

Document type

Guide pratique du télé-manager

Caisse des dépôts et consignations
Adresse direction métier / coordonnées téléphoniques

Guide télémanager / intranet CD Média RH

SOMMAIRE

LE PROTOCOLE D'ACCORD INDIVIDUEL	4
Accord.....	4
Durée de l'accord	4
LA GESTION DU TEMPS	5
Cycle de télétravail	5
Modification d'une journée de télétravail.....	5
Modification des jours de télétravail figurant au protocole.....	6
Horaires de travail.....	6
A domicile.....	6
Sur site.....	6
Régularisation des horaires de travail	6
Congés de maladie, un jour de travail à domicile	6
Congés annuels, jours DG, jours bonification, jours RTT agent, jours crédit d'heures	6
LA FORMATION	6
Intitulés des différentes formations.....	6
LE SUIVI INDIVIDUALISE.....	6
Par l'encadrement direct.....	6
Par le coordonnateur télétravail.....	6
Par le médecin de prévention.....	6
L'ORGANISATION DU TRAVAIL	6
Contrôle de l'activité.....	6
Le temps de travail	6
Contrôle des résultats	6
Dépenses à la charge du télétravailleur	6
LES DROITS COLLECTIFS	6

Document type

LE LIEU DE TELETRAVAIL	6
L'espace de travail du télétravailleur	6
Visites au domicile du télétravailleur	6
En cas de déménagement	6
ACCIDENT/SINISTRE	6
Accident de service ou de trajet.....	6
LE MATERIEL	6
Matériel mis à disposition par l'employeur	6
Les obligations du télétravailleur au regard du matériel mis à sa disposition par l'employeur	6
Un incident se produit, il impacte le micro ou le téléphone du télétravailleur	6
Divers	6
FORMULAIRES	6
CORRESPONDANTS ET NUMEROS UTILES	6
ANNEXES	6

Document type

LE PROTOCOLE D'ACCORD INDIVIDUEL

Accord

Le protocole d'accord individuel ou l'avenant au contrat de travail relatif à l'exercice du télétravail à domicile fixe les droits et obligations de chacun ainsi que le cadre pratique du dispositif. Chacun des signataires est donc tenu de le respecter.

Vous êtes en possession d'une copie de cet accord ou de l'avenant au contrat de travail.

Durée de l'accord

Il a une durée de 12 mois. Il peut être renouvelé deux fois. Cette durée limitée permet d'offrir au plus grand nombre la possibilité de télétravailler.

Chacune des parties peut décider, à tout moment, de mettre fin au télétravail.

Dans ce cas, elle en informe les autres parties, par lettre recommandée.

La cessation du télétravail deviendra effective au terme d'un préavis de 30 jours.

Si l'intérêt du service ou du télétravailleur l'exige, la cessation peut être immédiate dès lors que l'urgence de la situation est signalée, à chaque partie signataire du protocole.

Après interruption ou à la fin du télétravail, l'agent retrouve le bénéfice d'un poste de travail personnel, au sein de son unité.

Document type

LA GESTION DU TEMPS

Cycle de télétravail

Le choix du télétravail pendulaire hebdomadaire a été retenu pour le dispositif. Cette modalité limite les risques de rupture par rapport à la collectivité de travail ainsi que les risques d'isolement.

Sur une semaine, le cycle est de à jours en télétravail, et de à jours sur le site d'affectation, selon le cas.

Les jours de télétravail ne sont pas sécables.

Les jours de travail à domicile sont précisés dans le protocole d'accord individuel ou l'avenant au contrat de travail et doivent à ce titre être respectés par les parties.

Modification d'une journée de télétravail

Un jour de travail à domicile peut être reporté, en commun accord entre le télétravailleur et vous, sans modification du protocole, dans les cas suivants :

- si les nécessités de service le justifient ❶
- pour permettre au télétravailleur de suivre une formation ❷
- pour permettre au télétravailleur d'exercer une activité syndicale ❸
- pour permettre au télétravailleur de participer à des élections professionnelles ❹
- pour remplacer une journée de déplacement sur le site alors que l'agent était en télétravail (suite à un incident survenu sur le poste de télétravail) ❺.

❶ et ❷ Il vous appartient de compléter une demande de report, de la journée de télétravail, à l'aide du formulaire prévu à cet effet (en annexe). Le télétravailleur le transmet ensuite à son gestionnaire du temps habituel.

❸ L'organisation syndicale complète une demande de report, de la journée de télétravail, à l'aide du formulaire prévu à cet effet (en annexe), et l'adresse au responsable du service des ressources humaines, pour signature. Le télétravailleur doit vous prévenir de cette demande de report.

❹ Le télétravailleur complète une demande de report, de la journée de télétravail, à l'aide du formulaire prévu à cet effet (en annexe) et le transmet ensuite au responsable du service des ressources humaines, pour signature. Le télétravailleur doit vous prévenir de cette demande de report.

❺ Le télétravailleur complète une demande de report, de la journée de télétravail, à l'aide du formulaire prévu à cet effet (en annexe) et vous le transmet ensuite, pour signature.

Dans la mesure du possible, la demande de report devra être déposée avant sa date effective, afin d'assurer la couverture du télétravailleur, en cas d'accident sur le trajet domicile-établissement de Bordeaux.

La journée de télétravail devra être récupérée dans un délai de deux mois et toute récupération ne pourra pas concerner plus d'un jour par semaine.

La récupération de cette journée est conseillée mais non obligatoire.

Le report d'un jour de télétravail doit rester une mesure exceptionnelle.

Document type

Modification des jours de télétravail figurant au protocole

S'il s'avérait que les jours définis dans le protocole d'accord ou l'avenant au contrat de travail ne correspondent plus au besoin de l'unité ou de l'agent, ces jours pourraient faire l'objet d'un nouvel examen, et être modifiés dans le protocole ou l'avenant au contrat de travail, après acceptation de chacune des parties.

Toute modification du protocole sera effective dans un délai de trente jours, à compter de la demande de modification conjointe de l'ensemble des parties, sauf à ce que l'intérêt du service ou de la personne nécessite une modification immédiate.

Pour toute modification du protocole d'accord individuel ou de l'avenant au contrat de travail, le télétravailleur doit s'adresser au coordonnateur télétravail.

Horaires de travail

A domicile : Le régime horaire retenu pour les jours de télétravail s'appuie sur le principe de confiance : l'agent s'engage à travailler 7h30 par jour, pendant dans l'amplitude de l'engagement interne de service.

Ces 7h30 seront ainsi quotidiennement et automatiquement injectées dans le compteur TEMPO du télétravailleur. **Celui-ci ne pourra donc pas réaliser de crédit ou de débit horaire, les jours de télétravail.**

Le télétravailleur s'engage également à respecter le cadre légal et réglementaire encadrant les horaires de travail (pause obligatoire de 20 minutes au bout de six heures de travail effectif consécutives, pause méridienne de 30 minutes minimum).

Enfin, il s'engage à pouvoir être joint, quatre heures par jour, dans le cadre de l'amplitude de l'engagement interne de service, à des heures fixées dans le protocole, en accord avec son responsable hiérarchique.

Si le télétravailleur doit s'absenter durant les 7h30, il doit au préalable en avvertir son responsable hiérarchique.

Il informe ensuite son gestionnaire du temps, par messagerie électronique, des heures effectivement travaillées ce jour-là, pour régularisation de son compteur.

Sur site : Les jours de travail sur l'établissement, il continue de respecter l'engagement interne de service, dont il relève habituellement. Il badge ainsi en entrée et en sortie de l'établissement. Ces jours-là, il pourra réaliser du crédit ou du débit horaire.

Régularisation des horaires de travail

Deux sortes d'incidents peuvent impacter la journée d'un télétravailleur :

- ❶ un évènement lié à la vie privée (par exemple l'obligation d'aller chercher un enfant à l'école)
- ❷ l'obligation de venir travailler à l'établissement, le poste de télétravail étant défaillant.

Il est alors nécessaire de pouvoir :

Cas ❶ Compter une journée inférieure à 7h30

Cas ❷ Soit compléter une journée à concurrence de 7h30 soit permettre au télétravailleur de créditer sur cette journée.

Concernant les procédures que les télétravailleurs doivent suivre pour demander la régularisation de leurs compteurs :

Cas ❶ Le télétravailleur adresse un message Outlook à son gestionnaire du temps habituel (copie à son Responsable), en précisant les horaires effectués (charge au télétravailleur de récupérer ce temps de travail non effectué à l'occasion de ces journées de travail sur site)

Cas ❷ Le télétravailleur badge en arrivant à l'établissement, le coordonnateur télétravail adresse ensuite un message Outlook à la gestion du temps pour demander :

- soit de compléter la journée à concurrence de 7h30

Document type

- soit de tenir compte de l'heure de début de télétravail + des horaires de badgeage.

Congés de maladie un jour de télétravail

En cas de maladie, le télétravailleur avertit son responsable hiérarchique ainsi que le gestionnaire du temps qui gère son compteur TEMPO. Il transmet ensuite, dans les délais légaux, l'arrêt maladie à son gestionnaire du temps.

Congés annuels, jours DG, jours bonification, jours RTT agent, jours crédit d'heures

Les télétravailleurs doivent poser leurs jours d'absence, au prorata des jours de travail sur site et à domicile. *Exemple : un agent travaille 2 jours sur site et trois jours en télétravail, il souhaite poser 10 jours de congés, il devra poser 4 jours sur site et 6 jours en télétravail.*

Afin que le compteur du télétravailleur soit toujours actualisé, les gestionnaires du temps de travail saisissent manuellement le code "télétravail", par anticipation.

Pour se faire, il a été opté pour une saisie bimensuelle :

- en fin de mois pour la 1^{ère} quinzaine du mois suivant
- avant le 15 du mois pour la 2^{ème} quinzaine.

Ainsi, les télétravailleurs devront saisir leurs congés dans TEMPO au moins 15 jours à l'avance. Si tel n'était pas le cas ils devront téléphoner à leur gestionnaire qui annulera le code "télétravail" pour le(s) jour(s) en question. Ils pourront ensuite saisir leurs congés dans TEMPO dès le lendemain.

A l'issue d'une période d'arrêt, il serait souhaitable que le télétravailleur reprenne son activité un jour de travail prévu sur le site.

Attention ! Dès lors que le télétravailleur est en arrêt maladie, congés annuels, jours DG, jours bonification, jours RTT agent, jours crédit d'heures, il ne doit en aucun cas utiliser son poste de télétravailleur.

Document type

LA FORMATION

Les télétravailleurs ont le même accès à la formation que les collaborateurs travaillant uniquement sur le site.

Une formation spécifique est en outre dispensée au télétravailleur, ciblée sur les équipements techniques mis à leur disposition et sur les caractéristiques de cette forme d'organisation du travail.

Intitulés des différentes formations possibles

- connexion à distance (carte sécurID)
- perfectionnement sur le poste de travail
- auto dépannage
- formations bureautiques avec Progression (auto formation sur site)
- droits et obligations du télétravailleur
- gestion du temps de travail
- conditions de travail, hygiène et sécurité
- comment concilier vie privée, vie sociale et vie professionnelle au domicile.

Une présentation du dispositif est également assurée, pour les responsables hiérarchiques.

Document type

LE SUIVI INDIVIDUALISE

Par l'encadrement direct

Le responsable hiérarchique initie des points réguliers avec le télétravailleur, afin de détecter des difficultés éventuelles et y apporter au plus vite des solutions. Il vérifie également que la situation de télétravail est intégrée dans l'organisation du travail du groupe concerné.

Par le coordonnateur télétravail

Le coordonnateur télétravail organise des rencontres régulières avec le télétravailleur. A la fin du premier mois pour rapidement déceler les premières difficultés, puis chaque trimestre au cours de la première année. Le télétravailleur participe également à des suivis collectifs avec les autres télétravailleurs.

Par le médecin de prévention

La surveillance médicale des télétravailleurs, par le service de médecine de prévention s'opèrera selon la périodicité fixée par le médecin, de préférence un jour de présence de l'agent sur son site d'affectation.

Document type

L'ORGANISATION DU TRAVAIL

L'organisation du travail doit être adaptée afin de prendre en compte les contraintes du télétravail. Cette adaptation est de la responsabilité du supérieur hiérarchique. La réflexion doit être menée conjointement avec tous les collègues du télétravailleur.

Le transport des documents, et en particulier des dossiers nécessaires à la réalisation du travail, est à la charge du télétravailleur. Afin de les transporter avec un maximum de sécurité, il dispose d'une mallette à fermeture codée.

Contrôle de l'activité

La définition même du télétravail exclut toute possibilité physique, pour le donneur d'ordre, de surveiller de façon permanente l'exécution de la prestation, par le télétravailleur.

En revanche, le télétravail n'exclut pas tout contrôle. Ce contrôle peut porter sur :

- le temps de travail réalisé,
- les résultats, c'est-à-dire le niveau et la qualité de la production.

Le temps de travail

En raison de l'éloignement induit par le télétravail, entre l'agent et son encadrement, le contrôle du temps de travail ne peut s'effectuer sur place.

En revanche, le manager peut s'assurer de la disponibilité de l'agent, par des contacts réguliers, téléphoniques ou électroniques, aux horaires fixés dans le protocole d'accord.

Contrôle des résultats

Au quotidien, le manager peut suivre et contrôler l'activité du télétravailleur :

- en maintenant des contacts fréquents (téléphoniques et électroniques, pendant les jours de télétravail, et directs lors de la présence de l'agent sur le site)
- en définissant en concertation des objectifs clairs
- en évaluant ses résultats, comme pour tout autre agent de l'unité (niveau de production, qualité du travail fourni)
- voire en demandant la tenue d'un journal d'activité.

Dépenses à la charge du télétravailleur

Les jours à domicile, le télétravailleur prendra en charge les frais liés à son déjeuner et à ses consommations électriques.

LES DROITS COLLECTIFS

Carrière

Les télétravailleurs ont le même accès aux possibilités de déroulement de carrière que les agents en situation comparable qui travaillent sur site.

Ils bénéficient des mêmes entretiens professionnels que les autres collaborateurs de l'Etablissement. Ils sont également soumis aux mêmes politiques d'évaluation.

Participation à des activités syndicales ou à des élections

Il est possible de reporter un jour de télétravail :

- pour exercer une activité syndicale
- pour participer à une élection professionnelle (Cf. **La gestion du temps**).

Document type

LE LIEU DE TELETRAVAIL

Le lieu de télétravail est précisé dans le protocole d'accord.

L'espace de travail du télétravailleur

Le télétravailleur s'assure que son poste de travail ainsi que ses dossiers soient en sécurité, lorsqu'il s'absente de son espace de travail.

Un représentant du Comité Mixte d'Hygiène et de Sécurité Local sera chargé d'inspecter, avec l'accord du télétravailleur, l'espace de travail du télétravailleur, avant le début de l'expérimentation.

Visites au domicile du télétravailleur

Le télétravailleur ne reçoit, en aucun cas, de visites à son domicile.

Il est en revanche autorisé à recevoir le représentant du Comité Mixte d'Hygiène et de Sécurité Local ainsi que, selon les besoins, le personnel de maintenance du poste de télétravail (matériel, logiciel, télécommunications).

En cas de déménagement

En cas de changement de domicile, il appartient au télétravailleur d'en informer le coordonnateur télétravail dans les plus brefs délais.

S'il le souhaite, il peut à cette occasion mettre fin au télétravail, dans les conditions habituelles (cf.supra).

Dans le cas contraire, il doit formuler une demande de modification du protocole d'accord ou de l'avenant au contrat de travail, pour prise en compte de sa nouvelle adresse. Sa demande fera l'objet d'un nouvel examen, au regard du coût généré par une nouvelle installation, de la possibilité d'accéder à distance au réseau d'établissement et de sa nouvelle situation.

L'avenant au protocole supposera l'accord de chacune des parties.

Document type

ACCIDENT/SINISTRE

Accident de service ou de trajet

Pour l'application du droit en matière d'accident de service ou de trajet, les jours de télétravail, le domicile du télétravailleur est considéré comme son lieu de travail.

En cas d'accident survenant, dans le cadre du télétravail, il lui appartient de s'adresser à (tel _____), pour établir une déclaration d'accident de service.

Dans tous les cas, lors d'un déplacement du domicile vers le site _____, un jour non prévu dans le protocole d'accord ou l'avenant au contrat de travail, un formulaire de déplacement sur le site de _____ devra être rempli. Ce formulaire permettra d'apporter la preuve qu'il s'agit d'un trajet professionnel, relevant de la législation des accidents du travail.

LE MATERIEL

Matériel mis à disposition par l'employeur

En cas de détérioration du matériel mis à sa disposition, de sinistre sur les installations, de vol ou de dommages causés aux tiers, le télétravailleur avertit immédiatement son responsable hiérarchique.

Les obligations du télétravailleur au regard du matériel mis à sa disposition par l'employeur

Une mallette, destinée au transport de l'ordinateur, dossiers et documents, est mise à la disposition du télétravailleur. Il évitera toutefois de laisser sans surveillance, ces éléments de travail, lors de ses trajets domicile-établissement notamment.

Il est à noter, que pour des raisons de sécurité, l'apurement des dossiers sera assuré, exclusivement sur le site (à défaut ramener sur site les pièces à détruire). Aucune pièce de dossiers ne devra être détruite au domicile du télétravailleur.

Un incident se produit, il impacte le micro ou le téléphone du télétravailleur

Les deux procédures de traitement des incidents sont décrites en annexe.

Divers

Le numéro professionnel ne doit pas être communiqué à un client.

Le télétravailleur déclare un incident informatique au _____ entre 8h00 et 18 h 00.

Il lui appartient de prévenir son responsable hiérarchique à l'occasion d'un incident l'empêchant d'utiliser son poste de travail.

Le matériel est utilisé dans un **contexte strictement professionnel**.

Si des archives sont à conserver, mais ne sont pas utilisées souvent, le télétravailleur doit penser à les faire graver.

Document type

FORMULAIRES

Document type

Formulaire de déplacement sur le site de (en dehors des jours prévus par le protocole ou l'avenant au contrat)

Nom :		
Prénom :		
Affectation :		
Téléphone :		
Code Agent :		
Date de la demande :		
<input type="checkbox"/> A la demande de l'agent (pour participer à des élections professionnelles ou suite à un incident poste de télétravail)		
<input type="checkbox"/> Je vous prie de bien vouloir accepter le report de ma journée de télétravail du et de prendre note de mon déplacement sur le site de l'établissement, rue <input type="checkbox"/> Je vous prie de bien vouloir prendre note du report de ma journée de télétravail du au ¹ .		
Signature de l'agent	Signature du responsable hiérarchique (suivant le cas)	Signature du responsable du service des ressources humaines (suivant le cas)
<input type="checkbox"/> A la demande de son responsable hiérarchique (pour des nécessités de service, pour permettre au télétravailleur de participer à une formation, pour annulation)		
<input type="checkbox"/> Je vous prie de bien vouloir prendre note du report de la journée de télétravail de M./ Mme/Mlle.... du et de son déplacement sur le site <input type="checkbox"/> Je vous prie de bien vouloir prendre note du report de la journée de télétravail de M./Mme/ Mlle..... du au ¹ .		
Signature de l'agent	Signature du responsable hiérarchique	
<input type="checkbox"/> A la demande d'une organisation syndicale		
<input type="checkbox"/> Je vous prie de bien vouloir prendre note du report de la journée de télétravail de M./ Mme/Mlle..... du et de son déplacement sur le site , pour lui permettre d'exercer son droit à information ou son activité syndicale. <input type="checkbox"/> Je vous prie de bien vouloir prendre note du report de la journée de télétravail de M./Mme/ Mlle..... du au ¹ .		
Signature de l'agent	Signature du responsable du service des ressources humaines	

¹ Le report devra intervenir dans un délai de deux mois.

Document type

Formulaire de visite au domicile du télétravailleur

Paris, le ...

Je soussigné(e), autorise ... à se rendre à mon domicile, conformément aux règles prévues dans le protocole d'accord / l'avenant au contrat pour :

- Visite d'un représentant de l'administration
- Assistance technique et/ou informatique
- Autres (préciser) :.....

Cette visite interviendra le à

Signature de l'agent

Visa du responsable hiérarchique

Document type

Formulaire de visite au domicile France Telecom

Bordeaux, le ...

Je soussigné(e),

Autorise France Telecom à se rendre à mon domicile.

Cette visite interviendra le

... à ...

.

Signature de l'agent

Visa du responsable hiérarchique

Document type

CORRESPONDANTS ET NUMEROS UTILES

En cas de difficulté, vous pouvez contacter :

Standard Etablissement		
Accident de trajet/service		
Incidents poste de travail et carte securID	Hotline	
Mot de passe bloqué		
Coordonnateur télétravail		
Secrétariat RH		
Médecine de prévention		

Document type

ANNEXES

Document type

Caisse des Dépôts et Consignations Télétravail

Check List de vérification du poste de travail informatique

Objet : Ce document décrit les vérifications élémentaires et approfondies à effectuer par un collaborateur en Télétravail sur un poste de travail informatique de Télétravail de la Caisse des Dépôts et Consignations Direction en cas de panne et en amont d'un appel à L'Agence Client.

Document type

SCHEMA D'ENSEMBLE DES CONNEXIONS DU POSTE DE TRAVAIL

(Se référer ici au schéma d'ensemble des connexions du poste de travail)

- ✚ L'unité centrale, l'écran plat, l'imprimante et le modem France Telecom sont reliés électriquement au boîtier parafoudre.
- ✚ Le boîtier parafoudre est relié électriquement à une prise électrique murale.
- ✚ Le Modem est relié à la prise réseau de l'unité centrale via un câble Ethernet (RJ45 – grosse prise).
- ✚ La prise "DSL" du Modem est reliée à la prise "Sortie 1" du boîtier Parafoudre par un câble téléphonique (RJ11 – petite prise).
- ✚ La prise "Entrée" du boîtier Parafoudre est reliée à la prise téléphonique murale via un câble téléphonique (RJ11 – petite prise).
- ✚ L'imprimante est reliée à l'unité centrale par un câble USB.
- ✚ L'écran est relié à la prise vidéo de l'unité centrale via un câble SVGA.

Document type

VERIFICATIONS ELEMENTAIRES A EFFECTUER EN FONCTIONS DE DIFFERENTS INCIDENTS

Les vérifications demandées ci-après sont des vérifications de base qu'il convient de réaliser avant tout contact à l'Agence Client (3 81 81).

(Se référer ici au schéma d'ensemble des connexions du poste de travail)

Aucun affichage sur l'écran :

- Le boîtier parafoudre est-il alimenté électriquement ?
- Le boîtier parafoudre est-il allumé ? (Interrupteur on/off)
- L'unité centrale est-elle branchée électriquement ?
- L'unité centrale est-elle allumée ? (Voyant vert)
- L'écran est-il alimenté électriquement ?
- L'écran est-il allumé (voyant vert) ?
- L'écran est-il branché sur la prise vidéo de l'unité centrale ?

L'unité Centrale ne s'allume pas :

- Le boîtier parafoudre est-il alimenté électriquement ?
- Le boîtier parafoudre est-il allumé ? (Interrupteur on/off)
- L'unité centrale est-elle branchée électriquement ?
- L'unité centrale émet-elle une série de plusieurs "bip" ?

Aucune impression ne sort sur l'imprimante :

- L'imprimante est-elle branchée au boîtier parafoudre ?
- L'imprimante est-elle allumée ? (Voyant vert sur l'imprimante)
- L'imprimante est-elle correctement reliée à l'unité centrale par le câble USB ?
- Y a-t-il du papier dans l'imprimante ?
- Un ou plusieurs voyants de l'imprimante clignote (nt)-t-il(s) ?

Impossible de se connecter à distance :

- Le modem est-il connecté électriquement au boîtier parafoudre ?
- Le modem est-il relié au boîtier parafoudre via un câble téléphonique ?
- Le modem est-il allumé ? (Voyant vert sur le modem)
- Le boîtier parafoudre est-il relié à la prise téléphonique murale ?
- Le voyant ADSL du modem (voyant @) est-il vert ?
- Le voyant "Ethernet" du modem est-il vert ? (Symbole en forme de râteau)

Document type

VERIFICATIONS APPROFONDIES A EFFECTUER EN FONCTIONS DE DIFFERENTS INCIDENTS

Les vérifications approfondies ci-après sont à effectuer si les vérifications élémentaires précédentes ont été accomplies et qu'aucune anomalie n'a été constatée.

Il convient de les réaliser avant tout contact à la Hotline (Agence Client).

Si le dysfonctionnement persiste malgré ces vérifications, les résultats des tests ci-après doivent être communiqués à votre interlocuteur de l'Agence Client. Ils nous permettent de cibler l'origine du dysfonctionnement.

Aucune impression ne sort sur l'imprimante :

- Des voyants clignotent sur l'imprimante

-> Consultez la documentation de votre imprimante et corrigez le problème (manque de toner / Bourrage papier / etc.)

- Aucun voyant ne clignote sur l'imprimante

➔ Faire "Menu Démarrer" puis "Paramètres" puis "Imprimante et télécopieurs"

Si l'imprimante par défaut est grisée et une deuxième imprimante de même nom est visible et non grisée -> Déclarer l'imprimante non grisée en imprimante par défaut (clic droit sur l'imprimante non grisée puis "Définir comme imprimante par défaut")

Impossible de se connecter à distance :

- Vous avez le message d'erreur suivant :

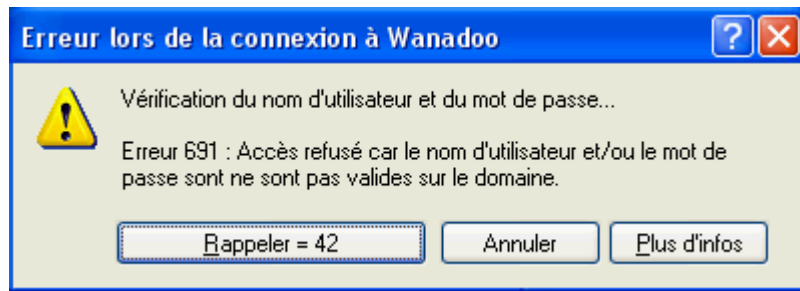


-> Vérifiez les branchements électriques et téléphoniques de votre modem.

-> Vérifiez les voyants du modem (3 voyants doivent être verts).

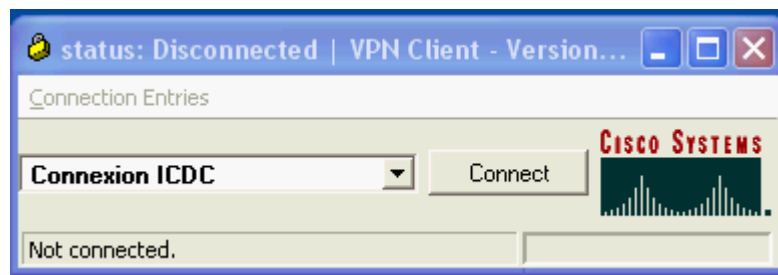
Document type

- Vous avez le message d'erreur suivant :



-> Vérifiez les informations d'identification et d'authentification de votre connexion à Wanadoo (user et mot de passe).

- Vous avez le message d'erreur suivant :



Aucune connexion n'est possible sur le tunnel de cryptage des données (Tunnel VPN CISCO) alors que la connexion à Wanadoo est bien effectuée.

-> Informer l'Agence Client de difficultés à se connecter en VPN sur la passerelle Shiva d'Arcueil (indisponibilité de la passerelle, carte ou badge SecurId verrouillé).

- Vous avez le message d'erreur indiquant que :









"Windows ne peut pas trouver une copie serveur de votre profil itinérant et tente de vous ouvrir une session avec votre profil local" :

-> Vérifiez que vous avez bien effectué la connexion au tunnel VPN CISCO ainsi que la connexion à Wanadoo avant d'ouvrir une session sur votre poste de travail.

Document type

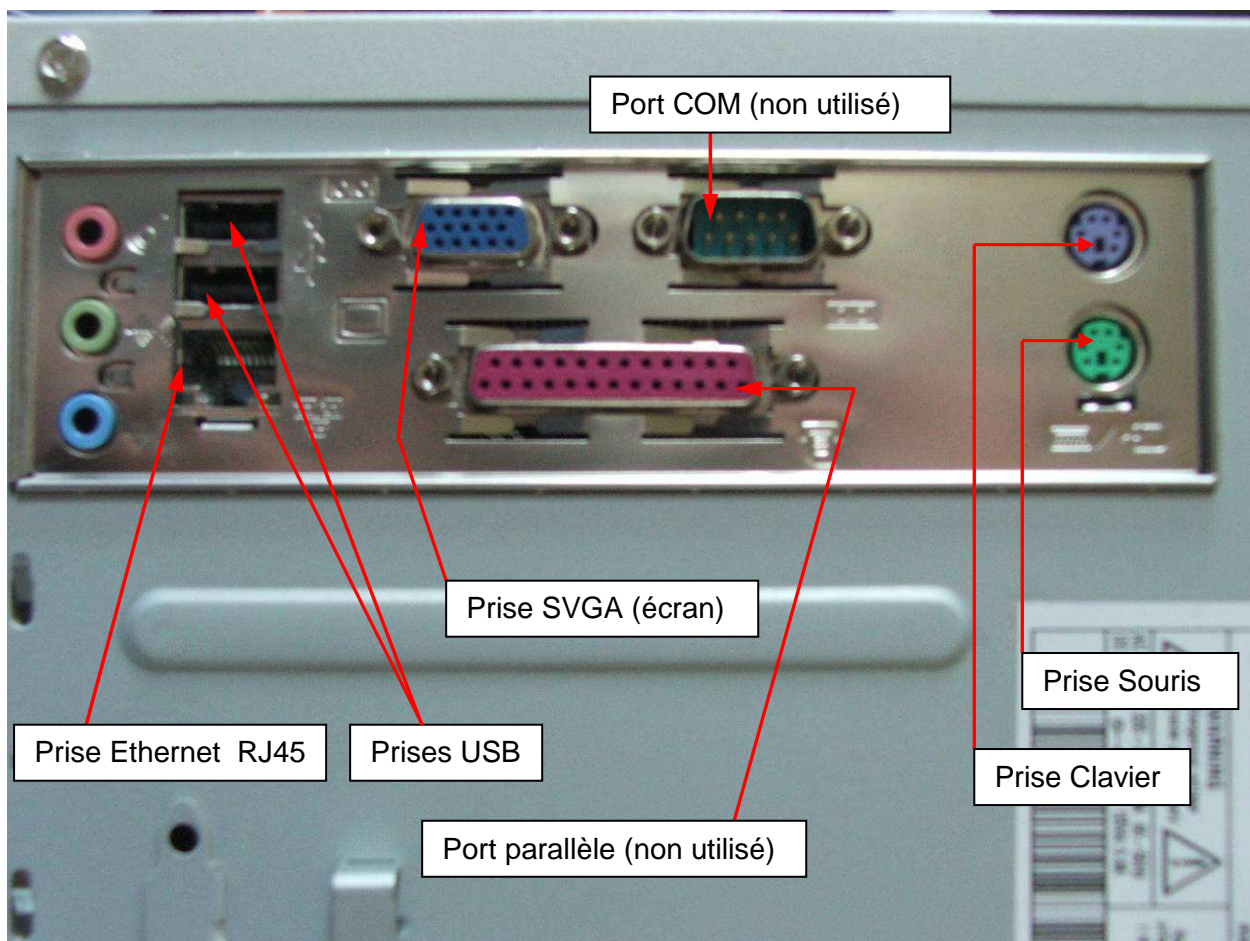
DECONNEXION CORRECTE DU POSTE DE TELETRAVAIL

Afin de ne pas endommager votre poste de télétravail lorsque vous souhaitez l'arrêter, nous vous invitons à respecter les recommandations suivantes :

-  Fermez toutes les applications métiers ouvertes sur le poste de travail
-  Fermez le client "
-  Fermez la messagerie Outlook et les applications bureautiques (Word, Excel)
-  Fermez toute autre fenêtre éventuellement ouverte (Internet Explorer etc. ...)
-  Faites "Démarrer" puis "Arrêter" puis confirmez l'arrêt du poste de travail
-  Le poste de travail (UC) doit s'arrêter de lui-même
(Si éventuellement, une fenêtre apparaît vous demandant de confirmer une "Fin de tâche" sur un programme en cours d'exécution, confirmez en cliquant sur "Fin de Tâche")
-  Eteignez l'écran, l'imprimante et le modem (ce dernier s'éteint en appuyant pendant 5 secondes sur le bouton noir au milieu de la face avant)
-  Coupez l'alimentation électrique générale grâce à l'interrupteur du boîtier parafoudre.

Document type

LES DIFFERENTS CONNECTEURS D'UNE UNITE CENTRALE



Fin de la procédure

Document type

Un incident informatique est déclaré au

Les différentes actions à entreprendre

Le télétravailleur	ICDC	Le coordonnateur télétravail
<p>Le télétravailleur a effectué les vérifications élémentaires et approfondies, à l'aide de la Check list ICDC</p> <p>Si OK</p> <p>Le télétravailleur déconnecte, si possible son poste de travail (Cf. chapitre 4 de "la Check list de vérification" d'ICDC)</p> <p>Puis se reconnecte à nouveau</p> <p>Si problème persistant</p> <p>Le télétravailleur déclare l'incident au</p>		
	<p>Le enregistre l'incident, (confirmation par message OUTLOOK automatique adressé au télétravailleur) et rappelle le télétravailleur dans l'heure</p>	
<p>Le télétravailleur informe par téléphone son responsable hiérarchique de l'incident rencontré (tél. n°)</p>		
	<p><u>l'incident n'impacte pas que le télétravailleur :</u></p> <p>ICDC rappellera le télétravailleur lorsque l'incident sera résolu, ICDC ferme ensuite l'incident, message OUTLOOK automatique envoyé au télétravailleur</p>	
<p>Le télétravailleur transfère le message à son responsable hiérarchique (tél. n°) et au coordonnateur télétravail ()</p>		

Document type

Le télétravailleur	ICDC	Le coordonnateur télétravail
	<p><u>l'incident n'impacte que le télétravailleur :</u></p> <p>❶ L'incident est résolu par la prise en main à distance sur le micro, d'un technicien DPI</p> <p>ICDC ferme l'incident, message OUTLOOK automatique envoyé au télétravailleur</p>	
<p>Le télétravailleur transfère le message à son responsable hiérarchique (tél. n°) et au coordonnateur télétravail ()</p>		
	<p>❷ "le poste de travail" du télétravailleur est défectueux</p> <p>Le technicien DPI adresse un message au "coordonnateur télétravail" précisant que le télétravailleur doit venir travailler sur le site et ramener son UC ainsi que le modem Ethernet ou la Live Box (avec alimentation électrique, câble téléphonique et carte securID). Le matériel sera transporté à l'aide de la mallette, prévue notamment à cet effet.</p>	
		<p>Le coordonnateur télétravail informe le responsable hiérarchique, celui-ci contacte par téléphone le télétravailleur et lui demande de venir travailler à l'établissement</p>

Document type

Le télétravailleur	ICDC	Le coordonnateur télétravail
<ul style="list-style-type: none"> - le télétravailleur badge en arrivant sur le site - le télétravailleur, en arrivant à l'établissement, contacte l'atelier d'ICDC pour pouvoir déposer son UC ainsi que le modem Ethernet ou la Live Box (avec alimentation électrique et câble téléphonique) aux n° 		
	<p>ICDC dispose de 24h pour dépanner le matériel informatique d'un télétravailleur</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - le télétravailleur avise son responsable hiérarchique de son arrivée et s'installe à son poste de travail, ou à défaut (cas des binômes) à un poste de travail libre dans l'unité 		
<ul style="list-style-type: none"> - le télétravailleur prend contact avec le "coordonnateur télétravail" () 		
		<p>Celui-ci adresse un message à la gestion du temps (la journée du télétravailleur est complétée jusqu'à concurrence de 7h30)</p>

Document type

Le télétravailleur	ICDC	Le coordonnateur télétravail
<ul style="list-style-type: none"> - le télétravailleur adresse à la gestion du temps, une demande de report de jour de télétravail (facultatif) - le télétravailleur récupère son matériel à l'atelier d'ICDC, le ramène à son domicile, il procède lui-même aux branchements électriques (Cf. Schéma d'ensemble poste de travail) - il contacte DPI aux n° () pour confirmer que le poste de travail fonctionne correctement 		
	ICDC ferme ensuite, l'incident, message OUTLOOK automatique envoyé au télétravailleur	
Le télétravailleur transfère le message à son responsable hiérarchique (tél. n°) et au coordonnateur télétravail ()		

Document type

Le télétravailleur	ICDC	Le coordonnateur télétravail
	<p>③ L'incident nécessite le déplacement d'ICDC (<i>marginal</i>) :</p>	
	<p>- le technicien DPI adresse un message au "coordonnateur télétravail" précisant la nécessité d'une intervention à domicile</p> <p>- le technicien DPI prend rendez-vous avec le télétravailleur pour effectuer le dépannage à son domicile, sur un prochain jour de télétravail</p> <p><i>ICDC dispose d'une semaine pour dépanner un télétravailleur, à son domicile</i></p>	
		<p>Le coordonnateur télétravail informe le responsable hiérarchique, celui-ci contacte par téléphone le télétravailleur et lui demande de venir travailler à l'établissement</p>
<p>- le télétravailleur badge en arrivant sur le site</p>		
<p>- le télétravailleur avise son responsable hiérarchique de son arrivée et s'installe à son poste de travail, ou à défaut (cas des binômes) à un poste de travail libre dans l'unité</p>		
<p>- le télétravailleur prend contact avec le "coordonnateur télétravail" ()</p>		
		<p>Celui-ci adresse un message à la gestion du temps (la journée du télétravailleur est complétée jusqu'à</p>

Document type

		concurrence de 7h30)
--	--	----------------------

Document type

Le télétravailleur	ICDC	Le coordonnateur télétravail
<p>- Le télétravailleur adresse à la gestion du temps, une demande de report de jour de télétravail (facultatif)</p>		
	<p>ICDC ferme ensuite, l'incident, message OUTLOOK automatique envoyé au télétravailleur</p>	
<p>Le télétravailleur transfère le message à son responsable hiérarchique (tél. n°) et au coordonnateur télétravail ()</p>		
	<p>④ L'incident impacte la ligne professionnelle et/ou le modem Ethernet ou la Live Box.</p> <p>Le télétravailleur doit laisser son modem Ethernet ou sa Live Box allumé.</p> <p>Le déclare un incident auprès de France Telecom (FT).</p> <ul style="list-style-type: none"> * FT effectue une analyse à distance et détermine l'origine de l'incident * Si nécessaire FT prend directement RDV avec le télétravailleur (délai de prise de RDV à préciser) * Si le modem (ou la Live Box) s'avère défectueux, le télétravailleur le (la) ramène à ICDC qui procède à son changement auprès de FT (délai de remplacement à préciser) 	

Document type

Le télétravailleur	ICDC	Le coordonnateur télétravail
	<p>★ ICDC redonne au télétravailleur un nouveau modem (ou Live Box) qui le (la) ramène chez lui et procède aux branchements et tests.</p>	
<p>Le télétravailleur informe ensuite ICDC du bon fonctionnement de l'ensemble aux n° ().</p>		
	<p>ICDC ferme alors, l'incident, message OUTLOOK automatique envoyé au télétravailleur</p>	
<p>Le télétravailleur transfère le message à son responsable hiérarchique (tél. n°) et au coordonnateur télétravail ()</p>		