateurs portables et autres équipements fournis par la Commission européenne,
  - ne doivent pas laisser sans surveillance les ordinateurs portables lorsqu'ils sont allumés,
- de mettre à jour régulièrement le logiciel de protection de leur équipement contre les codes malveillants,
- de veiller à ce que leurs systèmes fassent périodiquement l'objet d'une sauvegarde utilisant les outils fournis à cet effet par la Commission européenne.
- de prendre en charge les coûts de rénovation résultant de l'enlèvement des câbles téléphoniques, de la réparation des murs, des travaux de peinture, etc. sur le lieu du télétravail.

### **ACCES INTERMEDIAIRE**

Le télétravailleur utilise son ordinateur personnel et liens de communication. Un token est fourni par la Commission pour accéder aux ressources de la Commission.

Le télétravailleur reçoit un kit logiciel, appelé RAK (Remote Authentication Kit, ou kit d'authentification à distance), qui doit être installé sur l'ordinateur par l'intéressé lui-même, ainsi qu'un token.

Les systèmes d'exploitation permettant l'installation du RAK sont Microsoft Windows XP, Windows 2000, Windows Millennium et Windows 98 deuxième édition.

Pour assurer un bon confort d'utilisation, la bande passante (vitesse) de la ligne de communication doit être suffisamment large.

a) DG

Il incombera aux DG:

- de vérifier avec la DG DIGIT la disponibilité des ressources d'accès requises,

- d'assurer la formation spécifique nécessaire, notamment en matière de sécurité, et l'assistance aux utilisateurs,
- d'installer un serveur de terminal pour ce service et d'en assurer la maintenance,
- de gérer l'infrastructure informatique locale requise pour le service concerné et pour les systèmes d'information des DG;
- de confirmer par écrit que les candidats télétravailleurs ont déclaré que leurs installations informatiques privées sont compatibles avec les exigences du niveau d'accès informatique choisi. Cette confirmation sera fondée sur les informations fournies par les membres du personnel concernés à leur DG – Les DG ne sont pas censées effectuer d'inventaire physique du matériel informatique privé,
- d'assurer la coordination avec la DG DIGIT, notamment en fournissant toutes les informations requises concernant le télétravailleur, y compris pour les services téléphoniques.

#### b) DIGIT

Il incombera à la DG DIGIT:

- de fournir les services centraux d'accès à distance et d'administrer les droits d'accès auxdits services,
- de fournir des configurations de référence pour les serveurs de terminaux,
- de modifier la configuration du télétravailleur sur le réseau téléphonique de la Commission si nécessaire,
- de gérer les systèmes d'information communs sous sa responsabilité,
- de fournir une assistance de second niveau aux équipes informatiques locales en ce qui concerne les serveurs de terminaux et l'infrastructure d'accès.

#### c) Télétravailleurs

Les télétravailleurs seront informés par leur DG des exigences techniques minimales auxquelles doit répondre leur équipement informatique pour utiliser le service d'accès intermédiaire.

Il incombera aux télétravailleurs:

- d'utiliser leurs propre équipement et lignes de communication privés et de supporter tous les coûts afférents,
- de confirmer en signant la convention de télétravail, que leur équipement informatique personnel répond aux exigences techniques requises pour l'accès intermédiaire.

#### **ACCES DE BASE**

Le télétravailleur utilise son ordinateur personnel et liens de communication et a accès au courrier électronique et à IntraComm (et par conséquent aux applications et systèmes d'information se trouvant sur IntraComm), avec certaines limites. Le token n'est pas fourni.

Pour assurer la meilleure compatibilité possible avec l'infrastructure informatique et les systèmes d'information de la Commission, l'utilisation d'un ordinateur personnel répondant aux exigences suivantes est recommandée:

- Système d'exploitation: Windows XP.
- Logiciel de navigation: Internet Explorer 6.
- Java Console 1.4.2\_01 (élément du logiciel de navigation; il est possible de vérifier quelle est la console installée dans le menu «Tools» du logiciel de navigation).

Enfin, pour assurer un bon confort d'utilisation, la bande passante (vitesse) de la ligne de communication doit être suffisamment large.

#### a) DG

Il incombera aux DG:

- d'assurer la formation et l'accompagnement des utilisateurs,
- de gérer leurs systèmes d'information,
- de confirmer par écrit que les candidats télétravailleurs ont vérifié que leurs installations informatiques privées sont compatibles avec les exigences du niveau d'accès informatique choisi. Cette confirmation sera fondée sur les informations fournies par les membres du personnel concernés à leur DG – Les DG ne sont pas censées effectuer d'inventaire physique du matériel informatique privé,
- d'assurer la coordination avec la DG DIGIT, notamment en fournissant toutes les informations requises concernant le télétravailleur.

#### b) DIGIT

Il incombera à la DG DIGIT:

- de fournir les services centraux d'accès à distance et d'administrer les droits d'accès auxdits services,
- de gérer les systèmes d'information communs sous sa responsabilité,
- d'assurer une assistance de deuxième niveau aux équipes informatiques locales en ce qui concerne l'infrastructure d'accès.

#### c) Télétravailleurs

Les télétravailleurs seront informés par leur DG des exigences techniques minimales auxquelles doit répondre leur équipement informatique pour utiliser le service d'accès de base.

Il incombera aux télétravailleurs:

- d'utiliser leurs propre équipement et lignes de communication privés et de supporter tous les coûts afférents,
- de confirmer en signant la convention de télétravail, que leur équipement informatique personnel répond aux exigences techniques requises pour l'accès de base.

4. La responsabilité de la fourniture des infrastructures techniques requises pour le télétravail et du service de soutien technique sera partagée entre les DG et la DG DIGIT, en fonction de la répartition des rôles exposée ci-dessus et des responsabilités relatives à chaque niveau d'accès à distance. Les équipes IRM seront informées par la DG DIGIT des aspects techniques liés aux différents niveaux d'accès disponibles pour le télétravail.

## 5. Support informatique

Le help-desk local de chaque DG agira comme point de contact unique pour répondre aux problèmes techniques rencontrés par les télétravailleurs, pendant les heures de bureau (généralement de 9h00 à 18h00). Le personnel du help-desk n'assurera pas de dépannage à domicile.

L'équipement fourni par la Commission dans le cadre de la formule accès complet (ordinateurs portables, téléphones, etc.) devra être apporté au bureau aux fins du support technique, de la maintenance et des inventaires, les télétravailleurs étant responsables de la maintenance de l'équipement qu'ils possèdent.

Le help-desk central est accessible 24 heures sur 24 aux télétravailleurs utilisant la solution d'accès complet en cas d'incident informatique urgent ou critique.

Le help-desk pour les services de téléphonie n'est pas accessible aux télétravailleurs à leur domicile. Toute demande d'assistance doit être adressée à l'équipe IRM.

## II. SECURITE

1. La réglementation de la Commission en matière de sécurité continue de s'appliquer aux télétravailleurs, en particulier pour ce qui concerne la protection des documents et données confidentiels. Le personnel doit respecter les consignes de sécurité du présent guide ou les documents stratégiques plus détaillés approuvés officiellement par les services de la Commission.
2. Tous les incidents liés à la sécurité doivent être notifiés au help-desk local ou – en dehors des heures normales de bureau – au help-desk central. En cas de vol ou de cambriolage impliquant des biens ou des données de la Commission, le télétravailleur est invité à suivre la procédure habituelle comme s'il travaillait dans les locaux d'un bâtiment de la Commission. Lesdites procédures doivent être considérées comme étant incluses dans la convention de télétravail<sup>3</sup>.
3. Les incidents liés à la sécurité sont par exemple l'infection par un virus, l'utilisation abusive du nom de l'utilisateur, l'accès non autorisé aux ressources informatiques, l'utilisation illégale de logiciels sous licence ou toute autre activité susceptible de compromettre la sécurité de l'information, de porter atteinte à la réputation de la Commission européenne, ou de soulever des problèmes juridiques liés à l'utilisation des services informatiques, des logiciels ou du matériel de la Commission. Grâce à la méthode préconisée du login via internet (utilisation d'un token), l'utilisation d'un équipement informatique privé ne présente aucun risque supplémentaire en termes de sécurité.

---

<sup>3</sup> Voir Décision de la Commission relative à la sécurité des systèmes d'information utilisés par les services de la Commission C/2006/3602

4. Politique générale en matière de télétravail : tous les matériels et logiciels fournis aux télétravailleurs demeurent la propriété de la Commission européenne et doivent être utilisés conformément à la politique de sécurité appliquée par la Commission européenne en matière de systèmes d'information.
5. Autorisation écrite: tous les télétravailleurs doivent recevoir une autorisation écrite avant de sortir l'équipement fourni des locaux de la Commission européenne et de l'utiliser pour accéder aux ressources informatiques internes.
6. Utilisation de l'équipement :

Les télétravailleurs :

- doivent connaître le type d'informations qu'ils sont autorisés à traiter avec leur équipement et s'abstenir d'accéder aux informations pour lesquelles ils ne bénéficient pas d'une autorisation ou qui ne peuvent être traitées par leur équipement; tout besoin valable de stockage, d'accès et de traitement concernant des informations de catégorie supérieure doit être notifié au help-desk local,
- ne doivent pas accéder aux informations classifiées ou les transmettre au travers des connexions réseau utilisées pour le télétravail sans l'autorisation préalable de la direction de la sécurité,
- ne doivent pas stocker d'informations classifiées sur leurs machines sans l'autorisation préalable de la direction de la sécurité,
- dans le cadre de l'accès complet, doivent crypter<sup>4</sup> toutes les informations RESTREINT et CONFIDENTIEL stockées sur leurs ordinateurs en ayant recours aux outils et procédures de cryptage approuvés par la Commission européenne,
- doivent prendre les précautions nécessaires pour protéger leur équipement contre le vol, la dégradation et tout usage non autorisé.

---

<sup>4</sup>[https://intracomm.ec.europa.eu/security/references\\_and\\_library/documents/eu\\_legislation/commission\\_decision\\_1494\\_2006\\_en.doc](https://intracomm.ec.europa.eu/security/references_and_library/documents/eu_legislation/commission_decision_1494_2006_en.doc)

## **Catalogue des niveaux d'accès à distance aux services informatiques applicables au télétravail**

### **1. INTRODUCTION**

L'objet du présent document se rapporte au télétravail tel qu'il est défini dans les lignes directrices administratives: «la formule de travail faisant l'objet des présentes lignes directrices consiste à alterner le travail au bureau et le télétravail sur la base de conditions fixées d'un commun accord».

Le présent catalogue a ainsi pour objet de présenter les différents niveaux d'accès à distance disponibles pour le télétravail, en expliquant quelles sont les fonctionnalités et les exigences techniques propres à chacun de ces niveaux. La DG DIGIT travaillera en coopération avec les équipes IRM des DG pour améliorer ces niveaux d'accès ainsi que pour en créer de nouveaux en vue de multiplier les possibilités de télétravail dans le cadre organisationnel établi, qui ne subira pas de modifications dans le temps.

La disponibilité des deux premiers niveaux d'accès à distance dépendra des impératifs budgétaires.

L'utilisation de numéros de téléphone verts (0800...) est interdite en ce qui concerne le télétravail.

### **2. SERVICE D'ACCES COMPLET**

Ce niveau d'accès informatique à distance offre à l'utilisateur distant un environnement de travail similaire à celui dont il dispose dans son bureau avec son PC. L'ensemble des applications, systèmes d'information et fichiers sont accessibles de la même manière qu'au bureau. Pour en savoir plus, veuillez prendre contact avec votre équipe IRM et vous rendre à l'adresse URL suivante:

[http://www.cc.cec/digitline/u/services/telecom/full\\_access\\_en.htm](http://www.cc.cec/digitline/u/services/telecom/full_access_en.htm)

#### **2.1 Fonctionnalités de cette solution**

Comme expliqué, ce niveau d'accès informatique à distance offre à l'utilisateur distant un environnement de travail similaire à celui dont il dispose dans son bureau avec son PC. Autrement dit, une fois établie la connexion avec le service, l'intéressé est en mesure de travailler pratiquement de la même manière qu'au bureau: les mêmes applications, les mêmes fichiers de données partagés et les mêmes systèmes d'information sont accessibles. L'utilisateur distant n'a toutefois pas accès aux données stockées sur le disque dur de l'ordinateur personnel de son bureau à la Commission.

#### **2.2 Exigences techniques de cette solution**

Les exigences de ce niveau d'accès sont exposées ci-après.

- **L'utilisation d'une station de travail de la Commission** dotée de la configuration de référence (complétée par le kit d'accès à distance, version 1.6 ou version ultérieure) est obligatoire.

- **Une procédure d'authentification personnelle nécessitant l'utilisation d'un token est requise** pour assurer la sécurité des communications.
- **Une ligne de communication dotée d'une bande passante (vitesse) suffisante est recommandée** (ADSL par exemple) pour garantir un bon confort d'utilisation. Cette ligne peut actuellement être fournie par le contrat ENS DI 04360 (ADSL et service téléphonique).

### 2.3 Service de téléphonie

Un téléphone de la Commission peut être fourni sur demande pour être installé au domicile du télétravailleur. Dans ce cas, en coopération avec le GBI, l'équipe IRM de la DG:

- assure l'interface entre le télétravailleur et la DG DIGIT en ce qui concerne la demande, la livraison, l'assistance et le retrait,
- procède à l'inventaire annuel des téléphones sous sa responsabilité selon une méthode comparable à celle utilisée pour les autres équipements informatiques,
- garantit que le téléphone sera remis au service téléphonique de la DG DIGIT une fois que le télétravailleur n'en aura plus besoin.

Le transfert des appels vers le téléphone fixe du télétravailleur est également une solution possible.

### 2.4 Assistance

La DG DIGIT n'assurera pas d'assistance au domicile du télétravailleur. En cas de problème concernant l'équipement de la Commission, le télétravailleur le retournera à l'équipe IRM, qui résoudra l'incident, si nécessaire avec l'aide des services de la DG DIGIT. En tout état de cause, toutes les demandes d'assistance seront adressées à l'équipe IRM et seront traitées pendant les heures de bureau.

### 2.5 Exigences organisationnelles de cette solution

L'IRM doit fournir au télétravailleur un PC de la Commission, ainsi qu'un token. Le token doit être demandé à l'aide du système TROC par l'IRM, qui doit en indiquer l'objet (télétravail).

La DG DIGIT peut refuser d'attribuer le token et, par conséquent, ce service d'accès à distance, pour des raisons budgétaires.

## 3. SERVICE D'ACCES INTERMEDIAIRE

Ce niveau d'accès informatique à distance offre à l'utilisateur distant un environnement de travail similaire à celui dont il dispose dans son bureau avec son PC, avec quelques restrictions. La plupart des applications, systèmes d'information et fichiers sont accessibles. Pour en savoir plus, veuillez prendre contact avec votre équipe IRM et vous rendre à l'adresse URL suivante:

[http://www.cc.cec/digitline/u/services/telecom/iap\\_en.htm](http://www.cc.cec/digitline/u/services/telecom/iap_en.htm)

### 3.1 Fonctionnalités de cette solution

Ce niveau d'accès informatique à distance offre à l'utilisateur distant un environnement de travail similaire à celui dont il dispose dans son bureau avec son PC, avec quelques restrictions. Autrement dit, une fois établie la connexion avec le service, l'intéressé est en

mesure de travailler pratiquement de la même manière qu'au bureau: la plupart des applications et fichiers de données partagés sont accessibles en mode de visualisation locale seulement (il n'est pas possible de transférer des fichiers sur l'ordinateur local, bien que les fichiers puissent être modifiés à distance et les modifications sauvegardées). L'utilisateur distant n'a pas accès aux données stockées sur le disque dur de l'ordinateur personnel de son bureau à la Commission.

### 3.2 Exigences techniques de cette solution

Les exigences de ce niveau d'accès sont exposées ci-après.

- **L'utilisation d'un ordinateur personnel privé est prévue**; il n'est pas nécessaire d'utiliser une station de travail de la Commission. Un kit logiciel, appelé RAK (Remote Authentication Kit, ou kit d'authentification à distance), doit être installé sur l'ordinateur par l'intéressé lui-même. Les systèmes d'exploitation permettant l'installation du RAK<sup>5</sup> sont Microsoft Windows XP, Windows 2000, Windows Millennium et Windows 98 deuxième édition. Cette solution ne convient pas pour les stations de travail «publiques» (dans les aéroports ou cybercafés, car il est habituellement impossible d'installer des logiciels sur ces machines).
- **Une procédure d'authentification personnelle nécessitant l'utilisation d'un token est requise** pour assurer la sécurité des communications.
- **Une ligne de communication dotée d'une bande passante (vitesse) suffisante est recommandée** (ADSL par exemple) pour garantir un bon confort d'utilisation.

### 3.3 Service de téléphonie

Le transfert des appels vers le téléphone fixe du télétravailleur est possible.

### 3.4 Assistance

La DG DIGIT assurera l'assistance nécessaire concernant l'infrastructure (serveurs de terminaux) installée dans chaque DG.

La DG DIGIT n'assurera pas d'assistance au domicile du télétravailleur. En tout état de cause, toutes les demandes d'assistance seront adressées à l'équipe IRM et seront traitées pendant les heures de bureau.

### 3.5 Exigences organisationnelles de cette solution

L'IRM doit fournir au télétravailleur un CD contenant le RAK, ainsi qu'un token. Le token doit être demandé à l'aide du système TROC par l'IRM, qui doit en indiquer l'objet (télétravail). La DG DIGIT attribuera les tokens aux Directions générales en fonction des allocations prévues. Elle peut refuser d'attribuer le token et, par conséquent, ce service d'accès à distance, pour des raisons techniques liée à la conformité des serveurs).

L'intéressé doit installer le RAK lui-même sur son propre ordinateur.

---

<sup>5</sup> Le RAK a été conçu comme un complément à la configuration de référence pour les ordinateurs portables, configuration qui est fondée actuellement sur Microsoft Windows XP.

## 4. SERVICE D'ACCES DE BASE

Ce niveau de service informatique à distance offre à l'utilisateur distant un environnement de travail très basique. Pour en savoir plus, veuillez prendre contact avec votre équipe IRM et vous rendre à l'adresse URL suivante:

[http://www.cc.cec/digitline/u/services/telecom/web\\_access\\_en.htm](http://www.cc.cec/digitline/u/services/telecom/web_access_en.htm)

### 4.1 Fonctionnalités de cette solution

Ce niveau d'accès informatique permet d'accéder au service de courrier électronique par une interface appelée OWA (Outlook Web Interface) ainsi qu'à IntraComm (et, par conséquent, aux applications et systèmes d'information disponibles sur IntraComm), avec quelques limites. De nombreuses applications se trouvant déjà sur IntraComm, telles que Sysper2, sont donc accessibles de cette manière. Il existe à l'usage des utilisateurs finaux des lignes directrices sur l'utilisation de l'OWA et l'accès à IntraComm.

Les principales limites de l'accès au courrier électronique via l'OWA que comporte cette solution sont exposées ci-après<sup>6</sup>

Les ressources disponibles sont limitées: Inbox, Calendar, Contacts, Find Names, Public Folders et Options (pour «Out of Office assistant», «Calendar», etc.). L'accès au répertoire Personal Folders (et à d'autres dossiers ne se trouvant pas dans la boîte aux lettres elle-même) n'est pas possible, de sorte que les courriers électroniques reçus ne peuvent être classés et les messages stockés dans le répertoire Personal Folders ne peuvent être consultés.

En ce qui concerne l'accès à IntraComm, la plupart des pages de ce site sont disponibles grâce à ce niveau d'accès. Sysper2, le Guide des services et e-HR comptent parmi les systèmes d'information de la Commission sous la responsabilité de la DG DIGIT auxquels il est possible d'accéder. Les DG peuvent décider de mettre sur IntraComm les systèmes d'information dont elles sont responsables pour qu'elles soient disponibles dans ce cadre.

### 4.2 Exigences techniques de cette solution

Les exigences techniques de ce niveau d'accès sont exposées ci-après.

**L'utilisation d'un ordinateur personnel privé doté d'un logiciel de navigation est possible;** il n'est pas nécessaire d'utiliser une station de travail de la Commission. La plupart des stations de travail «publiques» équipées d'un logiciel de navigation (dans les aéroports et les cybercafés) peuvent être utilisées dans le cadre de cette solution.

La puissance de cryptage du protocole SSL utilisé par le logiciel de navigation doit être d'au moins 128 bits<sup>7</sup>. Internet Explorer 5 (et versions ultérieures) ainsi que Netscape 4.76 (et versions ultérieures), par exemple, remplissent cette condition.

Il est toutefois recommandé, pour assurer la meilleure compatibilité possible avec l'infrastructure informatique et les systèmes d'information de la Commission, d'utiliser un ordinateur personnel répondant aux exigences suivantes:

- Système d'exploitation: Windows XP.

---

<sup>6</sup> Vous pouvez également consulter la fiche disponible à l'adresse [http://websheets.cec.eu.int/websheet/index.cfm?to\\_page=home\\_cursus&to\\_cursus\\_id=1500009&from\\_page=from\\_page&to\\_language=UKFR](http://websheets.cec.eu.int/websheet/index.cfm?to_page=home_cursus&to_cursus_id=1500009&from_page=from_page&to_language=UKFR)

<sup>7</sup> Dans certains pays, la puissance de cryptage des logiciels de navigation est limitée par la loi. Vous n'aurez donc pas la possibilité d'utiliser ce service.

- Logiciel de navigation: Internet Explorer 6.
- Java Console 1.4.2\_01 (élément du logiciel de navigation; il est possible de vérifier quelle est la console installée dans le menu «Tools» du logiciel de navigation).

Enfin, pour assurer un bon confort d'utilisation, la bande passante (vitesse) de la ligne de communication doit être suffisamment large.

#### **4.3 Assistance**

La DG DIGIT n'assurera pas d'assistance au domicile du télétravailleur. En tout état de cause, toutes les demandes d'assistance seront adressées à l'équipe IRM pendant les heures de bureau.

#### **4.4 Exigences organisationnelles de cette solution**

Les utilisateurs seront responsables de leur propre équipement privé et des lignes de communication. Ils seront informés par leur DG des exigences minimales requises pour utiliser le service d'accès de base. Avant de conclure un accord écrit de télétravail, les intéressés devront confirmer par écrit que leur équipement privé répond à ces exigences minimales.

Les équipes IRM vérifieront que les utilisateurs connaissent les exigences minimales requises pour utiliser le service d'accès de base.

Compte tenu des fonctionnalités relativement limitées qu'offre le service d'accès de base, il est conseillé au candidat télétravailleur et à ses supérieurs hiérarchiques de vérifier ces fonctionnalités avant de conclure un accord écrit de télétravail.

## CONVENTION TYPE DE TÉLÉTRAVAIL

M./M<sup>me</sup> \_\_\_\_\_, ci-après dénommé/ée le télétravailleur, et le directeur responsable, M./M<sup>me</sup> \_\_\_\_\_, ci-après dénommé/ée le «gestionnaire», conviennent que le télétravailleur pratiquera le télétravail dans les conditions exposées ci-après.

La présente convention entre en vigueur le (date) \_\_\_\_\_ et court jusqu'au (date) \_\_\_\_\_ mais peut être résilié avec un préavis d'un mois par l'une ou l'autre des parties<sup>1</sup>. La décision de résiliation de la convention doit être dûment consignée par écrit. Une copie de cette décision est adressée à l'Unité XX.

La présente convention complète, mais ne modifie pas, les règles et obligations statutaires et réglementaires applicables au personnel de la Commission et obéit aux règles spécifiques établies dans les « Lignes directrices régissant la mise en œuvre du télétravail à la Commission » adoptées par la Commission le .....

### 1. Organisation du travail

La convention de télétravail conclue entre le télétravailleur et le gestionnaire est fondée sur les éléments indicatifs suivants:

A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage convenu du temps de travail télétravail en dehors du bureau _____ %</li> </ul>		
B	Indiquez le schéma (bi) hebdomadaire de télétravail _____ Autres modalités convenues : _____		
C	<table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top; padding-right: 10px;">           Le télétravailleur  <i>(cocher les cases correspondantes aux options choisies):</i> </td> <td style="vertical-align: top;"> <input type="checkbox"/> informera à l'avance le secrétariat/la personne de contact désignée des éventuelles modifications apportées à son schéma (bi) hebdomadaire de télétravail  <input type="checkbox"/> vérifiera ses messages au moins trois fois par jour (en début de matinée, en milieu de journée et à la fin de la journée)  <input type="checkbox"/> fera transférer automatiquement tous ses appels vers le téléphone de son domicile  <input type="checkbox"/> fera transférer automatiquement tous ses appels vers le secrétariat ou la personne de contact désignée  <input type="checkbox"/> contactera son supérieur au moins une fois par jour  <input type="checkbox"/> sera joignable par téléphone pendant les heures obligatoires de présence (à préciser)  <input type="checkbox"/> autres (à préciser)         </td> </tr> </table>	Le télétravailleur <i>(cocher les cases correspondantes aux options choisies):</i>	<input type="checkbox"/> informera à l'avance le secrétariat/la personne de contact désignée des éventuelles modifications apportées à son schéma (bi) hebdomadaire de télétravail <input type="checkbox"/> vérifiera ses messages au moins trois fois par jour (en début de matinée, en milieu de journée et à la fin de la journée) <input type="checkbox"/> fera transférer automatiquement tous ses appels vers le téléphone de son domicile <input type="checkbox"/> fera transférer automatiquement tous ses appels vers le secrétariat ou la personne de contact désignée <input type="checkbox"/> contactera son supérieur au moins une fois par jour <input type="checkbox"/> sera joignable par téléphone pendant les heures obligatoires de présence (à préciser) <input type="checkbox"/> autres (à préciser)
Le télétravailleur <i>(cocher les cases correspondantes aux options choisies):</i>	<input type="checkbox"/> informera à l'avance le secrétariat/la personne de contact désignée des éventuelles modifications apportées à son schéma (bi) hebdomadaire de télétravail <input type="checkbox"/> vérifiera ses messages au moins trois fois par jour (en début de matinée, en milieu de journée et à la fin de la journée) <input type="checkbox"/> fera transférer automatiquement tous ses appels vers le téléphone de son domicile <input type="checkbox"/> fera transférer automatiquement tous ses appels vers le secrétariat ou la personne de contact désignée <input type="checkbox"/> contactera son supérieur au moins une fois par jour <input type="checkbox"/> sera joignable par téléphone pendant les heures obligatoires de présence (à préciser) <input type="checkbox"/> autres (à préciser)		

<sup>1</sup> Ce délai peut être modifié de commun accord entre les parties

D	Lieu habituel d'exercice du télétravail:	_____ _____

Le télétravailleur pourra être invité à retourner ponctuellement au bureau, dans de brefs délais, pour des raisons urgentes dans l'intérêt du service

## 2. Autres dispositions particulières

Veillez indiquer ci-dessous toute autre disposition particulière (tâches à exécuter, délais, régime de participation aux réunions, contacts, reporting, etc.)

--

## 3. Options d'accès informatique

Le télétravailleur et le gestionnaire conviennent sur une des options d'accès informatique suivantes (cochez la case appropriée):

Accès complet

Accès intermédiaire

Les implications de chaque option en termes d'équipement et d'obligations sont indiquées dans l'annexe à la présente convention.

## 4. Droits et obligations

Les parties à la Convention confirment qu'elles ont pris connaissance du document « Lignes directrices régissant la mise en œuvre du télétravail à la Commission » et ses annexes, et s'engagent à respecter leurs droits et obligations respectifs, notamment en matière de santé, sécurité, équipement, confidentialité, coûts et sécurité informatique. Ces textes sont annexés à la présente convention.

## 5. Coopération en matière d'évaluation

Le télétravailleur coopérera pleinement à une évaluation du télétravail si cela lui est demandé.

<b>Membre du personnel (télétravailleur)</b>	<b>Supérieur direct</b>	<b>Directeur</b>	<b>Directeur des ressources/Gestionnaire des ressources humaines (selon le cas)</b>
Nom: Date: Signature:	Nom: Date: Signature:	Nom: Date: Signature	Nom: Date: Signature:

## **ADDENDUM A LA CONVENTION DE TELETRAVAIL**

(POUR LES TELETRAVAILLEURS BENEFICIANT D'UN ACCES COMPLET)

1- J'accepte l'installation des lignes de communication qui me sont allouées dans le cadre du télétravail et je m'engage à les garder en bon état de fonctionnement.

2- Je m'engage à permettre aux agents désignés de la Commission d'accéder à mon lieu de télétravail (moyennant un préavis suffisant) en vue de l'installation de l'équipement et à retourner celui-ci pour tout besoin de maintenance/assistance à l'IRM.

3- Je m'engage à utiliser ces lignes à des fins exclusivement professionnelles et à justifier, sur demande de l'administration, les communications effectuées sur ces lignes.

4- Je m'engage, au cas où je m'arrêterais de télétravailler pour une quelconque raison, à faire part à la personne compétente de ma DG de ma décision de garder ou non les lignes de communication installées pour ce projet. Si je conserve ces lignes, je prendrai en charge les frais d'abonnement et de communication facturés au prix public par les fournisseurs de la Commission, prix qui peut être différent de celui facturé à la Commission au travers de ses contrats-cadres (les frais d'installation restant à la charge de la Commission, seuls les frais d'abonnement et de communication seront considérés à ma charge).

5- Je m'engage à restituer, à la première demande de l'administration (ou de l'équipe informatique de la Direction générale), l'équipement qui m'a été attribué.

6- Je m'engage à ne pas installer de logiciels non standards à la Commission et pouvant corrompre la configuration existante.

7- Je m'engage à rapporter, à la demande de l'administration, l'équipement à mettre à jour (mise à niveau, antivirus).

Conditions particulières:

Signature du télétravailleur

## ALLOCATION DES TOKENS

DISTRIBUTION TOKENS						
DG	STAFF	groupe	2006	2007	2008	TOTAL
CA	419	b	7	11	8	26
SG + BEPA	510	b	7	11	8	26
SJ	347	a	3	7	3	13
PRESS	672	b	7	11	8	26
ECFIN	454	b	7	11	8	26
ENTR	808	c	11	18	12	41
COMP	615	b	7	11	8	26
EMPL	587	b	7	11	8	26
AGRI	922	c	11	18	12	41
TREN	918	c	11	18	12	41
ENV	518	b	7	11	8	26
RTD	1508	d	19	29	20	68
JRC	2362	e	23	39	30	92
INFSO	1057	c	11	17	12	40
FISH	286	a	3	7	4	14
MARKT	413	b	7	11	8	26
REGIO	547	b	7	11	8	26
TAXUD	361	a	3	7	4	14
EAC	573	b	7	11	8	26
SANCO	673	b	7	11	8	26
JLS	347	a	3	7	4	14
RELEX	748	b	7	11	8	26
TRADE	430	b	7	11	8	26
DEV	275	a	3	7	4	14
ELARG	257	a	3	7	4	14
AIDCO	717	b	7	11	8	26
ECHO	164	a1	2	3	3	8
ESTAT	622	b	7	11	8	26
ADMIN + IAS	865	c	11	17	12	40
DIGIT	351	a	3	7	4	14
BUDG	442	b	7	11	8	26
OLAF	325	a	3	7	4	14
SCIC	688	b	7	11	8	26
DGT	2210	e	23	39	30	92
OPOCE	365	a	3	7	4	14
OIB	731	b	7	11	8	26
PMO	473	b	7	11	8	26
OIL	252	a	3	7	3	13
EPSO	135	a1	2	3	3	8
SEU	956	c	11	18	12	41
<b>Total</b>	<b>26173</b>		<b>298</b>	<b>498</b>	<b>348</b>	<b>1144</b>
Reliquat			2	2	2	6