

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'UNIVERSITÉ DE TOURS
Séance du 14 novembre 2022**DÉLIBÉRATION n°2022-116**

Le conseil d'administration s'est réuni le lundi 14 novembre 2022 en séance plénière, sur convocation du Président de l'université, adressée le vendredi 28 octobre 2022.

Point de l'ordre du jour :

5.3. Charte de gestion du poste de travail

.....

Vu le code de l'éducation,

Vu les statuts de l'université de Tours,

Vu l'avis du comité hygiène, sécurité et des conditions de travail du 14 octobre 2022,

Vu l'avis du comité technique du 10 novembre 2022,

Exposé de la décision :

Il est proposé au conseil d'administration d'approuver la charte de gestion du poste de travail (fixe ou portable) qui vise à préciser les bonnes pratiques et permettre une utilisation rationnelle et organisée.

Proposition de décision soumise au conseil :

- approbation de la charte de gestion des postes de travail.

Après en avoir délibéré, le conseil d'administration approuve la présente décision, comme suit :

Nombre de membres constituant le conseil :	36
Quorum :	18
Nombre de membres participant à la délibération :	28
Majorité absolue requise :	15
Abstentions :	0
Votes exprimés :	28
Pour :	28
Contre :	0

Pièce jointe :

- Charte de gestion du poste de travail et annexes.

Fait à Tours,

CHARTRE DE GESTION DU POSTE DE TRAVAIL

📍 Université de Tours
60 rue du Plat d'Étain
BP 12050
37020 Tours Cedex 1

🌐 univ-tours.fr

🔍 Comité Numérique



Table des matières

1	PREAMBULE.....	- 3 -
2	PROPRIETE DU POSTE DE TRAVAIL	- 3 -
3	CONNEXION AU RESEAU D'ETABLISSEMENT.....	- 3 -
4	CHOIX DU POSTE DE TRAVAIL.....	- 4 -
4.1	ORDINATEUR FIXE OU PORTABLE.....	- 4 -
4.2	CONFIGURATION TYPE	- 4 -
4.3	TRAVAIL A DISTANCE.....	- 5 -
4.4	CHOIX TECHNIQUE	- 5 -
4.4.1	ADAPTATION DU POSTE DE TRAVAIL	- 5 -
5	ADMINISTRATION DES POSTES DE TRAVAIL	- 5 -
5.1	ACCES AU POSTE DE TRAVAIL.....	- 5 -
5.2	GESTION DES COMPTES ORDINATEURS ET UTILISATEURS	- 6 -
5.3	CONFIGURATION LOGICIELLE	- 6 -
5.4	DROITS D'ADMINISTRATION	- 6 -
6	STOCKAGE DES DONNEES.....	- 7 -
6.1	TYPE DE DONNEES.....	- 7 -
6.2	DONNEES PROFESSIONNELLES	- 7 -
6.2.1	ACCES DISTANT AUX DONNEES	- 8 -
6.3	DONNEES PROFESSIONNELLES « DE RECHERCHE »	- 8 -
6.4	DONNEES PERSONNELLES	- 8 -
6.5	CONFIDENTIALITE/SECURITE	- 9 -
7	PROCEDURE D'URGENCE	- 9 -
7.1	EN CAS DE COMPROMISSION DU POSTE DE TRAVAIL.....	- 9 -
7.2	EN CAS DE PERTE OU VOL DU POSTE DE TRAVAIL	- 9 -
8	CHIFFREMENT DU POSTE DE TRAVAIL.....	- 9 -
8.1	SEJOUR A L'ETRANGER	- 10 -
9	LES MOYENS D'IMPRESSION.....	- 10 -
10	LA TELEPHONIE FIXE	- 11 -
11	ANNEXES :.....	- 11 -

1 PREAMBULE

Ce document a pour but de préciser les bonnes pratiques concernant la gestion des postes de travail à l'université de Tours. Il entre dans la catégorie des chartes de la politique d'établissement concernant le système d'information de l'université de Tours.

Il tient compte des recommandations de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information de l'établissement, elle-même déclinée de celle de l'État (PSSI-E).

Il a pour but de permettre une utilisation rationnelle et organisée des moyens informatiques. Cette charte s'applique **dans son intégralité à tout matériel informatique en gestion à l'Université de Tours.**

2 PROPRIETE DU POSTE DE TRAVAIL

Les postes de travail (fixes ou portables) sont fournis par l'établissement ou par les partenaires institutionnels (CNRS, INSERM, etc.) pour les unités de recherches et d'enseignement.

Les personnels, quel que soit leur statut, ne sont donc pas propriétaires des postes mis à leur disposition.

Les personnels doivent restituer les matériels mis à leur disposition lors du renouvellement de leur poste de travail et lors de leur départ de l'établissement, quelle qu'en soit la raison, y compris en situation de détachement.

Tout matériel informatique acheté par l'université est gravé au nom de l'établissement et inventorié dans un outil de gestion de parc informatique. Les matériels fournis par les partenaires institutionnels ne sont pas gravés mais doivent être inventoriés si son utilisateur demande à ce qu'ils soient gérés par l'université. L'ensemble des règles de gestion de l'université leur seront alors appliquées

Renouvellement du poste de travail

La durée d'amortissement des matériels est de **5 6** ans pour les PC et de **6 7** ans pour les machines Apple.

Le renouvellement n'interviendra qu'après échéance de ce délai et lorsqu'il sera nécessaire.

3 CONNEXION AU RESEAU D'ETABLISSEMENT

Les postes personnels (non fournis par l'institution) ne doivent en aucun cas être connectés au réseau filaire de l'établissement.

La connexion d'équipements non fournis par l'institution ou par les partenaires institutionnels est néanmoins possible via les réseaux sans-fil (Wi-Fi) eduroam, UTSpot.

L'université dispose de plusieurs réseaux filaires segmentés selon les usages (pédagogie, administration, recherche), pour des raisons de sécurité. Les droits des usagers sont fonction de leur profil et de leurs activités, et varient d'une personne à l'autre.

4 CHOIX DU POSTE DE TRAVAIL

4.1 Ordinateur fixe ou portable

Chaque agent (Biatss, enseignants, enseignants-chercheurs, ATER) est doté d'un ordinateur portable associé à une station d'accueil et ses périphériques selon ses besoins (écran, clavier, souris, câble de sécurité, etc.). **Un seul écran externe est attribué par poste de travail. En fonction des missions de l'agent un filtre de confidentialité et/ou un deuxième écran externe pourra être attribué.** ~~En fonction des missions de l'agent, un filtre de confidentialité peut constituer une option. En revanche, sauf dérogation spécifique, un seul écran externe sera attribué par poste de travail.~~ La puissance actuelle des ordinateurs portables ne justifie pas la mise à disposition d'un poste fixe et d'un ordinateur portable : compte tenu du développement des usages en situations de mobilité (enseignement et recherche, déplacements, réunions, télétravail...), le choix d'un ordinateur portable est préconisé en priorité au niveau de l'établissement.

Des exceptions dérogatoires liées à des activités de recherche ou certaines missions sont possibles moyennant justifications. La machine sera alors dimensionnée en fonction de la mission ou du besoin.

Pour des usages spécifiques, une demande de poste fixe argumentée peut être faite par la Direction du service ou de la composante puis validée par la DSI.

Les doctorants peuvent être dotés de matériels en suivant les règles de bonne utilisation si la composante qui les accueille le souhaite.

Les invités et les enseignants vacataires ne bénéficient pas de postes informatiques propres, mais, moyennant une inscription dans le système d'information qui leur procure un identifiant et mot de passe, peuvent bénéficier de l'usage de machines de l'Université.

Lors de la remise de l'équipement, l'utilisateur doit signer un « bordereau de remise d'un ordinateur » et s'engager à en respecter les conditions.

4.2 Configuration type

Les configurations types des matériels informatiques sont définies par les marchés publics auxquels l'Université est soumise. Toute demande de dérogation à ces configurations doit faire l'objet d'une justification et être visée par la Direction du service ou de la composante ou de l'unité de recherche puis validée par la DSI.

Les matériels de marque Apple représentent un surcoût d'environ 40%. Les périphériques sont également beaucoup plus coûteux. Leur achat doit se faire de manière raisonnable, notamment par la limitation du nombre d'options ajoutées.

4.3 Travail à distance

~~En cas de travail à distance, l'équipement sera obligatoirement de type portable. Conformément au protocole de télétravail de l'Université de Tours, il ne sera pas fourni de station d'accueil ou de périphériques externes pour équiper le domicile des agents.~~

Les postes de travail sont configurés de manière à pouvoir être utilisés en mobilité, à l'université dans un bureau, dans une salle de réunion ou de cours via le réseau wifi Eduroam, ou bien dans un cadre d'usage de type télétravail via le réseau wifi domestique. Un écran peut être attribué en fonction des stocks disponibles.

4.4 Choix technique

Les utilisateurs expriment leurs besoins fonctionnels auprès des personnels des pôles de proximité de la DSI de l'établissement. Ces personnels sont compétents pour le choix technique du matériel, lié aux besoins exprimés.

4.4.1 Adaptation du poste de travail

En cas de RQTH (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé), le personnel est invité à prendre contact avec le médecin du travail, qui proposera une éventuelle adaptation du poste, puis la Correspondante Handicap qui pourra la mettre en œuvre.

4.4.2 Litiges

En cas de litige concernant le matériel, le ou la directeur.trice de composante **ou de service** sera consulté.e sur la demande exprimée. ~~Il ou elle pourra se faire aider de la commission TICE de sa composante et en premier lieu du correspondant du comité numérique.~~ **En dernier lieu, le litige sera remonté en comité numérique pour décision.**

5 ADMINISTRATION DES POSTES DE TRAVAIL

La gestion des postes est assurée par les personnels des pôles de proximité de la DSI. Conformément à la politique de sécurité des systèmes d'information de l'État (17 juillet 2014), par défaut, les utilisateurs ne disposent pas des droits d'administration de leur poste de travail.

5.1 Accès au poste de travail

L'accès à tous les postes de travail doit être protégé par des identifiants (login et mot de passe).

5.2 Gestion des comptes Ordinateurs et utilisateurs

Afin de permettre l'accès aux outils numériques et aux ordinateurs, les postes et les comptes utilisateurs doivent être intégrés au domaine unique de l'établissement.

5.3 Configuration logicielle

Dans la majorité des cas, l'établissement utilise des mécanismes de déploiement de logiciels basés sur des paquetages. Cela permet une standardisation des postes de travail, accélérant les déploiements et facilitant les maintenances et mises à jour ultérieures.

Il est souhaitable, dans la mesure du possible, d'utiliser exclusivement les logiciels référencés par l'établissement. Des dérogations sont possibles pour répondre à des besoins fonctionnels particuliers. Ces installations spécifiques ne pourront se faire qu'après expression explicite de ces besoins par les utilisateurs et après validation par la DSI.

Dans tous les cas :

- Les licences logicielles seront strictement respectées
- La configuration des postes est normalisée, la norme étant déterminée et mise à jour régulièrement par un groupe de travail émanant du Comité Numérique. Ces configurations standard peuvent être complétées par les usagers qui ont la faculté de rajouter par eux-mêmes des logiciels distribués via le « Centre logiciel » (sous environnement Windows). Le Comité Numérique statuera tous les semestres sur les évolutions apportées au centre logiciel sur proposition du groupe de travail dédié.

5.4 Droits d'administration

De manière exceptionnelle, certains utilisateurs peuvent souhaiter disposer des droits d'administration de leur poste. Cette possibilité est offerte sur justification et après validation de la DSI.

Dans ce cas, l'utilisateur souhaitant disposer des droits d'administration en fait la demande officiellement, et s'engage à signer une charte de bonnes pratiques de co-administration. Les utilisateurs ne doivent pas se connecter avec ce compte disposant des privilèges « administrateur », mais utiliser temporairement le mécanisme d'élévation de privilèges.

Les utilisateurs choisissant de disposer de droits administrateurs sur leur poste s'engagent à respecter l'ensemble des lois, règlements, chartes et politiques en vigueur dans l'établissement.

Cette démarche peut être effectuée dès lors que des logiciels demandent une élévation de privilèges pour être mis à jour.

6 STOCKAGE DES DONNEES

6.1 Type de données

Les données stockées localement sur le poste de l'utilisateur ne sont pas sauvegardées. Il appartient à l'utilisateur de stocker les données qu'il souhaite sauvegarder sur les espaces partagés mis à sa disposition par la DSI et ceci selon le type de données (Cf. ci-dessous).

6.2 Données professionnelles

Les données professionnelles qui nécessitent d'être partagées avec d'autres utilisateurs doivent trouver leur place sur les espaces dédiés à cet effet. Il en existe plusieurs :

- Les dossiers partagés prévus à cet effet. Ces espaces sont nommés comme tel U: S: T;, (home ou commun) Ils apparaissent dans l'explorateur de fichier.
- Le Cloud UTBox de l'Université
- Le stockage Microsoft OneDrive géré par l'Université situé en Europe pour lequel nous avons contractualisé une offre de service.
- Il est déconseillé de stocker les données dans des Cloud extérieurs autres que ceux administrés par l'Université. Les données stockées doivent respecter les règles de la PSSI (Figure 1).

Après avoir classifié vos données, stockez vos données en fonction de leur sensibilité





















OUTILS	SECRET	CONFIDENTIEL	RESTREINT	PUBLIC
Clouds autorisés (Microsoft 365, UTBox, MyCore, Huma-Num Box)				
Lecteur réseau « Université »				
Matériel professionnel géré par l'Université				
Matériel non géré par l'Université				
Autres clouds (Dropbox, Google Drive, ...)				

Figure 1 : Classification ANSSI des niveaux de sécurité des données.

6.2.1 Accès distant aux données

Le VPN est un service qui permet d'accéder à distances aux données stockées sur les serveurs de l'Université. Ce service sécurise les échanges réseau entre la machine et les données distantes.

6.3 Données professionnelles « de recherche »

Pour les données de recherche (volumétrie importante, données sensibles), il convient de prendre contact avec la DSI pour envisager une solution adaptée (disponibilité, intégrité, confidentialité, etc.).

6.4 Données personnelles

En application du droit à la vie privée résiduelle, les utilisateurs peuvent stocker leurs données personnelles dans un dossier local dénommé « privé » ou « personnel ». Les espaces réseaux ne doivent pas contenir de données personnelles.

Ces données doivent être légales (pas de téléchargement illicite, logiciels piratés, etc.) et respecter le caractère résiduel de la vie privée sur le lieu de travail. Le volume de ces données doit rester anecdotique, l'université n'ayant pas pour rôle de stocker les données personnelles.

Sur demande judiciaire, l'université pourra exceptionnellement accéder à ces dossiers en présence de l'utilisateur ou après l'avoir invité à être présent, ou en cas d'évènements ou de risques particuliers pour l'établissement.

6.5 Confidentialité/Sécurité

Les utilisateurs sont informés qu'afin d'assurer le respect de la présente charte, la DSI peut être amenée à mettre en place des traitements automatiques (via robots logiciels) parcourant les espaces réseaux et les données qu'ils contiennent.

7 PROCEDURE D'URGENCE

7.1 En cas de compromission du poste de travail

En cas de compromission du poste de travail (virus, ransomware, etc.), le poste peut être repris par les personnels des pôles de proximité de la DSI afin d'être réinstallé sans récupération des données locales.

Il appartient à l'utilisateur de s'assurer que :

- Ses données professionnelles sont stockées à un endroit où la sauvegarde est assurée
- Ses données personnelles sont sauvegardées par ses propres moyens

7.2 En cas de perte ou vol du poste de travail

Tout vol ou perte d'un poste de travail doit systématiquement être signalé dans les meilleurs délais au pôle de proximité de la DSI et au RSSI (rsssi@univ-tours.fr) En cas de vol, l'agent concerné doit déposer plainte en personne auprès du commissariat de police ou de la gendarmerie nationale la plus proche.

8 CHIFFREMENT DU POSTE DE TRAVAIL

Afin d'assurer la protection des données stockées localement sur le poste en cas de vol, l'intégralité du disque dur de tout nouveau poste est systématiquement chiffrée, ainsi que les périphériques attenants (clé USB, disque dur externe).

Cette mesure technique concerne particulièrement les ordinateurs portables. Elle correspond à la mesure "PDT-NOMAD-STOCK" de la PSSI de l'État (17 juillet 2014). En outre, elle est obligatoire dans les unités CNRS depuis le 6 janvier 2011.

L'intégralité du disque dur sera donc chiffrée en utilisant la solution associée au système d'exploitation natif :

- BitLocker pour Windows
- FileVault pour MacOS
- Afin de rendre ce chiffrement efficace, les mesures complémentaires suivantes seront systématiquement appliquées :
 - Mise en place d'une clé de recouvrement
 - Cette clé permet l'accès aux données en cas d'oubli, d'indisponibilité de l'utilisateur ou de réquisition judiciaire
 - Séquestre de cette clé dans une infrastructure de stockage à accès hiérarchisé
 - Conservation dans les coffres-forts numériques mis à disposition par l'établissement ou éventuellement au sein du domaine unique.
 - Stockage des données conformément au paragraphe 5-Stockage des Données (ci-dessus)
 - Cette mesure permet de garantir la récupération des données en cas de vol du poste ou d'incident technique

8.1 Séjour à l'étranger

Il est recommandé, lors d'un séjour à l'étranger, de demander un matériel neutre qui ne contient pas les données de l'utilisateur ni les applications sensibles. Ce poste est une machine spécifique prêtée par la DSI qui n'est pas le poste de travail habituel. L'accès dans certains pays étrangers peut mener à une inspection des machines transportées, avec obligation de les déverrouiller et donc d'accès aux données.

9 LES MOYENS D'IMPRESSION

L'université a fait le choix de disposer d'un système d'impression bureautique centralisé pour permettre de disposer d'outils facilitant l'agilité et adapté à la mobilité des personnels entre zones géographiques différentes. Ce modèle de gestion est également privilégié pour des raisons économiques et d'impact en matière écologique, de gestion et de support aux usagers.

L'offre de service bureautique classique se répartit en 3 types de matériels :

- Type 1 : copieur multifonctions capable de faire de la couleur et du format A3
- Type 2 : copieur multifonctions capable de faire de la couleur
- Type 3 : imprimante capable de faire du niveau de gris

Elle concerne la totalité des personnels travaillant à l'université, y compris ceux travaillant dans des laboratoires mixtes (CNRS, INSERM, INRAE).

Les matériels sont mutualisés, placés dans des lieux communs accessibles et répartis géographiquement de manière à ce que les personnels se trouvent à une distance raisonnable d'un copieur.

La dotation en imprimante personnelle est réduite aux seuls cas de personnel en situation de ne pas pouvoir se déplacer pour des raisons essentiellement médicales, ou bien en situation géographique spécialement isolée.

Les impressions spéciales (telles que les copies d'examen) et/ou à haut volume sont traitées par le service d'imprimerie centrale Picsel de l'université.

10 LA TELEPHONIE FIXE

Les personnels de l'université disposent la plupart du temps d'un numéro de téléphone fixe professionnel.

Dans la majorité des cas, ils disposent d'un téléphone fixe dans leur bureau.

L'offre de service commençant à se diversifier pour s'adapter aux nouveaux usages, la dotation en téléphone fixe n'est plus systématique et peut être remplacée par la fourniture de logiciels permettant de recevoir ou d'émettre ses appels depuis son ordinateur portable ou bien depuis un smartphone, pour faciliter l'usage en télétravail, **avec l'accord des personnels concernés.**

11 ANNEXES :

- Annexe 1 - Bordereau de remise de matériel
- Annexe 2 - Charte de coadmin
- ~~Annexe 3 - Cadre du télétravail~~
- Annexe 3 - Règles d'utilisation des espaces de stockage de l'Université

Nom : Prénom :

Composante ou service :

A..... Le

Signature

ÉDITION
2016

Guide télétravail

Guide d'accompagnement de la mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique

OUTILS DE LA GRH

GUIDE TÉLÉTRAVAIL

Guide d'accompagnement de la
mise en œuvre du télétravail dans
la fonction publique

Mai 2016

Avant-propos

La transformation numérique a, en quelques années, bouleversé nos modes de vie et produit des effets importants sur le monde du travail. Elle a un impact sur les formes, les conditions et l'organisation du travail et implique de nouveaux modes de production, de collaboration, de méthodes de pensée. Pour l'administration, l'enjeu n'est pas seulement de s'adapter ; c'est aussi d'en tirer pleinement parti tant pour moderniser ses modes de fonctionnement que pour proposer aux agents de meilleures conditions d'exercice de leurs fonctions.



Le développement du télétravail s'inscrit dans cette dynamique. C'est pourquoi sa mise en œuvre, pour être pleinement réussie, suppose une réflexion sur l'organisation du collectif de travail.

Ce mode de travail repose à la fois sur le volontariat et la confiance. Il constitue une opportunité, pour les agents comme pour l'administration, d'améliorer la qualité de vie au travail et l'efficacité des organisations. Si sa mise en œuvre est accompagnée et suivie.

Le cadre réglementaire du télétravail, issu du décret n°2016-151 du 11 février 2016 relatif aux conditions et modalités de mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique et la magistrature, a été construit en concertation avec les employeurs et les représentants des personnels des trois versants de la fonction publique. Il s'inspire des nombreuses expérimentations conduites dans le secteur public.

Jamais imposé, toujours réversible, le télétravail permet à l'agent de mieux concilier vie professionnelle et vie personnelle.

Pour l'administration, il s'agit d'adapter les modes de management et de construire de nouveaux collectifs de travail, centrés sur les résultats et la qualité. C'est l'opportunité d'adapter les modes de management à la réalité des rapports professionnels et de recentrer la relation hiérarchique sur les résultats et la qualité du travail accompli.

Bien sûr, ces changements ne vont pas d'eux-mêmes et il faut accompagner les agents et les encadrants pour préparer ces évolutions dans le dialogue et la confiance. Telle est la vocation de ce guide : expliciter les textes et les obligations légales et réglementaires, mais au-delà, accompagner et conseiller au mieux les services, en présentant des recommandations, des bonnes pratiques, qui sont autant de conditions de réussite de la mise en œuvre du télétravail.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'T. Le Goff', written over a horizontal line.

Thierry LE GOFF

Directeur général de l'administration
et de la fonction publique

SOMMAIRE

INTRODUCTION : LE TÉLÉTRAVAIL DANS LA FONCTION PUBLIQUE	7
Ce qu'est le télétravail	8
Et ce qu'il n'est pas	9
Les enjeux du télétravail	10
Une meilleure qualité de vie au travail	10
Les retombées positives pour le collectif de travail	11
Un outil de protection de l'environnement et d'aménagement du territoire	11
Des risques professionnels à prévenir	12
PARTIE 1 : PRÉPARER LA MISE EN ŒUVRE DU TÉLÉTRAVAIL	13
La déclinaison du cadre réglementaire par l'employeur	13
Contenu de la déclinaison	14
Une démarche projet	15
La concertation préalable à l'acte de déclinaison	15
Les activités éligibles au télétravail	16
Les méthodes de détermination des activités éligibles	16
Une approche par tâche et non par métier	16
Les lieux d'exercice du télétravail	17
Le télétravail pratiqué à domicile	17
Le télétravail pratiqué dans des télécentres	17
Télétravail et temps de travail	19
Un volume horaire encadré	19
Le décompte du temps de travail	19
Bien mesurer la charge de travail : application du principe d'égalité de traitement avec les agents travaillant sur site	19
Le traitement des heures supplémentaires	19
Télétravail et prise en charge des coûts	20
Télétravail et systèmes d'information	21
Des outils adaptés	21
L'installation, le support et la maintenance des outils	21
Prévenir les risques professionnels des agents exerçant leurs fonctions en télétravail	22
Prévenir les risques psychosociaux	23
L'isolement social et professionnel	23

Les risques liés à la gestion du temps et à l'articulation entre vie professionnelle et vie personnelle	23
Le stress lié aux objectifs	23
Prévenir les risques physiques	23
Télétravail et aménagement du poste de travail	24
Cas particulier du télétravail pour raison de santé	24
Accompagner la mise en place du télétravail	25
La communication interne	25
Un référent dédié au télétravail	26
La sensibilisation et la formation	26
La sensibilisation et la formation au télétravail des encadrants	26
La formation au télétravail des agents	28
Les autres formes d'accompagnement	31
La constitution de réseaux de pairs	31
Le référent dédié au télétravail	31
PARTIE 2 : LE TÉLÉTRAVAIL DANS MON SERVICE	33
Faire évoluer l'organisation collective de travail pour intégrer le télétravail et anticiper son impact sur le service	33
Evaluer les impacts du télétravail sur le service	33
Adapter le fonctionnement de son service pour anticiper les impacts du télétravail	34
Adapter le fonctionnement du service	34
Adapter l'organisation du travail	35
Communiquer	35
Organiser le temps de travail du service avec le télétravail	36
La quotité de télétravail	36
Le calendrier des jours télétravaillés	37
Le principe : des jours fixes et planifiés	37
L'exception : la possibilité de report, dans certains cas particuliers	37
La gestion de l'impossibilité temporaire d'accomplissement des fonctions en télétravail en raison d'un événement non programmé	38
La modification, dans certaines situations, des jours télétravaillés définis à l'avance	38
La définition des horaires de travail	38
Gérer les demandes de télétravail	39
La formalisation de la demande de l'agent	39
Le dialogue entre l'agent et le supérieur hiérarchique direct	40
L'entretien d'examen de la demande initiale de l'agent	40

L'entretien de bilan de la période d'adaptation	42
L'entretien de renouvellement de l'autorisation d'exercer en télétravail	42
L'entretien en cas de refus d'autorisation d'exercer en télétravail	43
La décision de l'administration : l'arrêté individuel ou l'avenant au contrat de travail	45
Le respect de la vie privée	46
Préparer le domicile au télétravail	47
L'environnement de travail à domicile	47
La conformité des installations électriques et de l'accès internet	48
Manager à distance : adapter son management aux situations de télétravail	49
Adapter son management	49
Suivre l'activité des agents en télétravail	50
Prévenir le risque de « mise à l'écart » de l'agent en télétravail	50
Les acteurs de la prévention des risques professionnels	51
Les assistants et conseillers de prévention	51
Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail	51
La médecine de prévention	51
Gérer les accidents et maladies professionnels	52
L'appréciation de l'imputabilité au service des accidents et maladies professionnels des agents exerçant pour partie leurs fonctions en télétravail	52
Règles applicables aux fonctionnaires	52
Règles applicables aux agents contractuels	52

FICHES PRATIQUES

53

SOURCES ET DOCUMENTATION

70

REMERCIEMENTS

71



LE TELETRAVAIL DANS LA FONCTION PUBLIQUE

INTRODUCTION

Le télétravail est une **forme d'organisation du travail** qui a commencé à se développer dans le courant des années 1990 avec l'émergence, puis la généralisation, des nouvelles technologies de l'information et de la communication et, surtout, la baisse continue de leurs coûts.

En France, le télétravail a d'abord été formalisé dans le secteur privé, par l'**accord national interprofessionnel** signé par les partenaires sociaux le 19 juillet 2005, qui mettait en œuvre l'accord-cadre sur le télétravail signé au niveau européen, le 16 juillet 2002, dans le contexte de la stratégie européenne pour l'emploi.

L'inscription du télétravail dans la loi est récente : la loi n° 2012-387 du 22 mars 2012 relative à la simplification du droit et à l'allègement des démarches administratives a créé les articles L.1222-9 à 11 du **Code du travail**.

Pour la fonction publique, le cadre législatif résulte de l'**article 133 de la loi n° 2012-347 du 12 mars 2012** relative à l'accès à l'emploi titulaire et à l'amélioration des conditions d'emploi des agents contractuels dans la fonction publique, à la lutte contre les discriminations et portant dispositions relatives à la fonction publique. Les modalités d'organisation du télétravail ont quant à elles été précisées par le **décret n° 2016-151 du 11 février 2016**, élaboré après une concertation approfondie avec les employeurs et les organisations syndicales représentatives de la fonction publique.

Aux termes de l'article 1^{er} du décret du 11 février 2016, le télétravail peut être exercé par :

- ◆ tout fonctionnaire régi par la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983, c'est-à-dire les fonctionnaires civils des administrations de l'Etat, des régions, des départements, des communes et de leurs établissements publics, y compris les établissements publics hospitaliers ;
- ◆ tout agent public civil non fonctionnaire ;
- ◆ tout magistrat de l'ordre judiciaire régi par l'ordonnance du 22 décembre 1958.

En revanche, ce texte ne concerne pas les **militaires** ni les **agents non titulaires de droit privé**, ces derniers étant soumis au code du travail.

Article 1er du décret n°2016-151



Ce qu'est le télétravail

Article 2 du décret n°2016-151



« Le télétravail désigne toute forme d'organisation du travail dans laquelle les fonctions qui auraient pu être exercées par un agent dans les locaux de son employeur sont réalisées hors de ces locaux de façon régulière et volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication »

Cette définition appelle plusieurs observations :

- ◆ Le télétravail dans la fonction publique ne s'entend donc pas comme une notion différente du télétravail dans le secteur privé, même si les modalités d'exercice peuvent être différentes. Les termes posés à l'article 2 du décret reprennent, en effet, quasiment à l'identique ceux qui figurent à l'article L.1222-9 du Code du travail.
- ◆ Le fait, pour un agent, de travailler en dehors des locaux de son employeur ne suffit pas à lui conférer la qualité d'agent en télétravail. Encore faut-il qu'il s'agisse d'une pratique régulière nécessitant l'usage des technologies de l'information et de la communication.
- ◆ Le caractère régulier du télétravail ne signifie pas que les tâches de l'agent doivent être réalisées, dans leur totalité, en dehors des locaux de l'employeur. L'article 3 du décret plafonne, en effet, la quotité de travail ouverte au télétravail à trois jours par semaine, sauf, à leur demande, pour les agents dont l'état de santé le justifie, après avis du médecin de prévention ou du médecin de travail.
- ◆ Un agent qui exerce ses fonctions en télétravail ne doit pas être assimilé aux autres agents qui peuvent également être absents du bureau (au titre des congés, d'une autorisation de travail à temps partiel, d'une formation ou encore d'un congé maladie), car, contrairement à lui, ces derniers sont déchargés de toute obligation professionnelle.



Article 133 de la loi n°2012-347 du 12 mars 2012

« Les fonctionnaires relevant de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires peuvent exercer leurs fonctions dans le cadre du télétravail tel qu'il est défini au premier alinéa de l'article L. 1222-9 du code du travail. L'exercice des fonctions en télétravail est accordé à la demande du fonctionnaire et après accord du chef de service. Il peut y être mis fin à tout moment, sous réserve d'un délai de prévenance. Les fonctionnaires télétravailleurs bénéficient des droits prévus par la législation et la réglementation applicables aux agents exerçant leurs fonctions dans les locaux de leur employeur public. Le présent article est applicable aux agents publics non fonctionnaires et aux magistrats. Un décret en Conseil d'Etat fixe, après concertation avec les organisations syndicales représentatives de la fonction publique, les conditions d'application du présent article, notamment en ce qui concerne les modalités d'organisation du télétravail et les conditions dans lesquelles la commission administrative paritaire compétente peut être saisie par le fonctionnaire intéressé en cas de refus opposé à sa demande de télétravail.»

Et ce qu'il n'est pas

Le télétravail ne constitue toutefois qu'une forme d'organisation du travail **parmi d'autres modalités existantes** auxquelles il n'a pas vocation à se substituer.

Dans ce contexte, il semble donc utile de distinguer le télétravail des autres modalités les plus courantes d'organisation du travail à distance, notamment :

- ◆ du **travail en tiers lieu statutaire**, qui est exercé par des agents dotés d'un statut particulier et jouissant d'une forte autonomie (par exemple, les magistrats et les personnels des corps d'inspection) ;
- ◆ du **nomadisme**, qui est pratiqué par les agents dont les activités s'exercent, par nature, en dehors des locaux de l'employeur (par exemple, les activités de contrôle) ;
- ◆ du **travail en réseau ou en site distant**, ainsi désigné parce que l'agent exerce ses activités dans des locaux relevant de l'autorité de son employeur mais sur un site distinct de celui d'une partie de sa hiérarchie et de ses collègues ;
- ◆ du **travail à distance dans le cadre du plan de continuité des activités**, qui répond au besoin de maintenir un niveau minimal d'activité en cas de survenance d'événements exceptionnels (par exemple, intempéries, pandémies ou encore terrorisme) ;
- ◆ de **l'astreinte** : la période d'astreinte ne constitue pas pour l'agent du télétravail, tout comme l'éventuelle intervention réalisée depuis son domicile pendant la période d'astreinte si celle-ci est comptabilisée comme du temps de travail effectif.

Article 2 du décret n° 2016-151



« Les périodes d'astreintes mentionnées à l'article 5 du décret du 25 août 2000 [temps de travail dans la fonction publique de l'Etat], à l'article 5 du décret du 12 juillet 2001 [temps de travail dans la fonction publique territoriale] et à l'article 20 du décret du 4 janvier 2002 [temps de travail dans la fonction publique hospitalière] ne constituent pas du télétravail au sens du présent décret »



Exemple

Un agent est en télétravail trois jours par semaine (lundi, jeudi, vendredi).

Il effectue une astreinte le samedi et le dimanche et réalise une intervention à raison de deux heures le dimanche.

Ni la période d'astreinte, ni celle de l'intervention ne constituent du télétravail.

Par ailleurs, seule l'intervention de deux heures est comptabilisée comme du temps de travail effectif. Elle s'ajoute alors au temps de travail comptabilisé à la fois au titre du télétravail et du travail réalisé sur site.

Les enjeux du télétravail

Le télétravail, en tant que demande portée par l'agent, vise avant tout à améliorer sa qualité de vie au travail en trouvant un meilleur équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle. Il n'en demeure pas moins que le télétravail peut également avoir des effets bénéfiques pour l'encadrant et le collectif de travail, voire pour la collectivité toute entière.

Les risques liés au télétravail, tels que le sentiment d'isolement, l'éloignement du collectif de travail ou encore l'empiètement des activités professionnelles sur les activités familiales, ne doivent pas, cependant, être sous-estimés, afin que les agents, mais aussi les encadrants, puissent se préparer au mieux aux changements induits par cette forme d'organisation du travail.

Une meilleure qualité de vie au travail

Le télétravail est souvent pour l'agent un moyen de mieux concilier sa vie privée et sa vie professionnelle. Cette modalité d'organisation du travail lui permet, en effet, d'adapter plus facilement sur toute la journée ses horaires de travail à ses éventuelles contraintes personnelles en utilisant les créneaux horaires habituellement occupés par les trajets, tout en respectant les plages horaires durant lesquelles il est à la disposition de son employeur et peut être contacté.

Lorsqu'il est pratiqué à domicile notamment, le télétravail présente l'avantage de supprimer la fatigue et le stress qui sont induits par les transports (longueur des trajets, conditions de transport dégradées, gestion des retards, etc.). L'agent peut, en outre, réaliser des économies lorsqu'il effectue en temps ordinaire ses déplacements en voiture ou en train.

Le télétravail, parce que l'agent se trouve dans une situation de moindre sollicitation directe, peut être envisagé comme un moyen d'augmenter ses capacités de concentration et ainsi de travailler mieux et plus vite. Cette forme d'organisation du travail se prête ainsi tout particulièrement à des tâches comme l'instruction de dossiers ou la rédaction de rapports.

Le télétravail, dans certaines situations spécifiques (grossesse, reprise d'activité après un traitement médical lourd,...), offre la possibilité à un agent de travailler en réduisant la fatigue induite par les trajets.

Les retombées positives pour le collectif de travail

Au sein d'une équipe de travail, le télétravail permet aux encadrants d'expérimenter une forme de management plus participative, centrée sur l'**autonomie**, la **responsabilisation** de l'agent, le contrôle par les **résultats** et le **respect des délais** convenus.

Les encadrants, mais aussi l'équipe de travail toute entière, peuvent également tirer profit de la **plus grande motivation** des agents découlant de la **souplesse d'organisation** du travail induite par le télétravail.

Le télétravail contribue, en outre, à **réduire l'absentéisme au travail** du fait d'une fatigue et d'un stress moins grands liés à une réduction des trajets domicile-travail.

Il a également pour corollaire une **réduction sensible des accidents de trajet**, lesquels constituent une part élevée des accidents de travail.

Un outil de protection de l'environnement et d'aménagement du territoire

De manière plus large, le télétravail, notamment lorsqu'il est pratiqué à domicile, a un effet positif sur le niveau de **pollution**, de même qu'il contribue à la **réduction des embouteillages** tout comme à la **décongestion des transports en commun**.

Il constitue également un **outil d'aménagement du territoire** en ouvrant des perspectives de maintien de la population dans les zones rurales et de rééquilibrage démographique à l'intérieur du territoire national.

Des risques professionnels à prévenir

Les agents exerçant leurs fonctions en télétravail ne sont pas exposés à des **risques différents** de ceux pesant sur les agents présents dans les services.

En situation de télétravail, **à son domicile** comme **en télécentre**, l'agent peut également être exposé à des risques professionnels.

Un accident peut notamment survenir à l'occasion de l'activité exercée en télétravail.

Dès lors, le télétravail, même s'il est toujours à l'initiative de l'agent, n'exonère pas l'employeur de sa responsabilité en matière de **prévention des risques professionnels**. Les règles en matière de santé et de sécurité au travail s'appliquent aux agents en télétravail **dans les mêmes conditions** que pour les agents qui exercent leur activité dans les locaux du service.

Certains risques psychosociaux font l'objet d'un focus particulier dans ce guide car leur survenance est plus probable en cas de télétravail.

Ils peuvent avoir pour origine :

- ◆ l'isolement social et professionnel au fil du temps ;
- ◆ les difficultés de gestion du temps et d'articulation entre vie professionnelle et vie personnelle ;
- ◆ le stress résultant d'objectifs mal dimensionnés, d'un contrôle inadapté et d'une difficulté structurelle des agents et de leur hiérarchie à prendre la bonne mesure des obligations de moyens et de résultat.

Décret n° 82-453 du 28 mai 1982 relatif à l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la prévention médicale dans la fonction publique



Décret n° 85-603 du 10 juin 1985 relatif à l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la médecine professionnelle et préventive dans la fonction publique territoriale



Fonction publique hospitalière, Dispositions du code du travail spécifiques aux établissements de santé, sociaux et médicaux sociaux



PARTIE 1

La déclinaison du cadre réglementaire par l'employeur

Article 7 du décret n°2016-151



Le décret n°2016-151 du 11 février 2016 prévoit que chaque employeur définit les modalités de mise en œuvre du télétravail au sein de sa structure. Cette déclinaison du cadre réglementaire par l'employeur répond à plusieurs objectifs :

- ◆ La **formalisation des procédures** dans lesquelles les agents devront inscrire leur demande,
- ◆ L'**accompagnement des services à la mise en œuvre**, pour ne pas laisser les encadrants seuls face aux questions et aux demandes des agents,
- ◆ La **mise en place d'une démarche partagée** permettant à tous de s'approprier les enjeux et les prérequis d'une organisation du travail efficace lorsqu'une partie de l'équipe exerce ses fonctions en télétravail.

Selon la nature de l'employeur, la forme juridique à retenir pour cette déclinaison varie :

- ◆ Dans la **fonction publique d'Etat**, il s'agit d'un arrêté ministériel ;
- ◆ Dans la **fonction publique territoriale**, il s'agit d'une délibération de l'organe délibérant de la collectivité ;
- ◆ Dans la **fonction publique hospitalière**, il s'agit d'une décision de l'autorité investie du pouvoir de nomination.

Dans tous les cas, **il ne s'agit pas nécessairement d'un acte unique pour l'ensemble des agents** relevant du ministère, de la collectivité ou de l'établissement : le périmètre doit être arrêté en fonction du niveau de déclinaison le plus pertinent au regard des spécificités de chaque structure.

L'acte de déclinaison n'est toutefois pas un prérequis aux demandes de télétravail, celui-ci ayant été introduit par le législateur en 2012 dans des conditions suffisamment précises. Par conséquent, l'absence d'acte de déclinaison ne peut être invoqué pour refuser une demande de télétravail.

Afin d'éviter la gestion au fil de l'eau des demandes de télétravail sans référence à un cadre adapté à l'employeur, **une réflexion collective préalable sur l'adaptation sur la définition d'un cadre commun garantissant l'égalité de traitement, ainsi que sur les besoins d'adaptation des organisations de travail est incontournable** : elle se traduit par l'acte de déclinaison.

Contenu de la déclinaison

Le décret définit plusieurs types de modalités de mise en œuvre du télétravail devant être définies dans l'acte pris par l'employeur :

- ◆ Des modalités pratiques directement liées à l'organisation de chaque employeur :
 - ◇ la liste des télécentres mis à disposition,
 - ◇ les règles à respecter en matière de sécurité des systèmes d'information et de protection des données,
 - ◇ les modalités de formation aux équipements et outils nécessaires à l'exercice du télétravail ;
- ◆ Des modalités réglementaires dont l'application est souvent déclinée au niveau de chaque structure :
 - ◇ les règles à respecter en matière de temps de travail, de sécurité et de protection de la santé,
 - ◇ les modalités de contrôle et de comptabilisation du temps de travail ;
- ◆ Enfin, des modalités dont la déclinaison a été laissée au choix de l'employeur :
 - ◇ les activités éligibles au télétravail,
 - ◇ les modalités d'accès du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail sur le lieu d'exercice du télétravail,
 - ◇ les modalités de prise en charge des coûts,
 - ◇ la possibilité de définir une durée d'autorisation de télétravail inférieure à un an.

Pour adapter les conditions de mise en œuvre au plus près des spécificités des employeurs et des structures, la première étape de la réflexion doit donc s'attacher à définir le niveau de déclinaison pertinent. Des règles générales peuvent être déterminées pour certaines modalités de manière homogène pour tous les agents relevant de l'employeur, tandis que d'autres seront déterminées service par service : le décret autorise en effet chaque service ou établissement à préciser les conditions arrêtées par l'employeur.

Pour les directions départementales interministérielles, afin de favoriser l'harmonisation des pratiques, un arrêté spécifique est pris par le Premier ministre. Le cas échéant, cet arrêté peut faire l'objet de déclinaisons plus fines par service dans les mêmes conditions que les arrêtés ministériels.

Une attention particulière devra être portée par les employeurs publics qui emploient à la fois des agents de droit public et des agents de droit privé, ces derniers relevant du code du travail. Il n'y a pas de contradiction entre le cadre du code du travail et le cadre défini pour la fonction publique, toutefois les règles applicables aux salariés de droit privé étant moins précisément définies que celles applicables à la fonction publique, il est conseillé de proposer un cadre identique à l'ensemble du personnel au sein d'une structure, quel que soit son statut.



Exemples de périmètres de déclinaison

Des directions d'administration centrale qui exercent des missions très différentes pourront faire l'objet d'un arrêté distinct pour l'ensemble des modalités.

Des arrêtés communs peuvent être pris pour l'administration centrale d'une part et pour les services déconcentrés d'autre part.

Un employeur peut définir certaines règles communes applicables à l'ensemble des agents relevant de son autorité et préciser quelles règles peuvent être adaptées pour chaque service et établissement.



Point de vigilance

Les établissements dotés d'une autonomie financière déterminent les modalités de mise en œuvre qui seront prises en charge sur leurs budgets. Par conséquent, ces modalités sont nécessairement définies à leur niveau, ce qui doit être précisé par l'acte de déclinaison « cadre ».

Une démarche projet

La mise en œuvre du télétravail suppose une véritable démarche projet pour associer tous les contributeurs à sa mise en œuvre mais aussi des **représentants des services dans lesquels un acte de déclinaison spécifique sera pris**.

Ainsi, il est recommandé **d'associer très en amont de la réflexion** les services en charge des fonctions suivantes :

- ◆ **Communication,**
- ◆ **Formation,**
- ◆ **Systèmes d'information,**
- ◆ **Prévention des risques professionnels,**
- ◆ **Gestion des actes de gestion des personnels,**
- ◆ Ainsi que, en fonction des organisations, tout autre service appelé à participer à la mise en œuvre du télétravail.

Une **équipe projet** pourra ainsi être constituée pour identifier les actions à préparer et le calendrier de mise en œuvre. Pour les structures les plus importantes, des **référents** pourront être identifiés dans les services présentant une certaine taille critique, afin d'identifier les actions qui devront être déclinées au sein de chacun de ces services.

Enfin, dès le lancement des travaux, une **information régulière des agents** pourra être organisée (lettre d'information, intranet,...) sur l'avancement des réflexions, les options retenues et le calendrier de mise en œuvre, afin de sensibiliser en amont les agents et leurs encadrants.

La concertation préalable à l'acte de déclinaison

Le décret prévoit la consultation des comités techniques (CT) et l'information des comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) sur le ou les actes de déclinaison par employeur ainsi que sur les décisions qui précisent les modalités de mise en œuvre au niveau du service ou de l'établissement.

En parallèle des travaux de l'équipe projet sur la mise en œuvre du télétravail, et en amont de ces consultations, l'organisation de **groupes de travail réguliers avec les représentants du personnel** permettra d'assurer leur information et de prendre en compte au mieux les attentes des agents dans le dispositif retenu. Un échange doit en particulier avoir lieu sur les modalités de visite du CHSCT au domicile de l'agent et sur la composition de la délégation habilitée à cette fin.

En amont de la consultation du CT, il est par ailleurs recommandé d'assurer une information spécifique du CHSCT sur le projet d'acte qui sera soumis à celui-ci.

Les activités éligibles au télétravail

Pour évaluer si un agent peut être autorisé à exercer ses activités en télétravail, il est nécessaire de déterminer des **critères d'éligibilité** liés à la fois au **savoir-faire** et au **savoir-être** de l'agent demandeur et à la **nature** des activités exercées.

Les méthodes de détermination des activités éligibles

La détermination des activités éligibles au télétravail est une question clé qui doit être traitée en premier lieu, dès le lancement de la démarche visant à la mise en place du télétravail et après concertation.

Dans cette perspective, deux approches peuvent être retenues. Dans les deux cas, toutefois, les demandes des agents doivent faire l'objet d'une instruction particulière :

- ◆ L'approche **par analyse des tâches** est celle qui, jusqu'à présent, a été la plus généralement retenue par les employeurs qui ont déjà expérimenté le télétravail. Elle implique, non pas de lister les activités non éligibles au télétravail, mais de définir des critères sur lesquels s'appuyer pour refuser de considérer une activité comme éligible au télétravail.
- ◆ La deuxième approche consiste à **définir de manière précise et limitative**, soit les tâches éligibles au télétravail (comme, par exemple, l'instruction, l'étude ou la gestion de dossiers, ou encore la rédaction de rapports), soit celles qui ne le sont pas (« *Toutes les activités sont éligibles, sauf...* »).

Il relève de la responsabilité de chaque service de choisir l'approche à adopter. L'approche par analyse des tâches semble toutefois à privilégier, car, contrairement à la deuxième approche, elle ne présuppose pas d'établir au préalable une cartographie des tâches, afin de connaître avec précision toutes les tâches réalisées par les agents relevant d'un même service. De surcroît, il existe toujours un risque d'oublier certaines tâches, notamment dans les services où les missions sont diverses.

Une approche par tâche et non par métier

Quelle que soit l'option finalement retenue, il apparaît utile de souligner que **cette approche par tâche n'emporte pas une approche par métier**.

En effet un métier non télétravaillable à plein temps peut le devenir à raison d'un jour ou d'une demi-journée par semaine, dès lors que l'on parvient à identifier un volume suffisant de tâches télétravaillables et que celles-ci peuvent être regroupées.



Exemple

La nature des activités et les sujétions associées peuvent permettre de déterminer celles qui peuvent et ne peuvent pas être télétravaillées.

Ainsi, une activité qui nécessite une présence physique continue sur le lieu de travail (nettoyage des sols, jardinage, traitement du courrier, transport de personnes, intervention médicale sur une personne, etc.)-est *a priori* peu éligible au télétravail, de même qu'une activité qui requiert la manipulation de données confidentielles ne pouvant être transportées hors des locaux de l'employeur sans risques ou qui suppose l'utilisation de logiciels spécifiques non accessibles à distance.

Les lieux d'exercice du télétravail

Article 2 du décret n° 2016-151



L'article 2 souligne que le télétravail peut se pratiquer au **domicile de l'agent** ou dans des **locaux professionnels distincts** de ceux de son employeur public et de son lieu d'affectation.

Le choix du **lieu d'exercice du télétravail** revient à l'agent, mais il doit être **validé** par le chef de service.

Le télétravail peut se pratiquer, pour un même agent, sur plusieurs localisations. Il convient toutefois de souligner que la mise en œuvre du télétravail sur plusieurs localisations peut être complexe à organiser pour l'employeur et donc, à ce titre, être refusée.

Le télétravail pratiqué à domicile

La pratique du télétravail au domicile est actuellement l'**option privilégiée** tant par les employeurs que par les agents en télétravail.

Le télétravail peut toutefois subsidiairement et ponctuellement se pratiquer dans un autre lieu que son domicile (résidence secondaire, domicile d'un membre de son entourage...).

Dans ce cas de figure, il convient toutefois de rappeler à l'agent en télétravail qu'il peut être **rappelé à tout moment** sur son site d'affectation en cas de nécessités de service et que les **coûts de transport afférents sont alors à sa charge**.

L'employeur peut par ailleurs refuser qu'une résidence soit choisie par l'agent si la distance entre celle-ci et son lieu d'affectation met l'agent dans l'impossibilité de rejoindre son site **dans des délais raisonnables** en cas de nécessité de service.

Le télétravail pratiqué dans des télécentres

Le télétravail peut également se pratiquer dans un télécentre, défini par l'Association française du télétravail et des téléactivités comme « une ressource immobilière et logistique composée de bureaux disposant d'équipements informatiques et de télécommunications, conçus, réalisés et gérés par un opérateur public ou privé et mis à la disposition de télétravailleurs ».

Cette solution peut être privilégiée par des agents ne disposant pas des conditions matérielles (bureau, isolement suffisant, ...) nécessaires à leur domicile mais souhaitant néanmoins réduire substantiellement leurs temps de déplacement en exerçant leurs fonctions dans un télécentre proche de leur domicile.

Pour les agents publics, cette définition peut recouvrir deux principales modalités : soit il s'agit de télécentres publics relevant, par exemple, d'une administration d'Etat ou d'une collectivité locale, soit il s'agit de télécentres privés relevant d'un lieu sous statut privé (association, lieu de *coworking*, entreprise, etc.).

D'un point de vue juridique, les télécentres sont, en général, placés sous la responsabilité d'un gestionnaire distinct des entités utilisatrices, qui les entretient et en tire un revenu en louant les bureaux et les équipements.

Les prestations peuvent être facturées de diverses manières, à l'heure, à la journée, à la semaine, au mois ou au trimestre pour donner le maximum de souplesse d'utilisation.

Télétravail et temps de travail

Un volume horaire encadré

L'employeur veille au respect de la réglementation du temps de travail telle que définie par les textes en vigueur : durée maximale de travail quotidien et hebdomadaire, durée minimale de repos quotidien et hebdomadaire,...

A titre de rappel, la durée quotidienne maximale de travail dans la fonction publique de l'Etat et dans la fonction publique territoriale est de 10 heures. Le plafond hebdomadaire est de 48 heures, heures supplémentaires comprises (avec un temps de repos de 11 heures minimum par jour) tandis que le minimum hebdomadaire est de 35 heures. Dans la fonction publique hospitalière, les agents bénéficient d'un repos quotidien de 12 heures consécutives minimum et d'un repos hebdomadaire de 36 heures consécutives minimum.

Par ailleurs, aucun télétravail ne doit en principe être accompli de nuit, le samedi, le dimanche ou un jour férié.

Le décompte du temps de travail

Le temps correspondant à la durée quotidienne de travail applicable aux agents travaillant sur site est crédité pour chaque jour de télétravail.

A défaut, le décompte du temps de travail réalisé au domicile par un agent soumis au décompte horaire peut être réalisé selon un système déclaratif.

Pour les agents soumis au régime du forfait jours du fait de la nature de leurs missions et de leur autonomie, il y a lieu d'instaurer un suivi régulier et précis de la charge de travail et du respect des durées minimales de repos.

Les délais d'exécution de la charge de travail doivent ainsi permettre aux agents de respecter les temps de repos réglementaires.

Bien mesurer la charge de travail : application du principe d'égalité de traitement avec les agents travaillant sur site

Le télétravail ne doit pas s'accompagner d'une flexibilité accrue et d'une dégradation des conditions de travail : le principe d'égalité de traitement entre les agents doit s'appliquer s'agissant de la charge de travail et des délais d'exécution.

La charge de travail des agents exerçant leurs fonctions en télétravail doit ainsi être équivalente à celle des agents en situation comparable travaillant sur site.

Le traitement des heures supplémentaires

Lorsqu'ils relèvent d'un régime de décompte horaire du temps de travail, les agents en télétravail exercent leurs activités par référence aux horaires habituels de travail sur site.

Le télétravail n'a pas vocation à générer des heures supplémentaires, sauf sur demande expresse de la hiérarchie.

Télétravail et prise en charge des coûts

Article 6 du décret n° 2016-151



« L'employeur prend en charge les coûts découlant directement de l'exercice des fonctions en télétravail, notamment le coût des matériels, logiciels, abonnements, communications et outils ainsi que de la maintenance de ceux-ci. »

Les modalités de prise en charge des coûts relèvent de chaque employeur et sont précisées par l'acte de déclinaison par employeur (article 7 du décret).

Pour déterminer ces modalités de prise en charge, plusieurs principes peuvent être rappelés :

- ◆ Le télétravail est mis en place à la demande de l'agent, qui est susceptible de réaliser des économies à ce titre (frais de déplacement notamment).
- ◆ Le télétravail ne constitue pas, pour l'employeur, un moyen de faire des économies ; en effet, le poste de travail habituel de l'agent est conservé.
- ◆ Le principe de l'égalité de traitement entre agents en télétravail et agents sur site ne saurait conduire à ce que ces modalités de prise en charge créent une distorsion entre ces agents.

Enfin, les coûts de mise en conformité des installations, qui sont un préalable à la demande de l'agent, n'ont pas vocation à être pris en charge par les employeurs.

Fiche pratique

Les règles de remboursement des frais de déplacement et des frais de restauration applicables aux agents en télétravail



Télétravail et systèmes d'information

Des outils adaptés

L'employeur doit veiller à ce que l'agent qui télétravaille dispose des outils informatiques lui permettant d'assurer ses missions.

Le choix des outils informatiques à utiliser et leurs modalités d'installation et de maintenance doivent être définis en fonction des besoins liés au poste de l'agent, de la politique générale d'équipement et notamment des coûts induits par ces outils, des contraintes et charges liées à la maintenance et au support de ces outils, et des considérations d'hygiène et sécurité au travail.

Par outils informatiques on entend notamment :

- ◆ Les ordinateurs (unités centrales d'ordinateurs fixes, ordinateurs portables) et leurs périphériques (écrans, claviers, souris, webcam, etc.),
- ◆ Les éventuels matériels spécifiques associés à des abonnements de télécommunication détenus par l'employeur (par exemple, clés 3G),
- ◆ Les terminaux de téléphonie (fixe, mobile),
- ◆ Les logiciels (hébergés à distance ou installés sur les équipements utilisés pour le télétravail ; en incluant les logiciels métiers, les outils bureautiques comme les traitements de texte, les outils collaboratifs, les outils d'audio/web conférence, les systèmes d'exploitation),
- ◆ Les outils de sécurité comme les anti-virus ou les logiciels d'accès sécurisé distant aux ressources informatiques de l'employeur (VPN, etc.),
- ◆ Le cas échéant, les imprimantes et leurs consommables.

L'installation, le support et la maintenance des outils

La configuration initiale des matériels, notamment l'installation des logiciels et leur paramétrage (hormis la connexion au réseau du domicile de l'agent ou du télécentre) est assurée par l'employeur, dans les locaux de l'administration.

La mise en place de ces matériels et leur connexion au réseau est assurée par l'agent en télétravail, le cas échéant avec l'aide de modes opératoires fournis par l'employeur.

L'employeur assure un support à l'agent exerçant ses fonctions en télétravail sur les outils qu'il fournit, et est garant de leur maintenance et de leur entretien. La maintenance des équipements peut nécessiter pour des raisons de sécurité (mises à jour) une connexion régulière de l'équipement au réseau interne de l'employeur. Dans ce cas, l'agent est tenu de ramener périodiquement le matériel fourni dans ses locaux. De façon générale, l'employeur peut demander à l'agent de mettre en œuvre des procédures et de respecter des consignes permettant le maintien du bon fonctionnement et de la bonne sécurité des outils fournis.

Les activités de support, entretien, et maintenance qui doivent être réalisées par l'employeur le sont dans les locaux de celui-ci. Les équipes en charge du support et de la maintenance des outils informatiques fournis peuvent si nécessaire, par exemple lorsqu'une intervention à distance n'est pas possible, demander à l'agent de ramener les outils fournis dans les locaux de l'employeur pour faciliter ces interventions.



Point de vigilance

L'agent en télétravail ne rassemble ni ne diffuse de téléchargement illicite via l'internet à l'aide des outils informatiques fournis par l'employeur. Il s'engage à réserver l'usage des outils informatiques mis à disposition par l'administration à un usage strictement professionnel.

Prévenir les risques professionnels des agents exerçant leurs fonctions en télétravail

Article L.4121-1 du Code du travail



« L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

Ces mesures comprennent :

- 1° des actions de prévention des risques professionnels et de la pénibilité au travail ;
- 2° des actions d'information et de formation ;
- 3° la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes »

La prévention des risques professionnels s'appuie sur les principes généraux de prévention définis aux articles L.4121-1 et 2 du code du travail.

L'employeur doit également évaluer les risques pour la santé et la sécurité des travailleurs, y compris dans le choix des équipements de travail, dans l'aménagement ou le réaménagement des lieux de travail ou des installations et dans la définition des postes de travail.

Article L 4121-3 du Code du travail



L'employeur doit donc veiller à prendre en compte les situations de télétravail dans l'évaluation des risques professionnels inhérents à son service, les transcrire dans le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) de son service, et prendre les mesures de prévention nécessaires dans le cadre du programme annuel d'actions élaboré avec l'ensemble des acteurs de la prévention.

A cet effet, comme pour toute autre organisation du travail, il est préconisé d'associer les agents et les acteurs de la prévention (assistants et conseillers de prévention, Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail [CHSCT], médecins de prévention, inspecteurs santé sécurité au travail, agents chargés des fonctions d'inspection [ACFI]) à la prise en compte du télétravail dans le DUERP, dans la mesure où l'éloignement de l'agent en télétravail de son service peut augmenter la criticité de certains risques professionnels.

Préalablement à la mise en place du télétravail, une information spécifique doit être assurée pour les agents concernés sur les risques professionnels inhérents au télétravail, ainsi que sur les mesures de prévention individuelles et collectives mises en place par l'administration. L'administration peut par exemple, proposer des conseils en ergonomie. Cette information peut aussi se matérialiser par la constitution d'un kit documentaire regroupant les différents documents de prévention réalisés en matière de prévention des risques professionnels (risques psycho-sociaux, troubles musculo-squelettiques, fiche sur la santé sécurité au travail, etc.).



Rappel des principes généraux de prévention (article L. 4121-2 du Code du travail)

L'employeur met en œuvre les mesures visant à :

- « 1° éviter les risques ;
- 2° évaluer les risques qui ne peuvent être évités ;
- 3° combattre les risques à la source ;
- 4° adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé ;
- 5° tenir compte de l'état d'évolution de la technique ;
- 6° remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux ;
- 7° planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral et au harcèlement sexuel, tels qu'ils sont définis aux articles L.1152-1 et L.1153-1 du code du travail ;
- 8° prendre les mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ;
- 9° donner les instructions appropriées aux travailleurs »

Prévenir les risques psychosociaux

L'isolement social et professionnel

L'agent qui exerce ses fonctions en télétravail peut perdre son sentiment d'appartenance au collectif de travail.

Le principe du plafonnement du télétravail à 3 jours par semaine prévu par le décret répond à l'objectif d'éviter le sentiment d'isolement de l'agent et son « éloignement » du service.

Ainsi, il est préconisé d'organiser autant que possible les réunions de l'équipe dont fait partie l'agent en télétravail, les jours et dans les plages horaires où l'agent est physiquement présent dans le service. A défaut, ou en cas de réunions imprévues, il convient de faire participer, autant que possible, l'agent en télétravail, par le biais, par exemple, d'une conférence téléphonique ou d'une web conférence.

En outre, il est essentiel que l'agent continue à disposer du même niveau d'informations que les agents sur site, reste associé aux décisions, et soit mis en copie des messages. Des entretiens réguliers doivent également être programmés, notamment pour suivre et évaluer la charge de travail.

Une information de l'ensemble du collectif de travail aux nouvelles modalités de travail est une condition de succès du dispositif.

Les risques liés à la gestion du temps et à l'articulation entre vie professionnelle et vie personnelle

L'agent travaillant à son domicile peut être amené à empiéter sur sa vie privée pour terminer son travail. Le télétravail induit une interpénétration entre vie professionnelle et vie personnelle.

Ainsi, il est de la responsabilité de l'employeur de garantir le respect des plages horaires définies en concertation avec l'agent et durant lesquelles il peut habituellement le contacter. Il est également de la responsabilité de l'agent de respecter ces plages.

Le stress lié aux objectifs

Les objectifs de l'agent en télétravail sont fixés conjointement avec son responsable hiérarchique. Les **résultats attendus** doivent être **équivalents** à ce qu'ils auraient été si les travaux avaient été exécutés dans le service d'appartenance de l'agent. Mais l'éloignement physique peut conduire l'encadrement à une connaissance plus incertaine des difficultés concrètes rencontrées par l'agent au jour le jour pour réaliser son travail.

Prévenir les risques physiques

Concernant le poste de travail *stricto sensu*, il est rappelé qu'un travail intensif sur un poste mal adapté peut engendrer des effets sur la santé (fatigues visuelles, troubles musculo-squelettiques (TMS), stress).

Fiche pratique

La prévention des TMS



Les services des ressources humaines sont encouragés à élaborer, en concertation avec les services de médecine de prévention, une liste des différents points à vérifier, afin de permettre aux agents d'évaluer eux-mêmes quelles seraient leurs conditions de travail s'ils devaient exercer leur activité à domicile.



Point de vigilance

Dans le cas où l'espace de télétravail ne serait pas conforme, l'employeur peut refuser sa mise en place.

Télétravail et aménagement du poste de travail

Si au cours des visites médicales, le médecin de prévention propose la mise en place du télétravail comme une solution d'aménagement du poste de travail de l'agent, sa mise en œuvre est subordonnée à l'accord de l'employeur. L'employeur doit disposer de tous les éléments nécessaires à la mise en place du télétravail avant de prendre sa décision.

Cas particulier du télétravail pour raison de santé

Article 4 du décret n° 2016-151



Suite à un congé pour raison de santé (CLM, CLD, congé de grave maladie) ou à un temps partiel thérapeutique, le médecin de prévention ou le médecin du travail, amené à recevoir l'agent à son retour de congé, peut **proposer** un aménagement du poste de travail sous la forme d'un **recours au télétravail**, avec **l'accord de l'agent**.

L'exercice des fonctions en télétravail peut également être envisagé, au cas par cas, à la demande de l'agent et après avis du médecin de prévention ou du médecin du travail pour les agents atteints d'une **maladie chronique ou évolutive** justifiant des **soins périodiques** mais ne mettant pas l'agent dans l'impossibilité d'exercer ses fonctions. Cette modalité d'organisation des conditions de travail doit être vue comme une **possibilité de concilier les soins rendus nécessaires par la maladie avec une poursuite de l'activité professionnelle afin de prévenir le risque de désinsertion professionnelle** qu'engendrerait le placement en congé pour raison de santé.

Le nombre de jours télétravaillés peut être fixé jusqu'à 5 jours par semaine, mais pour 6 mois maximum. Cette dérogation est renouvelable une fois, après avis du médecin de prévention ou du médecin du travail. Dans le cas où l'agent télétravaille à temps complet, il est néanmoins recommandé qu'il conserve un contact physique au moins hebdomadaire avec son collectif de travail.

Cette disposition n'a pas pour objet de viser spécifiquement la situation des travailleurs en situation de handicap.

En tout état de cause, lorsqu'au regard de son état de santé, l'agent est dans l'impossibilité d'exercer ses fonctions, il y a lieu d'étudier ses **droits à congés maladie** puis, s'il est placé dans l'un des congés maladie, de **suspendre le télétravail** afin qu'il puisse se consacrer à ses soins.

Inversement, l'agent dont l'état de santé nécessite un arrêt de travail demande un congé maladie dans les formes, délais et procédures de droit commun : **le télétravail ne peut être un moyen d'évitement du congé maladie.**



Point de vigilance

Le télétravail peut être une forme d'aménagement des conditions de travail, proposée par le médecin de prévention ou le médecin du travail.

Il ne peut constituer la modalité d'organisation du travail pour les agents en situation de handicap dont la vocation est de travailler en milieu ordinaire.

En aucun cas le télétravail ne peut être imposé à l'agent.

Accompagner la mise en place du télétravail

Le télétravail représente une nouvelle forme d'organisation du travail conduisant les agents et encadrants concernés à adapter leur relation professionnelle et les modalités de leur collaboration.

Le développement du télétravail au sein des administrations nécessite donc un accompagnement qui a principalement vocation à se concrétiser par des actions de **sensibilisation et de formation**, mais aussi par d'autres dispositifs qui peuvent intervenir en amont ou en aval de sa mise en œuvre.

La communication interne

Des **campagnes d'information et de sensibilisation** sur les enjeux du télétravail pourront être mises en place afin d'informer les équipes sur le cadre juridique applicable et d'expliquer les spécificités du télétravail.

Cette communication peut prendre la forme d'une **réunion de présentation** ouverte à tous les agents, complétée d'autres supports (plaquettes d'informations par exemple). Elle devra mettre en avant les différents dispositifs visant à accompagner la mise en œuvre du télétravail (actions de sensibilisation et de formation programmées, référents dédiés au télétravail, autres...).

Cette communication devra également prendre des formes pérennes, par la mise à disposition de **supports documentaires** (guides, modèles de convention ou de charte...). Elle est susceptible d'intégrer **des questionnaires** recensant les points de vigilance auxquels un cadre doit porter attention s'il souhaite évaluer la capacité du service à mettre en place une organisation en télétravail, ou qu'un agent doit prendre en compte s'il souhaite apprécier la possibilité pour lui de recourir au télétravail.

Fiches pratiques

*Autoévaluation des encadrants
Autoévaluation des agents*



Il appartient à chaque employeur, quel que soit le versant de la fonction publique, de mettre en œuvre ces différentes orientations au regard de ses spécificités organisationnelles.

De manière plus ciblée, dès lors que les agents d'un service font une demande de télétravail, une **démarche d'information** à l'attention du **collectif du travail** - agents en situation de télétravail, collègues et éventuellement services partenaires - s'impose, notamment en vue de formaliser et d'explicitier la nouvelle organisation au sein du service.

Un référent dédié au télétravail

La désignation d'un **référent dédié** est un facteur clé de succès pour le déploiement du télétravail. Cet **interlocuteur** sera chargé de répondre aux questions sur les plans juridique et pratique des encadrants et des agents et d'apporter un conseil sur les modalités de mise en œuvre des nouvelles organisations de travail.

Un ou plusieurs référents télétravail peuvent être mobilisés en fonction de la taille de l'administration et de son organisation géographique.

Le référent est compétent pour intervenir aussi bien en amont qu'en aval du déploiement du télétravail. Il est le destinataire régulier des informations portant sur **l'évolution des pratiques** en matière de télétravail, ainsi que, dans une logique de mutualisation, des **outils d'accompagnement** élaborés par les différents acteurs (modèles de convention ou de charte, référentiels...) en vue d'en assurer la diffusion.

Il peut également être en charge du **pilotage et de la mise en œuvre de la politique de formation**, de la même manière qu'un référent métier.

Le référent télétravail pourra également accompagner les agents et les encadrants après la mise en œuvre du télétravail.

La sensibilisation et la formation

Les actions mises en place par les administrations doivent permettre à chacun des acteurs, à savoir l'encadrant et l'agent en situation de télétravail, de se préparer à la mise en place de cette nouvelle organisation du travail, soit dans une logique de sensibilisation, soit dans une logique plus directe de formation.

La sensibilisation et la formation au télétravail des encadrants

Pourquoi les encadrants doivent-ils être accompagnés dans la mise en œuvre du télétravail ?

La mise en place du télétravail représente une évolution substantielle dans l'organisation du travail et peut constituer une **plus-value pour le service**. Pour accompagner au mieux ces évolutions, l'encadrant devra bénéficier d'actions de sensibilisation et/ou de formation.

Le déploiement du télétravail est une opportunité pour les encadrants d'engager une **réflexion générale sur leurs pratiques** et organisations, et éventuellement d'adapter le management global de leurs équipes.



Bonnes pratiques

Les structures qui expriment le besoin doivent pouvoir être accompagnées dans le processus de déploiement du télétravail, que ce soit par des ressources internes ou par un prestataire extérieur.

Cet accompagnement peut aboutir à la conception d'outils d'aide à la conduite de projets de télétravail ou d'analyse des situations de télétravail.

Quelles modalités de mise en œuvre ?

Les actions de sensibilisation s'adressent à tout encadrant en recherche d'informations sur le sujet du télétravail. Les actions de formation sont **fortement recommandées** pour les encadrants qui ont d'ores et déjà décidé d'adapter leur organisation en télétravail, dès lors qu'un ou plusieurs agents de leur service ont présenté une demande de télétravail.

Les dispositifs de sensibilisation ou de formation mis en place à l'attention des encadrants peuvent être adaptés (durée de la formation,...) par chaque employeur en fonction des besoins estimés. Ces actions doivent notamment conduire les encadrants à comprendre les **principaux enjeux** de déploiement du télétravail, soit en vue d'évaluer la possibilité de mettre en place le télétravail au sein d'un service (sensibilisation), soit afin d'identifier les évolutions nécessaires à sa mise en place, en termes d'organisation comme de pratiques managériales (formation).

Devront être abordées comme principales thématiques :

- ◆ le cadre général du télétravail au sein d'une organisation (cadre réglementaire, enjeux,...) ;
- ◆ les conditions de réussite de déploiement du télétravail (critères permettant d'évaluer une demande de télétravail, connaître et prévenir les risques,...) ;
- ◆ la mise en place du télétravail (manager et piloter à distance, adapter son mode de fonctionnement à un service mixte,...) ;
- ◆ ou encore le suivi et le bilan du télétravail (maintenir un lien d'appartenance entre l'organisation et les agents en télétravail, prévoir les modalités de suivi,...).

Fiche pratique

Référentiel commun portant sur les actions de sensibilisation et de formation pour les encadrants



Exemples d'initiatives en matière de sensibilisation des encadrants au télétravail

Association Nationale pour la Formation permanente du personnel Hospitalier (ANFH) : mise en place en 2016 d'une action de formation « *Conduire un projet de mise en œuvre du télétravail* » dans le cadre du projet social d'établissement, à destination des personnes en charge du pilotage du télétravail et l'encadrement.

Ministères des Affaires sociales : mise en place d'une formation de sensibilisation des encadrants au télétravail d'une journée, inscrite au catalogue de formation en 2016.

Conseil régional d'Aquitaine : mise en place en 2015, deuxième année d'expérimentation du télétravail au sein de la région, d'une session de formation, commune aux agents exerçant leurs fonctions en télétravail et aux encadrants, obligatoire d'une demi-journée. Cette session est complétée, pour les encadrants, d'une demi-journée de formation supplémentaire sur le management à distance.

Ministère de l'Éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche : mise en place en 2016 de plusieurs sessions de formation obligatoire d'une journée pour les encadrants : « *Manager à distance des télétravailleurs* ».

La formation au télétravail des agents

Pourquoi les agents doivent-ils se former au télétravail ?

Télétravailler ne s'improvise pas. Les **habitudes de travail changent**, mais aussi les **modes de relation** avec les supérieurs hiérarchiques et les collègues.

Le dispositif de formation s'adresse aux agents qui souhaitent formuler une demande de télétravail ou qui exercent déjà leur fonctions en télétravail. Il a vocation à intervenir le plus tôt possible lors de la mise en place du télétravail. Cette formation n'a pas pour objet d'accompagner la réflexion à la mise en place du télétravail.

Quelles modalités de mise en œuvre ?

Le suivi d'une formation pour tout agent en situation de télétravail est très fortement recommandé. Il peut même être défini comme une **condition d'acceptation** pour toute demande de télétravail.

Plusieurs *scenarii* de formation peuvent être envisagés. Les dispositifs de formation mis en place à l'attention des agents peuvent être adaptés (durée de la formation, etc) par chaque employeur en fonction des besoins estimés. Les agents qui doivent s'approprier un outil spécifique (applicatif ou autre) devront se voir proposer une action de formation correspondante.

Ces actions doivent notamment conduire les agents en télétravail à comprendre les **principaux enjeux** et **modalités de fonctionnement** du télétravail, à connaître leurs **droits et obligations**, à **les aider à se positionner** dans cette nouvelle configuration, à les sensibiliser aux risques, etc.

Durant cette formation, devront être abordées comme principales thématiques le cadre général du télétravail (cadre règlementaire, bénéfices,...); mais aussi les risques et les contraintes du télétravail (prévenir les risques, accompagnement de l'agent,...); ainsi que la mise en place et la gestion du télétravail (règles de fonctionnement, santé et sécurité, s'organiser chez soi,...).

Fiche pratique

Référentiel commun de formation
pour les agents



Quels intervenants ?

Les actions de sensibilisation et de formation portant sur le télétravail peuvent être assurées par des **formateurs internes** ou par un **prestataire externe spécialisé** en management et en ressources humaines. Les deux peuvent également intervenir de manière complémentaire en fonction des thématiques ou des besoins.



Exemples d'initiatives en matière de formations des agents au télétravail

Ministère de l'écologie : dans le cadre de l'accompagnement de l'expérimentation du télétravail, mise en place d'un dispositif de sensibilisation aux thématiques liées au télétravail : « Devenir télétravailleur ». Cette formation obligatoire dure une journée.

Conseil départemental de l'Hérault : mise en place d'une formation technique, spécifique à l'utilisation du matériel informatique, obligatoire d'une demi-journée pour les agents en situation de télétravail (deux sessions par an).

Ministères économiques et financiers : mise en place, par l'IGPDE, d'une formation des télétravailleurs d'administration centrale d'une journée.

Quelle méthode pédagogique ?

D'un point de vue pédagogique, il est conseillé d'alterner et de lier les enseignements théoriques et les enseignements pratiques, à travers des études de cas et des mises en situations.

L'évaluation

Dans un objectif d'amélioration continue, il est rappelé l'importance de mettre en place une évaluation des actions de sensibilisation et de formation au télétravail, par l'encadrant et par l'agent.

Deux niveaux d'évaluation peuvent être envisagés, à savoir une première évaluation par une restitution sur place des stagiaires sur l'utilité de la formation suivie, et une seconde évaluation *a posteriori* une fois en situation de télétravail. Cette dernière démarche peut, par exemple, prendre la forme d'un questionnaire d'évaluation sur l'efficacité de la formation suivie, dont les résultats peuvent être pilotés par un service unique au sein de l'administration concernée et qui en assurera la synthèse.

Quels outils ?

- ◆ Un référentiel commun aux trois versants de la fonction publique pour les actions de sensibilisation et de formation au télétravail

Il comporte des programmes types à l'attention des encadrants et des agents concernés. L'utilisation d'outils pédagogiques communs doit être privilégiée. L'ensemble des administrations peuvent s'appuyer sur ces référentiels. Ils peuvent faire l'objet d'une modularité en fonction des besoins définis par chaque administration.

- ◆ La formation de formateurs

Il est conseillé de former des formateurs internes qui seront ensuite en charge de conduire des formations à l'attention des encadrants ou des agents en télétravail, à un niveau de proximité dans les services.

La DGAFP proposera, en lien avec les Instituts Régionaux d'Administration (IRA), une formation de formateurs afin que les administrations puissent constituer leurs propres réseaux de formateurs internes.

Fiche pratique

Référentiel commun
de formation de formateurs



Bonnes pratiques

Ces dispositifs de sensibilisation et de formation doivent permettre, autant que possible, l'expression des stagiaires et favoriser l'interactivité à travers des échanges entre participants et formateur, mais aussi entre participants.

De même, un retour d'expériences d'encadrants pratiquant le management à distance ou d'agents en télétravail expérimentés peut apparaître comme une plus-value.

Des thématiques communes aux actions de sensibilisation et de formation à l'attention des encadrants et des agents peuvent émerger, à l'instar du cadre général du télétravail. A ce titre, une session commune de sensibilisation / formation au télétravail peut être retenue par l'administration et dispensée à un public mixte, encadrants et agents en télétravail.

La plate-forme régionale d'appui interministériel à la gestion des ressources humaines (PFRH) d'Ile-de-France, en lien avec l'IRA de Metz, propose une formation de formateurs au télétravail selon les modalités précisées dans le référentiel commun annexé en fiche pratique.

Pour aller plus loin

Des programmes de formation plus larges peuvent également être proposés, notamment dans un objectif managérial. Ces programmes peuvent concerner l'ensemble des **situations de management à distance** et prendre des formes variées (codéveloppement, *coaching*...).

Pour les encadrants

Des formations spécifiques sur le télétravail peuvent être proposées aux encadrants, mais il est également possible **d'intégrer le télétravail comme séquence d'une formation plus largement dédiée à la pratique managériale** (management à distance/de projet/d'équipe, fixation d'objectifs, mesure du résultat,...).

Des cycles de formation complémentaires peuvent aussi être proposés aux encadrants, en phase de mise en place du télétravail ou dans l'objectif de stabiliser une organisation (exemple : formation « *Manager à distance* » proposée par les IRA de Metz et de Lyon ; séances de codéveloppement dédiées ou non à ce thème ; *coaching* individuel ou collectif ;...).

Par ailleurs, des séances **d'échanges de bonnes pratiques** sur le télétravail peuvent être mises en place pour les encadrants déjà formés une fois le télétravail lancé, afin de confronter les méthodes de management à la pratique.

Elles peuvent prendre le format d'une session courte (par exemple, deux heures), afin de favoriser les échanges, d'évoquer en commun les difficultés rencontrées, ou encore d'effectuer un bilan de la mise en place du télétravail au sein du service, etc.

L'intégration d'un module spécifique sur les modes de management liés au télétravail ou au travail en sites distants au sein de formations déjà existantes est également conseillée, à l'instar des formations des primo-encadrants et nouveaux encadrants, mais également dans la formation initiale dispensée dans les écoles de service public.

Pour les agents en situation de télétravail

De même que pour les encadrants, des séances d'échanges sur la mise en place du télétravail peuvent être proposées aux agents sur le même format, afin de favoriser les échanges, d'évoquer en commun les difficultés rencontrées, ou encore d'effectuer un bilan de la mise en place du télétravail.

Les autres formes d'accompagnement

La constitution de réseaux de pairs

La constitution de réseaux de pairs peut constituer un outil privilégié d'échange d'expériences et de bonnes pratiques autour du télétravail et de maintien du lien entre un ensemble de personnes confrontées à des situations similaires. Cela suppose qu'un animateur de réseau soit identifié.

Ces réseaux de pairs peuvent être constitués à plusieurs niveaux en fonction des spécificités organisationnelles des acteurs concernés et de leurs besoins. Ils peuvent être créés dans une logique de proximité, comme concerner plusieurs structures qui souhaiteraient partager leurs expériences.

Leur nature peut également varier : ils peuvent ainsi être constitués d'encadrants concernés par la mise en place du télétravail au sein de leur service, d'agents en situation de télétravail, mais également d'agents des services des ressources humaines afin d'harmoniser et de capitaliser les pratiques.

Le référent dédié au télétravail

Le rôle du référent dédié au télétravail a vocation à s'étendre au suivi de sa mise en place.

Ce référent doit être un interlocuteur privilégié à la fois pour les encadrants et les agents et peut être saisi de toute éventuelle difficulté rencontrée en situation de télétravail et tenter d'y remédier en conseillant et en orientant vers les solutions les plus adaptées.

Il peut également contribuer à l'établissement des bilans annuels de la mise en œuvre du télétravail.

Des points réguliers sur les réussites et les difficultés rencontrées peuvent être instaurés entre le référent dédié au télétravail et les encadrants concernés, dans un souci d'améliorer l'efficacité du processus de déploiement du télétravail.



Bonnes pratiques

Les réseaux de pairs peuvent se constituer au moyen de l'organisation de rencontres professionnelles périodiques plus ou moins formelles (clubs, réunion, petit déjeuner, etc.).

L'animation d'un réseau informel par le référent ministériel en mettant en commun les coordonnées des personnes concernées constitue une solution à privilégier.

PARTIE 2

Faire évoluer l'organisation collective de travail pour intégrer le télétravail et anticiper son impact sur le service

Intégrer un ou plusieurs agents en télétravail dans une équipe concerne tous les membres du collectif de travail. Ainsi l'encadrant a tout intérêt à évaluer préalablement la capacité de son service à faire face à cette évolution et sous quelles conditions.

Ce travail préparatoire peut également constituer la base d'une [démarche de conduite du changement](#) dont l'intérêt va bien au-delà de la seule adaptation du fonctionnement du service au télétravail.

Elle peut être menée de façon simple et pragmatique en portant essentiellement sur trois aspects :

- ◆ l'évaluation des impacts du télétravail sur le [fonctionnement du service](#),
- ◆ la mise en place de [mesures d'adaptation](#) (procédures, outils, management) pour gérer les impacts du télétravail au sein du service,
- ◆ [la communication envers les équipes](#) sur les enjeux du télétravail dans leur service, les bénéfices qu'ils peuvent en attendre et les conditions de réussite de sa mise en place.

Evaluer les impacts du télétravail sur le service

L'évaluation des impacts du télétravail sur le fonctionnement d'un service prend en compte de nombreux paramètres, notamment :

- ◆ le [nombre d'agents en télétravail](#) par rapport à l'effectif du bureau,
- ◆ la [taille du service](#) : en deçà d'un certain seuil d'effectif, il peut être difficile d'intégrer des agents en télétravail si l'on souhaite maintenir un effectif minimum permanent dans le service,
- ◆ l'organisation des [cycles de travail](#) (permanences, travail en brigades, horaires variables,...),
- ◆ la [nature des tâches](#) (instruction de dossiers, travaux de recherche, relation avec le public, conduite de projets, concertation, travail en réseau, exposition/représentation, événementiel,...),
- ◆ la [composition des équipes](#) (personnels expérimentés ou « juniors », stables ou mobiles, experts ou généralistes, spécialistes ou polyvalents, familiers ou non des TIC,...),
- ◆ le [climat social](#) au sein du service sur la question du télétravail (les personnels y sont-ils favorables ou non ? en ont-ils une bonne image ?),
- ◆ les [méthodes de travail](#) (formalisées ou non, pratiques et ressources partagées, recours aux outils métier, utilisation des TIC, management délégué ou centralisé,...).

La prise en compte de l'ensemble de ces paramètres doit amener l'encadrant à identifier les principales mesures qui permettent à son service de se préparer au télétravail. Cette préparation peut prendre du temps, elle peut être planifiée et conduite comme [un projet du service](#) préalablement ou en parallèle de l'intégration du télétravail d'un ou plusieurs collaborateurs.

Adapter le fonctionnement de son service pour anticiper les impacts du télétravail

Les mesures d'adaptation proposées par l'encadrant afin de préparer son service au télétravail peuvent porter à la fois sur le [fonctionnement collectif](#) du service (méthodes de travail, harmonisation des pratiques, outils) et sur [l'organisation de travail](#) de ses agents (autonomie, responsabilisation).

Il ne s'agit pas pour l'encadrant de revoir la totalité de l'organisation de son service avant d'accéder aux demandes de télétravail de ses collaborateurs, mais d'[optimiser les chances de réussite de cette prise en charge](#). Se rapprocher le plus possible des méthodes de travail et des pratiques managériales préconisées en matière de télétravail fait partie des clés de réussite de la mise en place du télétravail au sein d'un service.

Adapter le fonctionnement du service

L'objectif est de permettre selon des règles établies un accès autonome dématérialisé aux référentiels de travail communs (données, procédures, documentations, logiciels, ...).

Cet objectif est un des moyens pour que les agents, qu'ils soient en présentiel ou en télétravail, aient les mêmes conditions de travail.

Plusieurs actions permettent d'aller dans ce sens :

- ◆ [cadrer, harmoniser et référencer](#) les procédures de travail,
- ◆ [partager](#) les bases de données,
- ◆ [exploiter](#) au mieux les possibilités des technologies de l'information et de la communication (TIC) et développer leur utilisation (partage de fichiers, d'agendas ...),
- ◆ [planifier](#) l'activité et rendre visibles les plannings.

Adapter l'organisation du travail

Le télétravail s'accompagne souvent d'une organisation du travail plus structurée que le travail sur site.

Il est par exemple proposé à un agent en télétravail de réserver ses plages de télétravail aux activités sur dossier qui nécessitent plus de concentration et son temps de travail sur site aux tâches impliquant des échanges plus nourris avec le service, notamment avec ses collègues. Cette organisation très séquencée peut s'avérer contraignante pour le service et manquer de souplesse. Le risque est que les agents en présentiel soient, de par leur présence physique dans le service, davantage sollicités pour les urgences et imprévus et en conséquence subissent plus de pression que leurs collègues en télétravail.

L'encadrant doit donc être attentif à cette question, notamment en faisant évoluer les méthodes de travail de manière homogène entre agents en télétravail et agents sur site.

La prise en compte des urgences devra en particulier faire l'objet de propositions, par exemple :

- ◆ développer un certain niveau de **polyvalence** pour que chacun puisse prendre en charge les urgences de manière égalitaire, même à distance,
- ◆ mettre en place une **procédure de traitement des urgences** pour que chacun puisse être le plus autonome possible face à ce type de situation,
- ◆ développer la **maîtrise et l'anticipation des risques** pour agir sur la fréquence des urgences.

Communiquer

Comme pour toute évolution du fonctionnement des services impactant l'organisation du travail et la vie interne des collectifs de travail, l'information et la communication jouent un rôle important dans la bonne intégration du télétravail.

Les actions de communication menées par les encadrants au sein de leurs équipes peuvent compléter la communication institutionnelle de l'employeur et la concertation conduite au sein des instances institutionnelles de dialogue social.

Cette **communication de proximité** au sein même des équipes doit être précise pour répondre aux préoccupations ou aux inquiétudes particulières des agents. Elle est plus spécifiquement destinée à :

- ◆ expliquer que le télétravail est un mode d'organisation du travail ne remettant pas en question sur le fond les fonctions des agents ayant opté pour ce mode d'exercice,
- ◆ préciser que le télétravail ne concerne pas uniquement les agents qui exercent leurs fonctions sous cette forme, mais tous les personnels, et qu'il peut représenter un progrès pour tous,
- ◆ rappeler que l'égalité de traitement sera respectée et que l'équilibre de la charge de travail entre les agents en télétravail et les agents en présentiel sera la règle,
- ◆ présenter de quelle manière le télétravail va impacter concrètement le fonctionnement du service.

Organiser le temps de travail du service avec le télétravail

La quotité de télétravail

Article 3 du décret n°2016-151



La quotité maximale de télétravail pouvant être accordée aux agents exerçant leurs fonctions à temps plein est de **trois jours par semaine**, cette quotité pouvant également s'apprécier sur une période de référence d'un mois, soit douze jours par mois.

La durée hebdomadaire minimale de présence sur le site est donc **d'au moins deux jours**, ou de huit jours par période de référence d'un mois.

Si les jours consacrés au télétravail sont en principe des « jours entiers », l'employeur a néanmoins la possibilité d'autoriser le télétravail par demi-journées.

Concernant les candidats au télétravail exerçant leurs fonctions à **temps partiel**, le nombre maximum de jours de télétravail est réduit du nombre de jours libérés par le temps partiel. Ainsi, quelle que soit la quotité de temps partiel, **la durée de présence minimale dans le service ne peut être inférieure à deux jours par semaine**. Il en est de même pour les agents bénéficiant de **décharges syndicales**.



Bonnes pratiques

Si la période de référence est de préférence la semaine, elle peut toutefois être mensuelle, par référence au mois civil ou non.

Toutefois, dans un souci de lisibilité des plannings et d'animation du collectif de travail, il est recommandé de fixer une référence commune pour chaque service.

Quotité de temps partiel	Jours non travaillés au titre du temps partiel	Quotité de télétravail possible (base hebdomadaire)	Quotité de télétravail possible (base mensuelle)
50 %	2,5	0,5	2
60 %	2	1	4
70 %	1,5	1,5	6
80 %	1	2	8
90 %	0,5	2,5	10



Exemple

Pour un agent à 80 % et dont le mercredi n'est, par exemple, pas travaillé (jour libéré par le temps partiel) et la présence de l'agent sur le site pendant deux jours étant obligatoire, le nombre de jours passés en télétravail ne peut être supérieur à deux jours par semaine ou à huit jours par mois.

Le calendrier des jours télétravaillés

Le principe : des jours fixes et planifiés

Le calendrier des jours télétravaillés est arrêté par le responsable hiérarchique au cours de l'entretien d'examen de la demande initiale, en concertation avec l'agent et doit être mis à la disposition du collectif de travail. Il est actualisé en cas de besoin.

Il est fixé en fonction des **nécessités de service** : ainsi, s'il existe des périodes pendant lesquelles certaines activités impliquent une présence obligatoire sur site (réunions, période de budget...), l'employeur peut répartir les jours de télétravail de manière à assurer une permanence du service sur le site. Il peut ainsi définir en amont des jours récurrents ou ponctuels où le télétravail n'est pas possible.

Enfin, le collaborateur bénéficiant du télétravail et le responsable hiérarchique s'engagent expressément à respecter les jours fixés d'un commun accord qui seront transcrits dans l'arrêté individuel .

Par principe, les jours de télétravail ainsi définis sont **fixes et non reportables**.

Une journée non télétravaillée n'est donc normalement pas reportable d'une semaine à l'autre. De même, le forfait mensuel n'est pas cumulable de mois en mois.

Le report, voire la modification des jours de télétravail définis par avance, peuvent toutefois être prévus, en accord avec l'employeur, dans certains cas particuliers.

L'exception : la possibilité de report, dans certains cas particuliers

La nécessité de service prime et le télétravail ne peut être invoqué, par exemple, pour ne pas participer à une réunion ou à une formation planifiée un jour télétravaillé. Un retour temporaire sur le site d'affectation peut également être demandé à l'agent en cas d'urgence ou de pic temporaire d'activité nécessitant une présence physique de l'agent en télétravail, ou pour participer à une réunion qui ne peut être planifiée de manière anticipée.

Les journées de télétravail correspondantes n'ont pas vocation à être reportées. Toutefois, à titre exceptionnel, l'employeur peut autoriser le report.

Il appartient à chaque employeur de formaliser, s'il le juge utile, les modalités de report de journées de télétravail, notamment le délai de prévenance.



Point de vigilance

Les jours fériés ou de fermeture du service, les autorisations d'absence ne sont pas des motifs de report du télétravail.

Si une formation est planifiée un jour télétravaillé, l'agent ne peut refuser cette formation ni demander à ce que les jours de télétravail correspondants soient reportés.

La gestion de l'impossibilité temporaire d'accomplissement des fonctions en télétravail en raison d'un événement non programmé

Dans le cas d'une impossibilité temporaire d'accomplissement de ses fonctions en télétravail en raison d'un événement non programmé (par exemple, panne du réseau informatique mis à disposition par l'employeur), l'agent en télétravail est réputé **en temps de travail** dans sa plage horaire habituelle durant la durée de l'indisponibilité et il ne peut lui être demandé de récupérer ce temps. En cas de retour temporaire sur site, la durée du déplacement accompli par l'agent en télétravail dans sa plage horaire, pour rejoindre ce site, est également décomptée comme du temps de travail.

L'agent doit immédiatement **en informer son supérieur** pour définir les adaptations de la situation de travail qu'il convient de mettre en œuvre. Cela peut éventuellement justifier un **retour sur site**.

L'agent en télétravail ne peut se voir imposer des congés (RTT...) durant une période d'indisponibilité pour cause de problèmes techniques.

La modification, dans certaines situations, des jours télétravaillés définis à l'avance

L'arrêté individuel ou l'avenant au contrat de travail définit les modalités de mise en œuvre du report et de la modification des jours de télétravail.

S'il s'avère que les jours définis dans l'arrêté individuel ou l'avenant au contrat de travail ne correspondent plus au besoin du service ou de l'agent, ces jours peuvent faire l'objet d'un nouvel examen, et être modifiés après acceptation de chacune des parties.

La définition des horaires de travail

Plusieurs modalités d'organisation des horaires de travail peuvent être envisagées pour concilier la **nécessité de joindre l'agent** en télétravail et la **flexibilité qui lui est laissée dans son organisation personnelle**.

- ◆ Les horaires de travail peuvent ainsi s'inspirer du **régime d'horaires variables** qui comprennent au moins les plages fixes du service, au cours desquelles l'agent en télétravail doit pouvoir être joint sans difficulté. Les plages de travail dont les horaires sont librement fixées par l'agent correspondent dans ce cas à celles en vigueur dans son service habituel,
- ◆ Les **horaires de travail habituels** de l'agent peuvent également être retenus.

Enfin, il convient de rappeler que l'agent doit veiller à respecter le cadre légal et réglementaire encadrant les horaires de travail, en observant notamment une **pause de 20 minutes après six heures de travail effectif consécutives**. Par ailleurs, une **pause méridienne d'au moins 45 minutes** est recommandée.

Les jours de travail sur le site, l'agent continue de respecter le régime interne du service dont il relève habituellement.



Exemple

Aucun télétravail n'est autorisé durant les congés (annuels, RTT, maternité, maladie).

En cas d'arrêt de travail lié à une maladie ou à un accident, l'agent en télétravail avertit son responsable hiérarchique et lui transmet dans un délai de 48 heures, son arrêt maladie.

Les jours de télétravail correspondants ne sont pas reportables.



Exemple

Pour une journée de travail de 7h30 avec des plages fixes de 10h à 12h puis de 14h à 16h, les plages libres de 3h30 peuvent être définies entre 7h30 et 10h puis entre 16h et 20h.

Gérer les demandes de télétravail

Le télétravail est à l'initiative de l'agent, il est néanmoins subordonné à l'accord du chef de service.

La gestion de demandes de télétravail comprend trois phases :

- ◆ la **formalisation de la demande** de l'agent ;
- ◆ le **dialogue** entre l'agent et le supérieur hiérarchique direct ;
- ◆ la **décision** de l'administration.

Article 5 du décret n°2016-151



« L'exercice des fonctions en télétravail est accordé sur demande écrite de l'agent. Celle-ci précise les modalités d'organisation souhaitées, notamment les jours de la semaine travaillés sous cette forme ainsi que le ou les lieux d'exercice.

Le chef de service, l'autorité territoriale ou l'autorité investie du pouvoir de nomination apprécie la compatibilité de la demande avec la nature des activités exercées, l'intérêt du service et, lorsque le télétravail est organisé au domicile de l'agent, la conformité des installations aux spécifications techniques précisées par l'employeur ».

Fiche pratique



La procédure d'autorisation du télétravail



Bonnes pratiques

Des campagnes de communication peuvent être organisées afin d'anticiper les besoins logistiques et de formation pour les responsables hiérarchiques et les agents en situation de télétravail.

Ces campagnes pouvant susciter un grand nombre de demandes, en cas de concurrence entre plusieurs demandes de télétravail un comité de sélection peut être mis en place.

Il veille à garantir la cohérence de la sélection.

Il notifie au responsable hiérarchique direct et à la direction des ressources humaines les candidats retenus.

La formalisation de la demande de l'agent

Le candidat au télétravail formule sa demande à son responsable hiérarchique **par écrit**.

Il adresse une copie de sa demande au service en charge de la gestion des ressources humaines.

La demande précise notamment :

- ◆ les **motivations** de l'agent ;
- ◆ les **activités** qu'il propose d'effectuer en télétravail ;
- ◆ **l'organisation souhaitée** de la période de télétravail (hebdomadaire ou mensuelle, quotité de télétravail, jours de télétravail, lieu(x) d'exercice du télétravail...).

Le dialogue entre l'agent et le supérieur hiérarchique direct

Le responsable hiérarchique direct est chargé de formuler un avis sur la demande de télétravail ou son renouvellement. Son avis s'appuie d'une part, sur l'examen en entretien des **différents aspects de la demande de l'agent** (nature des tâches, autonomie, motivation, situation personnelle,...) et d'autre part, sur la prise en compte de **paramètres exogènes liés au fonctionnement et à l'intérêt du service** (capacité du service à organiser l'activité des collaborateurs en télétravail, disponibilité des outils informatiques nécessaires, contraintes budgétaires,...).

L'exercice du télétravail nécessite tout d'abord une définition précise de la nature des tâches à effectuer, du type de compétences pour assurer ces tâches de manière autonome et des modalités concrètes d'exercice à mettre en place.

Dans ce cadre, le dialogue entre l'agent qui demande à exercer une partie de ses activités en télétravail et son supérieur hiérarchique direct est **un acte managérial essentiel**. Il permet de s'accorder sur des règles communes de fonctionnement et constitue **un des facteurs clé de réussite** de la mise en place du télétravail.

Ce dialogue peut donner lieu à un ou plusieurs entretiens, dont la formalisation dépendra des pratiques mises en place au sein de l'administration concernée.

En tout état de cause, si le dialogue débouche sur un refus d'autorisation de télétravail ou de son renouvellement, ce **refus devra obligatoirement être précédé d'un entretien**.

Plusieurs moments dans la procédure de mise en place et de suivi du télétravail peuvent être propices à la tenue de ce ou ces entretiens, on pourra distinguer quatre étapes principales.

L'entretien d'examen de la demande initiale de l'agent

Cet entretien préalable joue un **rôle déterminant** dans la réussite de l'exercice, tant du côté de l'agent que du côté du supérieur hiérarchique et du service.

Dans un premier temps, l'entretien peut être l'occasion de rappeler les objectifs du télétravail et ce qu'il implique, pour l'agent et pour l'employeur.

Le télétravail est un mode d'organisation du travail basé sur le volontariat. Il n'a pas vocation à modifier la nature des missions confiées aux agents ni les résultats attendus.

En revanche il suppose pour l'agent une grande autonomie professionnelle et un management adapté fondé sur la confiance.

Dans un second temps, l'entretien pourra porter sur les conditions et les mesures concrètes d'organisation, en s'assurant de la pleine compréhension de la portée de ces modalités.

Il s'agit notamment d'échanger sur les [prérequis d'une bonne organisation du télétravail](#) :

- ◆ l'identification des [tâches](#) qui seront exercées en télétravail,
- ◆ la détermination des [compétences requises](#) par l'agent pour lui permettre de « télétravailler » de manière autonome (planifier ses tâches, gérer son temps, rendre compte de façon régulière et complète, maîtriser les techniques de l'information,...),
- ◆ l'analyse de l'[impact](#) du télétravail sur le service,
- ◆ l'identification des [outils](#) à mettre à la disposition de l'agent,
- ◆ la détermination de la [quotité télétravaillée](#) (nombre de jours en télétravail et nombre de jours sur site, en fonction de la base retenue : hebdomadaire ou mensuelle) adaptée aux besoins de l'agent et de l'employeur,
- ◆ l'identification des [jours télétravaillés](#) (calendrier), en cohérence avec les nécessités de service, les besoins d'animation du collectif de travail et les demande des autres agents le cas échéant,
- ◆ la mise en place, si cela paraît pertinent, d'une [période d'adaptation](#) et la détermination de sa durée (3 mois maximum),
- ◆ la définition des plages horaires durant lesquelles l'agent peut être joint par tout moyen de communication.

Fiche pratique

Grille d'entretien demande de télétravail



[En cas de changement de poste](#), l'autorisation de télétravail est remise en question. L'administration demande à l'agent de revenir à une organisation de travail en présentiel. [L'agent qui souhaite poursuivre le télétravail doit formuler une nouvelle demande d'autorisation.](#)

L'entretien de bilan de la période d'adaptation

Article 5 du décret n°2016-151



Une période d'adaptation de trois mois maximum peut être mise en place lors de l'autorisation du télétravail. Elle est préconisée lorsque l'agent et le supérieur hiérarchique souhaitent se réserver la possibilité de revoir le mode d'organisation à l'issue d'une période-test. Un bilan de la période d'adaptation est donc souhaitable pour en tirer les enseignements et définir les éventuelles mesures correctrices.

La présentation de ce bilan peut faire l'objet d'un entretien qui peut naturellement avoir lieu à tout moment pendant la période d'adaptation entre l'agent et son supérieur hiérarchique afin d'en partager les conclusions et de s'accorder sur les solutions à mettre en œuvre pour améliorer le fonctionnement du télétravail.

L'entretien de renouvellement de l'autorisation d'exercer en télétravail

Article 5 du décret n°2016-151



« La durée de l'autorisation de télétravail est d'un an maximum. L'autorisation peut être renouvelée par décision expresse, après entretien avec le supérieur hiérarchique direct et sur avis de ce dernier. »

Le renouvellement de l'autorisation d'exercer en télétravail est l'objet d'un entretien spécifique.

Dans tous les cas, l'entretien doit porter sur les résultats et faits marquants de la période à l'aune de trois objectifs :

- ◆ l'adaptation de l'agent au télétravail,
- ◆ l'adéquation du mode d'organisation mis en place aux besoins de l'employeur,
- ◆ l'impact sur le service.

L'entretien est également l'occasion de revoir, si le besoin s'en fait sentir, certaines modalités pratiques de mise en œuvre du télétravail.

L'entretien en cas de refus d'autorisation d'exercer en télétravail

Trois cas de refus d'exercer en télétravail peuvent se présenter :

- ◆ le refus de la **demande initiale** de l'agent ,
- ◆ le refus de la **demande de renouvellement** de l'agent,
- ◆ la demande d'**interruption du télétravail** : l'autorisation de télétravail étant **réversible**, il peut en effet être mis fin à cette forme d'organisation du travail, à tout moment et par écrit, à l'initiative de l'administration ou de l'agent, moyennant un délai de prévenance de deux mois.

Dans le cas où il est mis fin à l'autorisation de télétravail à l'initiative de l'administration, le **délai de prévenance** peut être réduit en cas de nécessité du service dûment motivée. Il convient toutefois de ne pas prévoir un délai de moins d'une semaine, afin de permettre aux agents concernés d'adapter leur organisation personnelle, le cas échéant.

Pendant la période d'adaptation, ce délai est ramené à un mois.

Article 5 du décret n°2016-151



« Le refus opposé à une demande initiale ou de renouvellement de télétravail formulée par un agent exerçant des activités éligibles fixées par l'un des actes mentionnés à l'article 7 ainsi que l'interruption du télétravail à l'initiative de l'administration doivent être précédés d'un entretien et motivés. »

Quelles que soient les circonstances, le refus d'autorisation de télétravail doit être **motivé, signifié par écrit** et faire l'objet d'un **entretien préalable** avec le supérieur hiérarchique.

Dans le cas du **refus d'une demande initiale**, les principaux motifs généralement invoqués en cohérence avec les indications figurant à l'arrêté ou à la convention de l'administration, notamment la liste des activités éligibles, tiennent :

- ◆ à la **nature du poste**, s'il ne permet pas de dégager des tâches susceptibles d'être exercées en télétravail,
- ◆ au **manque d'outils adaptés** à ce mode d'organisation du travail (notamment en cas d'applications métier qui ne fonctionnent pas à distance, ou en cas de confidentialité des données traitées),
- ◆ au **manque d'autonomie** de l'agent,
- ◆ à tout autre motif lié au **fonctionnement et à l'intérêt du service** ne permettant pas d'intégrer facilement un agent en télétravail.

Dans le cas d'un [refus de renouvellement](#) ou d'une décision d'[interruption du télétravail par l'employeur](#) durant la période d'adaptation ou à tout autre moment, plusieurs types de motifs peuvent notamment justifier le refus :

- ◆ des [modalités de travail](#) (nature des tâches, outils, liens avec le service, etc.) qui pourraient s'avérer, en situation réelle, inadaptées au télétravail,
- ◆ un [niveau de maîtrise de l'agent des tâches](#) qu'il exerce en télétravail, jugé insuffisant après expérience ,
- ◆ le [non-respect](#) par l'agent des règles de fonctionnement préalablement définies,
- ◆ d'autres motifs liés au [fonctionnement et à l'intérêt du service](#).

Article 10 du décret n°2016-151



« La commission administrative paritaire ou la commission consultative paritaire compétentes peuvent être saisies, par l'agent intéressé, du refus opposé à une demande initiale ou de renouvellement de télétravail formulée par celui-ci pour l'exercice d'activités éligibles fixées par l'un des actes mentionnés à l'article 7 ainsi que de l'interruption du télétravail à l'initiative de l'administration. »

L'agent a également la possibilité de demander un [entretien](#) auprès de son autorité hiérarchique (N+2), ou d'engager un [recours contentieux](#) selon les voies habituelles.

La décision de l'administration : l'arrêté individuel ou l'avenant au contrat de travail

Article 8 du décret n°2016-151



Une réponse écrite aux demandes de télétravail dans un délai maximum de deux mois est vivement recommandée.

Lorsque la demande de l'agent est acceptée, l'accord du chef de service à la demande de télétravail est ainsi formalisé pour une durée maximale d'un an.

L'acte mentionne l'identité de l'agent et les fonctions exercées dans le cadre du télétravail, le lieu ou les lieux d'exercice du télétravail, la date de prise d'effet de la situation de télétravail et sa durée, et le cas échéant, la période d'adaptation et sa durée, ainsi que les modalités de réversibilité du dispositif.

Il comporte également les journées de référence consacrées au télétravail et au travail sur site, les horaires appliqués par référence au cycle de travail sur site, ainsi que les plages horaires durant lesquelles l'agent exerçant ses activités en télétravail est à la disposition de son employeur et peut être contacté.

Lors de la notification de l'acte individuel, le chef de service remet à l'agent un document d'information indiquant notamment :

- ◆ l'inventaire des équipements mis à disposition, leurs conditions d'installation et de restitution, les conditions de renouvellement et de maintenance de ces équipements plus généralement, les modalités de recours à l'assistance technique et fonctionnelle associée aux outils mis à disposition de l'agent,
- ◆ la nature et le fonctionnement des dispositifs de contrôle et de comptabilisation du temps de travail,
- ◆ les droits et obligations de l'agent en matière de temps de travail et d'hygiène et de sécurité,
- ◆ toutes autres modalités définies dans la décision, l'arrêté, la délibération qui a précisé les conditions de mises en œuvre du télétravail au niveau de l'employeur.

Une copie de l'acte est également remise à l'agent.

Le respect de la vie privée

L'agent en télétravail a droit au respect de sa vie privée et l'employeur est tenu de la respecter

Afin de respecter la vie privée de l'agent en télétravail et aussi de garantir l'activité du service, les **plages horaires** durant lesquelles l'agent pourra être joint par téléphone ou courriel seront définies en concertation avec son responsable hiérarchique et actées dans l'arrêté individuel ou l'avenant au contrat de travail établi par l'administration.

Ces plages, **définies en cohérence avec les horaires du service**, respectent les plages horaires habituelles des agents travaillant sur site (les temps de repas n'étant pas inclus dans ces plages horaires).

Pendant ces plages horaires, et dans la limite du temps de travail de l'agent, l'agent en télétravail reste à la disposition de l'employeur, et ne peut donc vaquer à ses occupations personnelles.

Il doit donc être **joignable** via son poste téléphonique (ligne fixe professionnelle à son domicile, portable professionnel mis à sa disposition) ou par messagerie ; pendant son temps de travail, l'agent s'engage donc à consulter sa messagerie professionnelle régulièrement.

Comme pour le travail sur site, le fait d'être joignable à tout moment pendant les heures de travail habituelles ne signifie pas pour autant que l'agent soit dans l'obligation d'apporter une réponse immédiate à toute sollicitation. La qualité de la réponse n'est en effet pas toujours optimale lorsqu'elle s'inscrit dans une situation d'immédiateté et d'isolement. Par ailleurs, sur son site, l'agent peut ne pas être joignable à tout moment (réunions, entretiens téléphoniques, pauses,...).

En dehors des plages horaires définies, l'agent en télétravail **n'est pas réputé connecté**, aussi aucune réponse immédiate ne peut être attendue, par exemple, à un courriel durant la pause méridienne, ou le soir en dehors des plages horaires définies dans l'arrêté individuel ou l'avenant au contrat de travail, le week-end ou pendant ses congés.

Le responsable hiérarchique s'engage à ne pas diffuser les coordonnées personnelles de l'agent en télétravail

L'employeur doit s'engager à ne pas **diffuser** les coordonnées personnelles de l'agent en télétravail (il ne peut pas, par exemple, diffuser son numéro de téléphone personnel pour des communications professionnelles).

Afin de garantir ce principe, il est préconisé de fournir à l'agent en télétravail l'ensemble des outils et moyens de communication nécessaires à la bonne exécution de sa mission.

Préparer son domicile au télétravail

L'environnement de travail à domicile

L'agent souhaitant exercer ses activités en télétravail à son domicile doit s'assurer qu'il pourra le faire **dans de bonnes conditions** en s'inspirant des recommandations suivantes. Idéalement, le télétravail à domicile suppose un espace réservé, qui permet de mieux se concentrer et de retrouver les conditions professionnelles du bureau. Cet espace de travail doit présenter les conditions nécessaires à un exercice optimal du travail (habitabilité, calme, ergonomie, hygiène, environnement, conditions électriques, etc.).

Cela implique notamment :

- ◆ une **surface minimale** dotée d'un **mobilier adapté** pour installer le matériel mis à disposition ainsi que les dossiers professionnels, et un espace de rangement des fournitures et documents professionnels ;
- ◆ un espace **bien éclairé** (lumière naturelle et éclairage artificiel adapté) et correctement chauffé ;
- ◆ un espace le plus **calme** possible, isolé des bruits extérieurs et intérieurs, et des sollicitations familiales.

Fiche pratique

Autoévaluation de l'agent



En cas de changement de domicile, l'agent doit prévenir son supérieur hiérarchique direct dans les plus brefs délais. Le changement de domicile ne remet toutefois pas en cause le télétravail, mais une vérification de la conformité des locaux dédiés à l'exercice du télétravail et de son assurance est alors nécessaire.

Une liste récapitulative des points à vérifier, élaborée par le service des ressources humaines, en collaboration avec le service de médecine de prévention, peut être remise à l'agent afin d'autoévaluer les conditions de travail à domicile.



Bonnes pratiques

Le télétravail n'est pas un mode de garde

Enfants et conjoints doivent accepter que les temps de travail à domicile sont des moments d'indisponibilité familiale.

La frontière entre temps de travail et temps personnel doit être claire et respectée par l'ensemble de la famille. Il est donc conseillé d'échanger avec celle-ci avant de se lancer.

L'organisation choisie doit être adaptée à l'entourage familial

Le télétravail à domicile est un mode d'organisation particulier dont la mise en œuvre suppose de se poser plusieurs questions relatives à son environnement personnel :

- Si j'ai des enfants en bas âge, est-ce que je dispose d'un mode de garde et d'un espace de travail adapté qui me permet de travailler à domicile sans être dérangé ?

- S'ils sont plus grands, sont-ils en âge de comprendre et de respecter mes temps et mon espace de travail sans me solliciter ?

- Si mon conjoint travaille également à domicile, est-ce que je dispose d'un espace de travail dédié et isolé me permettant de travailler dans de bonnes conditions ?

La conformité des installations électriques et de l'accès internet

L'employeur fournit à l'agent un descriptif de la **conformité attendue des installations au domicile de l'agent** qui souhaite exercer ses activités en télétravail.

Ce document détaille notamment les **normes électriques** et les **caractéristiques de la connexion internet**.

L'employeur définit les modalités selon lesquelles la conformité est attestée.

En cas de non-conformité de ces installations ou d'absence d'attestation, l'administration peut décider de refuser la mise en œuvre du télétravail.

Pour mémoire, la sécurité de l'espace de travail à domicile implique également de limiter au maximum les risques incendie (par exemple, en s'équipant de détecteurs de fumée et d'extincteurs).

Il incombe à l'employeur de prendre les mesures nécessaires pour assurer la **protection des données** utilisées et traitées par l'agent en télétravail à des fins professionnelles, et à ce dernier de se conformer à l'ensemble des règles en vigueur au sein de son service en matière de sécurité des systèmes d'information, en particulier aux règles relatives à la protection et à la confidentialité des données et des dossiers (notamment, en veillant à les rendre inaccessibles à des tiers).

L'agent en télétravail s'assure enfin que son poste de travail ainsi que ses dossiers sont en sécurité lorsqu'il s'absente de son espace de travail.



Point de vigilance

L'agent en télétravail est tenu de respecter les règles applicables en matière de santé sécurité au travail et de conditions de travail.

Le non-respect de ces règles est susceptible d'entraîner l'arrêt du télétravail.

Manager à distance : adapter son management aux situations de télétravail

Manager à distance implique de **nouveaux modes d'organisation**, tant à l'égard des agents en télétravail qu'à l'égard des agents exerçant en présentiel.

L'équipe est désormais mixte et chaque agent doit avoir la certitude d'être traité équitablement.

Adapter son management

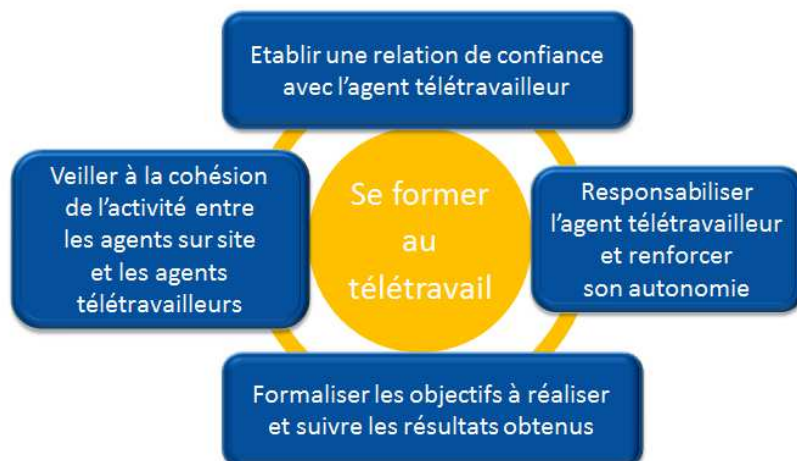
Exercer une partie de son activité en télétravail suppose de la part du supérieur hiérarchique direct d'adopter des méthodes de management adaptées, dont les caractéristiques principales sont la **confiance** et la **transparence**.

La confiance mutuelle entre l'encadrant et son collaborateur se construit notamment sur les bases de l'entretien préalable à la demande de télétravail de l'agent. Plus cet entretien est précis, particulièrement sur les tâches concernées par le télétravail et sur les modalités concrètes d'exercice, plus « le contrat » entre les deux parties sera clair et solide.

L'**autonomie** de l'agent est également un point essentiel pour renforcer la confiance entre encadrant et collaborateur. Celle-ci se bâtit au fil des expériences et peut se développer au travers de formations, notamment à la gestion du temps .

Les **compétences managériales** particulièrement sollicitées pour l'encadrement des agents en télétravail sont :

- ◆ faire confiance, **responsabiliser** les travailleurs à distance,
- ◆ **formuler clairement les objectifs individuels** et s'assurer qu'ils soient compris,
- ◆ **définir des règles précises** quant aux modalités de contrôle, de suivi et de reporting,
- ◆ **écouter** les membres de son équipe à distance,
- ◆ **se rendre disponible** physiquement ou téléphoniquement, rencontrer régulièrement chaque collaborateur,
- ◆ **maîtriser l'usage des outils informatiques**.



Bonnes pratiques

L'**autonomie** se définit comme la capacité à exécuter des tâches avec un minimum de supervision et à résoudre des problèmes en puisant dans son expérience tout en étant alertant à bon escient sa hiérarchie.

Suivre l'activité des agents en télétravail

Il s'agit bien de suivre et de soutenir l'activité de l'agent en télétravail et non de le « surveiller ».

Le management par objectifs et la production de « livrables » prend, dans cette situation, tout son sens et tout son intérêt.

La difficulté principale réside dans la fixation d'objectifs pertinents, réalistes mais également suffisamment exigeants, et dans la définition d'outils pour les suivre (tableaux de bord par exemple).

Les échanges avec l'agent, notamment dans la période d'adaptation, joueront également un rôle important pour « calibrer » la charge de travail.

Prévenir le risque de « mise à l'écart » de l'agent en télétravail

L'encadrant aura une vigilance particulière sur le risque de « mise à l'écart » de l'agent en télétravail, voire de sa stigmatisation.

Une adaptation du management et de la communication pourra s'avérer nécessaire.

Pour cela, il pourra activer plusieurs leviers, comme :

- ◆ mener une **communication transparente** envers les agents sur la mise en place du télétravail et permettre à l'ensemble des personnels de s'exprimer sur le sujet,
- ◆ veiller à la **cohésion de l'équipe** entre les agents sur site et les agents en télétravail,
- ◆ inciter les équipes à **communiquer entre elles**,
- ◆ **réunir régulièrement** l'ensemble des agents « physiquement »,
- ◆ systématiser l'utilisation des **outils de communication et de diffusion d'informations**.

Les acteurs de la prévention des risques professionnels

L'ensemble des acteurs de prévention sont amenés à jouer un rôle dans la mise en place et le suivi des dispositifs de télétravail.

Les assistants et conseillers de prévention

Il convient de veiller à informer l'assistant et/ou le conseiller de prévention compétent(s) pour le service de la mise en place du télétravail au profit d'un agent.

Parallèlement, les coordonnées de l'assistant et/ou du conseiller de prévention compétent(s) doivent être communiquées à l'agent en télétravail, qui dispose ainsi d'un interlocuteur pour répondre aux questions de santé et de sécurité au travail qu'il pourrait se poser au cours de l'exercice de ses fonctions en télétravail.

Fiche pratique

Rappels sur la santé-sécurité au travail



Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)

Article 9, 11 et 12 du décret n°2016-151



Un bilan de l'application et du suivi des mesures de prévention, prises dans le cadre spécifique de cette nouvelle organisation du travail qu'est le télétravail, est présenté annuellement devant le CHSCT compétent.

Par ailleurs, la réglementation prévoit que le CHSCT procède à intervalles réguliers à la visite des services relevant de son champ de compétence. Il bénéficie, pour ce faire, d'un droit d'accès aux locaux, donc au domicile des agents en télétravail.

Si l'agent exerce son activité à son domicile, l'accès à son logement est subordonné à une notification à l'intéressé, qui doit préalablement donner son accord.

Il est préconisé que l'agent soit prévenu au moins 10 jours à l'avance.

Dans le cas où l'agent refuserait l'accès à son logement, l'administration peut mettre fin à l'autorisation de télétravail.

La médecine de prévention

L'agent en télétravail bénéficie, sauf s'il est en surveillance médicale particulière, de la même fréquence de visite périodique que les autres agents de l'équipe.

L'agent peut, à tout moment, demander à rencontrer le médecin de prévention ou médecin du travail de son service.

Un dispositif *ad hoc* de suivi peut également être mis en place par le service de ressources humaines ou par le service de médecine de prévention, via une enquête de satisfaction semestrielle ou annuelle.



Bonnes pratiques

Pour tenir compte des spécificités du télétravail quand il s'exerce au domicile de l'agent, et éviter tout sentiment d'intrusion dans la vie privée de l'agent en télétravail, il est conseillé que la délégation du CHSCT soit composée de deux personnes, dont un agent de prévention (assistant ou conseiller de prévention, médecin en santé sécurité au travail ou agent chargé des fonctions d'inspection), et que la visite soit limitée à l'espace de télétravail.

Gérer les accidents et maladies professionnels

L'agent en télétravail à domicile bénéficie de la **même couverture des risques** que les autres agents de son service d'appartenance.

Des accidents peuvent survenir au domicile de l'agent. La reconnaissance de leur imputabilité au service soulève des difficultés particulières, mais surmontables dès lors que différentes précautions, par exemple en matière de définition des horaires de travail, auront effectivement été prises avant la mise en place du télétravail.

L'appréciation de l'imputabilité au service des accidents et maladies professionnels des agents exerçant leurs fonctions en télétravail

Règles applicables aux fonctionnaires

Les textes applicables aux fonctionnaires ne définissent pas la notion d'accident de service et de maladie professionnelle. **Il n'existe donc pas de présomption du caractère professionnel de l'accident du fonctionnaire.**

L'imputabilité de l'accident ou de la maladie au service résulte, par conséquent, d'une analyse très fine de l'administration, au cas par cas et **sous le contrôle du juge.**

Il est préconisé que les agents en télétravail soient soumis aux mêmes règles et circuits de transmission des documents qui s'appliquent aux agents travaillant sur site.

Règles applicables aux agents contractuels

L'ensemble des agents contractuels est, dans tous les cas, régi par la législation **sur les accidents du travail** codifiée dans le code de la sécurité sociale. Ce sont donc les règles du régime général qui s'appliquent à leur situation.

En ce qui concerne plus particulièrement les agents contractuels de droit privé, ils sont dans tous les cas affiliés à la **caisse primaire d'assurance maladie**. La déclaration d'accident ou de maladie professionnels sera transmise pour instruction à cette caisse dans les formes et conditions prévues par le code de la sécurité sociale.

FICHES PRATIQUES

Les règles de remboursement des frais de déplacement et des frais de restauration applicables aux agents en télétravail	54
La prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS)	55
Auto-évaluation encadrant : mettre en place le télétravail dans mon service	56
Auto-évaluation agent : télétravailler à mon domicile	59
Référentiel commun de formation au télétravail pour les encadrants	61
Référentiel commun de formation au télétravail pour les agents	63
Référentiel de formation de formateurs au télétravail	65
La procédure d'autorisation du télétravail	67
Grille d'entretien de demande d'autorisation d'exercer en télétravail	68
Rappels sur la santé-sécurité au travail	69

FICHE PRATIQUE

Les règles de remboursement des frais de déplacement et des frais de restauration applicables aux agents en télétravail

<p>Le remboursement des frais de déplacement</p>	<p><i>La prise en charge des abonnements de transports publics</i></p> <p>L'article 1er du décret n° 2010-676 du 21 juin 2010 prévoit la prise en charge partielle, pour les agents publics, du prix de leurs titres d'abonnement correspondant aux déplacements effectués entre leur domicile et leur lieu de travail au moyen de transports publics de voyageurs ou de services publics de location de vélos.</p> <p>Cette réglementation s'applique, dans les mêmes conditions, aux agents en télétravail. Le montant du remboursement des frais de déplacement entre leur domicile et leur lieu de travail est fonction de leur temps de travail global, qui correspond non seulement aux jours de travail sur site mais également aux jours de télétravail. Autrement dit, le montant du remboursement n'est pas proratisé en fonction du nombre de jours télétravaillés.</p> <p><i>La prise en charge des déplacements professionnels (missions)</i></p> <p>Conformément au décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006, les agents en télétravail qui se déplacent pour les besoins du service hors de leurs résidences administrative et familiale à l'occasion d'une mission, d'une tournée ou d'un intérim peuvent également prétendre à la prise en charge de leurs frais de transport sur production des justificatifs de paiement, de la même façon que les agents sur site.</p>
<p>Le remboursement des frais de restauration</p>	<p>Les agents qui exercent leurs fonctions en télétravail, que ce soit à domicile ou en télécentre, ne bénéficient d'aucune prise en charge en matière de restauration. Les frais de repas liés aux jours où ils sont en télétravail sont donc à leur charge.</p> <p>Le conventionnement et la participation de l'employeur aux repas servis dans les restaurants administratifs et inter-administratifs ne concernent que les jours de travail sur site.</p> <p>Toutefois, l'employeur peut prévoir des conventionnements spécifiques à des restaurants administratifs proches des télécentres utilisés par les agents.</p>

FICHE PRATIQUE

La prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS)

Comment constituer le kit documentaire à proposer aux agents désireux d'exercer leurs fonctions en télétravail ?

Il existe de nombreuses publications réalisées par l'institut national de recherche et de sécurité (INRS).

La principale mission de l'INRS est de développer et de promouvoir une culture de la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles. Dans ce cadre, l'INRS publie régulièrement les résultats de ses études et recherches.

En matière de prévention des troubles musculo-squelettiques, le kit d'information constitué à l'attention des agents amenés à exercer tout ou partie de leurs fonctions en télétravail, peut contenir l'une des publications suivantes :

Dossier de l'INRS : « Le travail sur écran » : <http://www.inrs.fr/risques/travail-ecran.html>

Le travail sur écran en 50 questions : <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%20923>

Le service de médecine de prévention peut également proposer des **fiches de prévention** donnant des conseils de postures et des conseils d'aménagements ergonomiques du poste de travail.

FICHE PRATIQUE

Auto-évaluation encadrant : mettre en place le télétravail dans mon service

(1/3)

Ce document a pour vocation d'aider les encadrants à **autoévaluer leurs connaissances en matière de télétravail** pour être à même de mieux appréhender toute demande éventuelle de télétravail. Cette grille peut être utilisée en cas de demande d'autorisation de télétravail d'un de leurs collaborateurs ou dans le cadre d'une réflexion plus générale.

Cette première approche permet de **recenser les principaux points de vigilance à approfondir**, notamment en participant à une action de sensibilisation ou de formation ou en sollicitant le soutien d'un conseil extérieur (ressource interne ou prestataire extérieur), avant de conduire un projet de mise en œuvre de télétravail .

LE CADRE GENERAL DU TELETRAVAIL

	OUI	NON
Je connais le cadre réglementaire du télétravail		
Je connais le guide d'aide à la mise en œuvre du télétravail :		
◆ De la DGAFP		
◆ De mon administration		
Je connais la procédure de mise en œuvre du télétravail de mon administration		
Je connais les principaux facteurs de réussite de la mise en place du télétravail		
J'en connais également les écueils		
Je dispose d'une documentation actualisée sur les bonnes pratiques de mise en place du télétravail dans la fonction publique		
J'ai déjà participé à une action de sensibilisation et/ou de formation sur la mise en place du télétravail		

LA MISE EN PLACE DU TELETRAVAIL DANS MON SERVICE

	OUI	NON
Les activités exercées par mes collaborateurs me semblent compatibles avec un exercice en télétravail		
◆ Elles ne nécessitent pas une présence physique permanente et une intervention directe (ex. : service à la personne, conducteur automobile, jardinier, guichetier ...)		
◆ Elles sont conformes aux activités éligibles figurant aux documents de référence de mon administration (arrêté ministériel, délibération, décision)		
◆ J'ai bien noté que certaines d'entre elles sont en partie compatibles avec un exercice en télétravail, sous réserve qu'un aménagement de l'organisation de l'activité soit identifié (exemple : l'activité de « back office » d'un guichetier)		

FICHE PRATIQUE

Auto-évaluation encadrant : mettre en place le télétravail dans mon service (2/3)

LA MISE EN PLACE DU TELETRAVAIL DANS MON SERVICE (suite)		
	OUI	NON
J'ai fait une première évaluation des impacts du télétravail sur le fonctionnement de mon service, principalement sur :		
◆ Le mode de management (management par objectifs notamment)		
◆ L'organisation interne du service (partage des informations, mode d'archivage commun ...)		
◆ La répartition des charges de travail entre télétravailleurs et agents sur sites		
◆ La formation		
◆ La politique de déploiement des TIC et la conformité des outils à mes besoins spécifiques (applications métiers notamment)		
Je maîtrise les outils d'information et de communication adaptés au télétravail et adaptés à mes besoins ainsi que mes équipes, en particulier :		
◆ Messageries/ gestion d'agendas/ suites bureautiques		
◆ Accès à distance aux ressources du service (documents de travail, fonds documentaire ...)/ Espaces collaboratifs/ Réseaux sociaux		
◆ Accès à distance aux logiciels métier		
◆ Outils de transfert de fichiers		
◆ Dispositifs de vidéo ou d'audio conférence		
Mon mode de management permet à mes collaborateurs de développer leur autonomie, prérequis nécessaire pour exercer en télétravail, notamment :		
◆ En leur donnant un mandat clair sur les dossiers qui leur sont confiés		
◆ En leur laissant, dans ce cadre, des marges de manœuvre suffisantes en termes d'appréciation des situations et en ayant confiance dans leur expertise		
◆ En portant à leur connaissance ou en donnant un accès privilégié à toute information nécessaire au bon traitement de leurs dossiers		
◆ En adoptant des méthodes de travail basées sur le partage d'informations et sur la transparence et en m'assurant qu'elles sont appliquées par tous		

FICHE PRATIQUE

Auto-évaluation encadrant : mettre en place le télétravail dans mon service (3/3)

LA MISE EN PLACE DU TELETRAVAIL DANS MON SERVICE (suite et fin)

	OUI	NON
Je peux créer des conditions favorables à la cohésion d'une équipe mixte « agents en télétravail et agents en présentiel », par exemple :		
◆ En menant des actions de communication sur le télétravail envers mes équipes		
◆ En prenant le temps d'organiser des réunions « physiques » régulières avec l'ensemble des membres de mon service		
◆ En incitant mes collaborateurs à échanger entre eux malgré l'éloignement (e-mail, chat, visioconférence, intranet, téléphone, SMS, réseaux sociaux,...)		
◆ En créant des pôles de compétences intégrant des équipes mixtes		
◆ La politique de déploiement des TIC et la conformité des outils à mes besoins spécifiques (applications métiers notamment)		

Quelle analyse faites-vous, pour votre service, de la mise en place du télétravail : les mesures d'adaptation à prévoir / les gains attendus pour les agents et pour le service ?

MESURES D'ADAPTATION	GAINS ATTENDUS

FICHE PRATIQUE

Auto-évaluation agent : télétravailler à mon domicile

(1/2)

Cette fiche peut être remise au supérieur hiérarchique à titre d'information. Elle est destinée à être renseignée par chaque agent candidat au télétravail, afin de disposer d'une vision claire du télétravail et d'évaluer sa capacité à

MES MISSIONS			
	OUI	NON	NSPP
Mes responsabilités et mes missions me permettent d'effectuer une partie de mes activités en dehors de mon site de travail			
Ma présence physique quotidienne sur site n'est pas indispensable à la réalisation de mes missions			
Mes réunions et contacts professionnels indispensables peuvent se gérer par des moyens de communication à distance ou peuvent être concentrés sur mes journées de travail sur site			
MES MOTIVATIONS POUR LE TELETRAVAIL			
	OUI	NON	NSPP
Mon temps de trajet domicile-travail est d'une durée supérieure à une heure et s'effectue dans des conditions parfois difficiles (retard, afflux de voyageurs, etc).			
Je souhaite mieux concilier mes temps de vie personnelle et professionnelle			
Je souhaite bénéficier de plus d'autonomie dans l'organisation de ma journée de travail			
Une partie de mes missions demande une concentration qui sera favorisée par un environnement de travail isolé			
MON STYLE DE TRAVAIL ET MON APTITUDE AU TELETRAVAIL			
	OUI	NON	NSPP
Je sais travailler seul chez moi de manière aussi efficace que sur mon site de travail			
Je suis autonome et sais prendre des initiatives			
Je suis disponible et réactif			
Je respecte les délais qui me sont demandés			
Je suis organisé, je sais planifier et hiérarchiser mes tâches			
Je suis conscient que mon organisation entre jours travaillés et jours télétravaillés pourrait être modifiée en fonction des impératifs supérieurs du service, et je suis capable de m'y adapter facilement			
Je ne crains pas l'isolement, en travaillant seul chez moi			

FICHE PRATIQUE

Auto-évaluation agent : télétravailler à mon domicile

(2/2)

MON STYLE DE TRAVAIL ET MON APTITUDE AU TELETRAVAIL (suite)			
	OUI	NON	NSPP
Je pense être capable de maintenir de bonnes relations professionnelles avec mes collègues et mon supérieur même en situation de télétravail			
Je suis capable d'effectuer efficacement mes tâches même avec un suivi direct limité de mon supérieur hiérarchique			
Je suis à même de m'imposer des périodes de travail à domicile et de les respecter			
Je rends régulièrement compte de l'avancement de mon travail à mon supérieur hiérarchique			
J'arrive à gérer mon temps de travail de manière à fixer une frontière entre vie personnelle et vie professionnelle			
Je maîtrise les logiciels informatiques les plus couramment utilisés (bureautique, internet, messagerie, etc.)			
MON ESPACE DE TELETRAVAIL			
	OUI	NON	NSPP
Je dispose d'un espace dédié au télétravail, au calme et isolé			
Cet espace est assez spacieux pour y installer mon équipement de travail			
Je dispose d'une connexion internet haut débit			
Mes installations électriques sont conformes aux normes exigées par mon employeur			
Je dispose d'un ameublement adapté au travail			
MA SITUATION PERSONNELLE			
	OUI	NON	NSPP
Je ne risque pas de déranger quand je travaille chez moi			
Les membres de ma famille respectent mon environnement de télétravail et acceptent que je travaille à domicile			
Si j'ai des enfants en bas âge, je dispose d'un mode de garde me permettant de travailler en toute sérénité			

FICHE PRATIQUE

Référentiel commun de formation au télétravail pour les encadrants

1/2

Le format préconisé

Durée	Une demi-journée de formation au télétravail pour les cadres concernés (obligatoire, ou du moins très fortement conseillée).
Cible	Ouverte à tout encadrant qui souhaite mettre en place une organisation en télétravail/qui a vocation à encadrer des agents en situation de télétravail. Ce référentiel peut également être utilisé pour construire des actions de sensibilisation pour le même public.
Objectifs pédagogiques	<ul style="list-style-type: none">◆ Comprendre les enjeux de déploiement du télétravail ;◆ Déterminer la possibilité de mettre en place le télétravail au sein de son service ;◆ Définir comment suivre et évaluer la réalisation des missions éligibles au télétravail ;◆ Gérer et, le cas échéant, arbitrer entre plusieurs demandes de télétravail et expliciter sa décision, notamment en cas de refus ;◆ Savoir adapter son mode de management et identifier les évolutions nécessaires dans l'organisation collective et individuelle du travail ;◆ Identifier les prérequis d'un management par objectifs : formaliser des objectifs et les moyens de leur suivi, mesurer les résultats ;◆ Veiller à la cohésion et à la dynamique de l'équipe, entre les agents sur le site et ceux en télétravail (gestion des personnes, des missions confiées et analyse des résultats) ;◆ Avoir une communication adaptée à une équipe mixte.
Méthode pédagogique	<ul style="list-style-type: none">◆ Chaque séquence de formation peut débuter par une question générale conduisant à des interrogations et des réponses de la part de chaque stagiaire. Elle peut également s'appuyer sur un échange à partir du questionnaire d'autoévaluation de l'encadrant sur la gestion du télétravail dans son service (voir fiche pratique dédiée) ;◆ Veiller à l'alternance entre les enseignements théoriques et pratiques : le formateur devra varier les outils pédagogiques (échanges, travail en sous-groupe, études de cas, etc.), et apporter des références, des ressources et des outils pour une meilleure organisation du télétravail (bibliographie, recueil des bonnes pratiques, etc.) ;◆ Pour chaque séquence, un plan d'actions personnalisé peut être prévu où le stagiaire doit identifier les actions à mettre en œuvre et les prioriser.◆ Favoriser l'interactivité et l'expression des stagiaires : échanges entre les stagiaires et le formateur, retour d'expérience d'encadrants expérimentés en matière de télétravail. La limitation du nombre de stagiaires (10 idéalement) facilite ces échanges et permet d'envisager des travaux pratiques.◆ Proposer des références et des ressources ainsi qu'un recueil de bonnes pratiques enrichi par exemple des échanges intervenus en formation. <p>Des cycles d'approfondissement ou de coaching peuvent être envisagés pour les encadrants qui souhaiteraient aller plus loin.</p>

Le contenu-type en 4 séquences

<p>Le cadre général du télétravail</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Maîtriser le cadre règlementaire (définition, spécificités et formes de télétravail, réversibilité, ...); ◆ Analyser les enjeux de la mise en place du télétravail (bénéfices et risques du télétravail, impacts sur l'organisation).
<p>Les conditions de réussite du télétravail</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Recenser les critères permettant d'évaluer une demande de télétravail (définir les métiers et les tâches éligibles, conduite d'un entretien préalable avec l'agent demandeur, justifier les accords et les refus aux demandes de télétravail,...); ◆ Analyser les éventuels facteurs de résistance ; ◆ Evaluer les avantages et les inconvénients (augmenter l'attractivité, l'efficacité, la mobilité, la qualité de vie de ses agents, prévenir l'isolement de l'agent et éviter l'éclatement du collectif de travail,...) ◆ Préciser les règles de fonctionnement (santé et sécurité, autonomie et responsabilité de l'agent,...) ◆ Connaitre et prévenir les risques (RPS, isolement, désengagement de l'équipe,...)
<p>La mise en place du télétravail : mesure des impacts organisationnels</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Manager et piloter à distance ; ◆ Adapter son mode de fonctionnement à un service mixte ; ◆ Mettre en place une communication adaptée au travail à distance ; ◆ Identifier les outils et les acteurs à mobiliser (maîtrise des outils collaboratifs, support informatique, assistants de prévention,...) ; ◆ Identifier les répercussions éventuelles sur le collectif de travail ; ◆ Eviter certains écueils (contrôle/confiance abusifs,...).
<p>Le suivi et le bilan du télétravail</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Organiser la cohésion de l'équipe avec des agents en télétravail (organisation de l'activité, transmission et partage d'informations,...) ; ◆ Prévoir les modalités de suivi et de compte-rendu (tableaux de bords, réunions physiques périodiques avec l'équipe, piloter l'agent à distance et mesurer ses résultats,...) ; ◆ Accompagner l'agent en cas de difficultés liées à la situation de télétravail.
<p>L'évaluation de la formation</p>	<p>Deux types d'évaluation peuvent être prévus :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Un retour « à chaud » à la fin de la formation dispensée (ressenti des stagiaires) ; ◆ Une évaluation <i>a posteriori</i> sur l'efficacité de la formation, une fois en situation effective de télétravail, par exemple sous la forme d'un questionnaire d'évaluation envoyé aux stagiaires.

FICHE PRATIQUE

Référentiel commun de formation au télétravail pour les agents

1/2

Le format préconisé

Durée	Une journée de formation au télétravail pour les agents concernés (obligatoire, ou du moins très fortement conseillée).
Cible	Agents qui exercent leurs fonctions en télétravail ou qui ont formulé une demande.
Objectifs pédagogiques	<ul style="list-style-type: none">◆ Comprendre les principaux enjeux et modalités de fonctionnement du télétravail ;◆ Organiser son temps de télétravail et développer son efficacité ;◆ Se positionner comme agent en télétravail dans sa structure : maintenir un lien avec le collectif de travail, développer le travail collaboratif., adapter ses relations avec sa hiérarchie ;◆ Connaître ses droits et obligations en termes de temps de travail ;◆ Connaître, appréhender et prévenir les risques liés au télétravail (isolement, etc.) ;◆ Maîtriser son environnement de télétravail : ergonomie du poste de travail, sécurisation des données, mises à jour du matériel informatique, accès au réseau et aux ressources partagées, entretien du poste de travail,...
Méthode pédagogique	<ul style="list-style-type: none">◆ Chaque séquence de formation peut débuter par une question générale conduisant à des interrogations et des réponses de la part de chaque stagiaire. Elle peut également s'appuyer sur un échange à partir du questionnaire d'autoévaluation de l'agent sur sa capacité à télétravailler (voir fiche pratique dédiée).◆ Veiller à l'alternance entre les enseignements théoriques et pratiques : le formateur devra varier les outils pédagogiques (échanges, travail en sous-groupe, études de cas, etc.), et apporter des références, des ressources et des outils pour une meilleure organisation du télétravail (bibliographie, recueil des bonnes pratiques, etc.).◆ Pour chaque séquence, un plan d'actions personnalisé peut être prévu où le stagiaire doit identifier les actions à mettre en œuvre et les prioriser.◆ Favoriser l'interactivité et l'expression des stagiaires : échanges entre les stagiaires et le formateur, retour d'expérience d'agents qui ont une pratique expérimentée du télétravail. La limitation du nombre de stagiaires (10 idéalement) facilite ces échanges et permet d'envisager des travaux pratiques.◆ Proposer des références et des ressources ainsi qu'un recueil de bonnes pratiques enrichi par exemple des échanges intervenus en formation. <p>Des ateliers de retour d'expérience peuvent également être proposés en complément, après quelques mois d'exercice des fonctions en télétravail, pour échanger collectivement sur les difficultés rencontrées et les solutions mises en œuvre.</p>

Le contenu-type en 3 séquences

<p>Le cadre général du télétravail</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Maîtriser le cadre règlementaire (définition, spécificités et formes de télétravail, réversibilité, ...); ◆ Analyser les enjeux de la mise en place du télétravail (bénéfices et risques du télétravail).
<p>La mise en place et la gestion du télétravail : l'adaptation de son organisation</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Préciser les prérequis et le fonctionnement du télétravail (autonomie et responsabilité de l'agent, période d'adaptation, modalités de réversibilité,...) ; ◆ Communiquer efficacement avec ses collègues et sa hiérarchie (mettre en place une communication adaptée au travail à distance) ; ◆ Maintenir un lien d'appartenance à l'organisation (cohésion de l'équipe et de l'activité, transmission et partage d'informations,...) ; ◆ Maîtriser les outils du télétravail (outils collaboratifs,...) ; ◆ Prévoir les modalités de suivi (tableaux de bords, réunions physiques périodiques avec l'équipe,...) et rendre compte de son activité ; ◆ S'organiser chez soi (aménagement d'un poste de travail à son domicile,...), bien gérer son temps (équilibre entre la vie professionnelle et familiale,...), développer son autonomie et son efficacité en télétravail ; ◆ Connaître les règles de santé et de sécurité au travail ; ◆ Connaître et prévenir les risques (risques psycho-sociaux, isolement, désengagement de l'équipe,...) ; ◆ Connaître ses interlocuteurs en cas de difficultés ; ◆ Connaître ses droits et obligations en matière d'équipements et de prise en charge des coûts (entretien et maintenance, frais de déplacement, assurances, ...).
<p>L'évaluation de la formation</p>	<p>Deux types d'évaluation peuvent être prévus :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Un retour « à chaud » à la fin de la formation dispensée (ressenti des stagiaires) ; ◆ Une évaluation <i>a posteriori</i> sur l'efficacité de la formation, une fois en situation effective de télétravail, par exemple sous la forme d'un questionnaire d'évaluation envoyé aux stagiaires.

FICHE PRATIQUE

Référentiel de formation de formateurs au télétravail

1/2

Contexte

Le télétravail représente une **nouvelle forme d'organisation du travail** conduisant agents et cadres à **adapter leur relation de travail et leur mode de collaboration**. Le développement du télétravail au sein des administrations nécessite donc un accompagnement, notamment la mise en œuvre d'un dispositif de formation au bénéfice des agents en télétravail et des encadrants amenés à encadrer ces agents.

La constitution et la formation d'un vivier de formateurs internes, en capacité de décliner le référentiel de formation destinés aux agents et aux encadrants est la meilleure garantie de conditions de formation optimales.

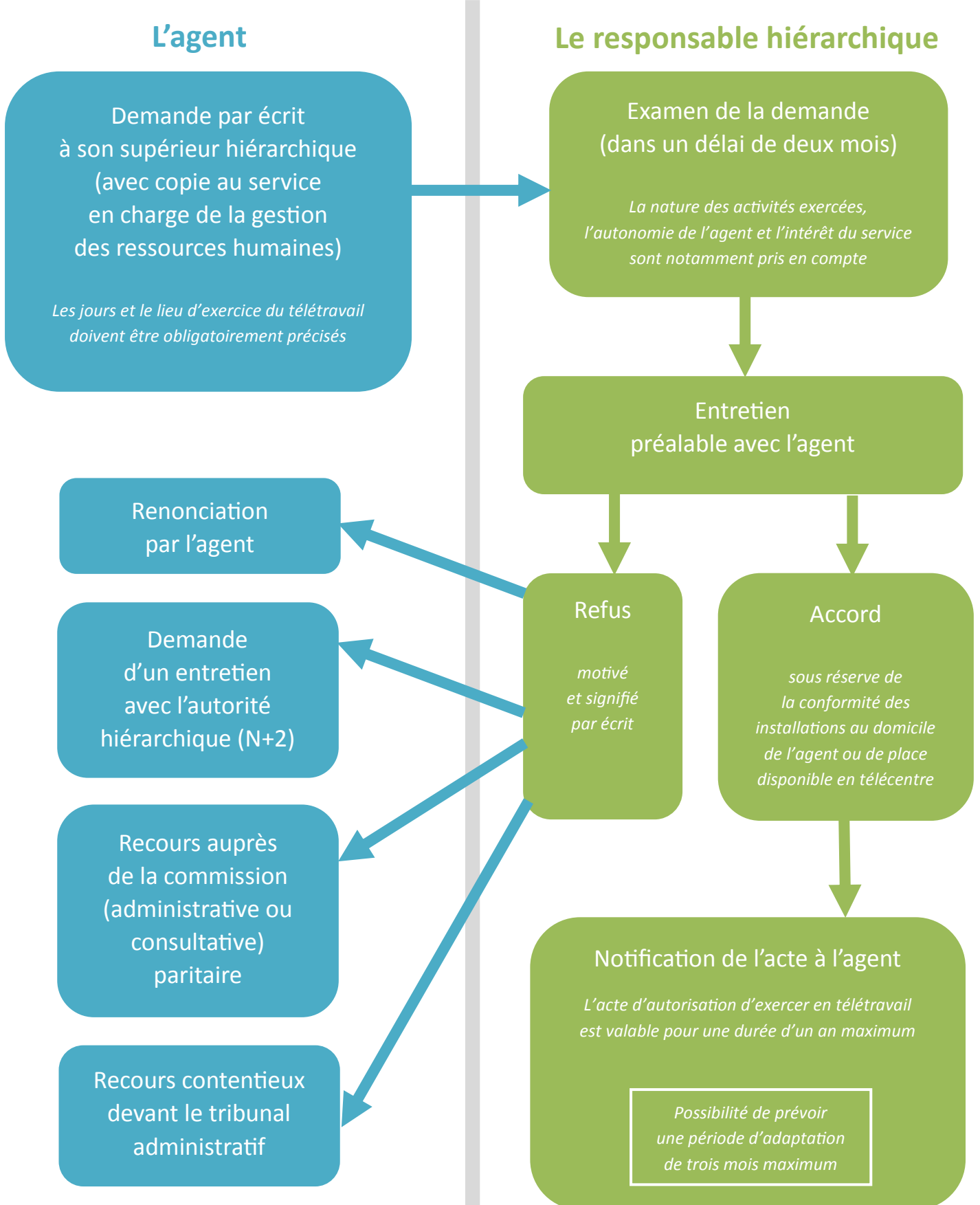
Le format préconisé

Durée	<ul style="list-style-type: none">◆ Deux jours pour des agents déjà formateurs ;◆ Deux fois deux jours pour des agents devant acquérir les principes de base de la pédagogie et de l'animation de groupe.
Cible	<ul style="list-style-type: none">◆ Les formateurs permanents ou occasionnels exerçant au sein de leur administration ou en école de service public devant se familiariser avec la thématique ;◆ Les agents ayant déjà une connaissance de la thématique, ayant expérimenté ou conduit une démarche de télétravail, les référents télétravail devant acquérir les fondamentaux de la pédagogie. <p>Groupes de 10 à 12 stagiaires maximum.</p>
Objectifs généraux	<ul style="list-style-type: none">◆ Maîtriser les éléments théoriques et pratiques pour animer les journées de formation au télétravail des agents et encadrants, conformément aux référentiels de formation élaborés pour les deux types de public à former.◆ Le module vise à constituer et s'approprier une base commune de connaissances et d'outils pédagogiques adaptés.
Objectifs pédagogiques	<p>Première partie (initiation à la pédagogie) : 2 jours</p> <ul style="list-style-type: none">◆ Connaître les finalités d'une action de formation et /ou d'animation de groupes ;◆ Délimiter les contours de la fonction de formateur et/ou d'animateur de groupes ;◆ Comprendre le fonctionnement d'un groupe et connaître ses spécificités ;◆ Animer une action de formation. <p>Deuxième partie (connaissances et outils relatifs au télétravail) : 2 jours</p> <ul style="list-style-type: none">◆ Proposer une méthodologie relative à l'animation des modules agents et encadrants◆ Créer une dynamique de groupe à partir d'échange sur les connaissances, les pratiques existantes et les expériences.

<p>Contenu</p>	<p>Première partie (initiation à la pédagogie)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Etre formateur : la communication, la gestion du stress, du trac ◆ La pédagogie des adultes et le fonctionnement d'un groupe ◆ L'animation : posture, ouverture, tour de table, déroulé pédagogique <p>Deuxième partie (connaissances et outils relatifs au télétravail)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ S'approprier le cadre réglementaire du télétravail (définition, environnement, spécificités, formes et évolution du télétravail) et le lien avec les aspects statutaires (congés, temps de travail,...) ◆ Comprendre les conditions de réussite du déploiement du télétravail, le fonctionnement, l'évaluation de la demande ◆ Comprendre les avantages et inconvénients du télétravail pour l'agent et pour l'encadrant ◆ Analyser les impacts du télétravail sur la relation agent/équipe, sur le management ◆ Constituer une mallette pédagogique (références juridiques, bibliographie, études de cas, recueil de bonnes pratiques, retours d'expérience...) ◆ Construire une méthodologie et un déroulé type par module (agent et encadrant)
<p>Méthode pédagogique</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Alternance d'enseignements théoriques et pratiques : le formateur devra varier les outils pédagogiques et favoriser l'interactivité et l'expression des stagiaires, il s'agit de construire ensemble un guide d'animation des journées ◆ Création d'un espace collaboratif (si possible) ou <i>a minima</i> mise en réseau des formateurs qui pourront ainsi enrichir leur production après mise en pratique et expérimentation ◆ Evaluation de la formation : <ul style="list-style-type: none"> ◇ Une évaluation « à chaud » sera réalisée à l'issue de la session. ◇ Idéalement, une journée de débriefing/retour d'expérience pourrait être organisée après animation des modules pour ajustements et actualisation.

FICHE PRATIQUE

La procédure d'autorisation du télétravail



FICHE PRATIQUE

Grille d'entretien de demande d'autorisation d'exercer en télétravail

<p>1.</p> <p>Le cadre et les objectifs de l'entretien</p>	<ul style="list-style-type: none">◆ Présenter en les commentant, les différents textes de référence, notamment :<ul style="list-style-type: none">◇ le décret relatif à la mise en œuvre du télétravail,◇ l'arrêté ministériel, la délibération de l'assemblée délibérante ou la décision du directeur de l'établissement public selon les cas,◇ le guide d'accompagnement.◆ Expliquer l'utilité et le rôle de l'entretien au sein de la procédure d'autorisation d'exercer en télétravail et ses attentes.◆ Faire une présentation synthétique des points essentiels à retenir sur ce qu'est le télétravail et ses implications tant du côté de l'agent que de l'employeur <p><i>Cette courte introduction sera l'occasion de faire preuve de pédagogie pour que le cadrage de l'entretien soit clair et que les principes fondamentaux du télétravail puissent être partagés entre l'encadrant et l'agent.</i></p>
<p>2.</p> <p>Présentation de la demande par l'agent</p>	<ul style="list-style-type: none">◆ Présentation par l'agent de sa demande de télétravail : ses motivations, les tâches qu'il estime pouvoir effectuer en télétravail, l'organisation de la période de télétravail qu'il souhaite (hebdomadaire ou mensuelle, quotité de télétravail, jours de télétravail, lieu(x) d'exercice du télétravail...). <p><i>Cette partie de l'entretien doit permettre à l'encadrant de juger de la « solidité » du projet de télétravail de l'agent. L'exposé de l'agent sera également le point de départ des échanges entre l'agent et l'encadrant qui constitueront le troisième temps de l'entretien.</i></p>
<p>3.</p> <p>Echanges sur les modalités de télétravail envisageables</p>	<ul style="list-style-type: none">◆ Décrire le plus précisément possible les modalités pratiques envisageables de mise en œuvre du projet de télétravail de l'agent.◆ Définir plus particulièrement : les tâches exercées en télétravail et celles traitées sur site, les conditions requises pour assurer l'autonomie de l'agent (compétences, disponibilité et maîtrise des outils, formations préalables ...), les impacts prévisibles sur le service, le nombre de jours en télétravail, les plages de « joignabilité », l'utilité d'une période d'adaptation. <p><i>Ce troisième temps de l'entretien doit permettre à l'agent et à l'encadrant de s'accorder sur un mode de fonctionnement commun compatible avec le projet de télétravail de l'agent et satisfaisant pour le service. C'est sur cette base que l'encadrant rendra son avis sur la demande de l'agent.</i></p>

FICHE PRATIQUE

Rappels sur la santé-sécurité au travail

Cette fiche est destinée aux agents amenés à exercer une partie de leurs fonctions en télétravail. Son objectif est de leur rappeler les **mesures pouvant être mises en place afin de préserver leur bonne santé et leur sécurité au travail**.

Elle doit leur être remise préalablement à la mise en place effective du dispositif de télétravail pour leur permettre de prendre connaissance des dispositions applicables en matière de santé, sécurité, hygiène et conditions de travail.

Les agents sont les acteurs de leur propre santé. Ils sont tenus de respecter et d'appliquer correctement les politiques de sécurité.

Prévention des risques professionnels	<p>Aucun risque spécifique au télétravail n'est identifié. Cependant, la distance créée avec par la séparation physique le service, peut augmenter la criticité de certains risques.</p> <p>◆ L'environnement de télétravail</p> <p>Préalablement à la mise en œuvre du télétravail au domicile de l'agent, il convient de veiller à prévoir un espace de travail où le matériel informatique, mis à disposition par l'administration, sera installé.</p> <p>Cet espace de travail doit présenter les conditions nécessaires pour un exercice optimal du travail, en termes d'habitabilité, de luminosité, d'hygiène, de conditions électriques, etc.</p> <p>Dans la mesure du possible, il est conseillé d'identifier un espace particulier, bien délimité, qui permettra de bien se concentrer et de choisir un espace offrant une surface minimale de travail, qui soit bien éclairé, ventilé, calme et qui dispose d'une circulation facile afin de limiter les risques de chute.</p> <p>L'absence de lumière peut en effet créer une fatigue visuelle, des symptômes oculaires ou une atteinte aux fonctions visuelles.</p> <p>◆ Visites médicales</p> <p>Comme l'ensemble des agents de votre service, l'agent en télétravail bénéficie d'une visite médicale quinquennale.</p> <p>Cependant, durant son autorisation de télétravail, il peut également demander à bénéficier, à tout moment, d'une visite médicale.</p>
Démarche à suivre en cas d'accident	Les mêmes règles et circuits de transmission des documents que pour les agents travaillant sur site sont préconisés pour les agents en télétravail.

SOURCES ET DOCUMENTATION

Conseil général de l'industrie, de l'énergie et des technologies, rapport « *Perspectives de développement du télétravail dans la fonction publique* », Michel Lartail, Cédric Sibon, Benoît Bettinelli (2011)

Observatoire de la responsabilité sociale des entreprises, « *Etats des lieux des pratiques de négociation sur le télétravail dans les entreprises en France* » (2011)

OBERGO : « *Les conditions de réussite du télétravail* » (2012), « *Télétravail : 12 conseils pour organiser son espace et son temps de travail à domicile* » (2013), Yves Lasfargue et Sylvie Fauconnier
ww.ergostressie.com

CFDT cadres, « *Négocier et organiser le télétravail* » (2015)

Groupe La Poste (2013)

- ◆ Accord télétravail-Qualité de vie au travail
- ◆ Guide du responsable hiérarchique du télétravailleur
- ◆ Guide du postier télétravailleur

Conseil général de l'Hérault

- ◆ Guide de l'expérimentation du télétravail à domicile à l'attention des encadrants
- ◆ Conseil général de l'Hérault, Charte d'expérimentation du télétravail

Conseil général du Finistère, « *Guide préparation au télétravail : auto-évaluation au télétravail à domicile ou en télécentre* »

Ministère de l'égalité des territoires et du logement, « *Les territoires numériques de la France de demain* », Claudy Lebreton (2013)

Ville de Quimper, Quimper communauté, Charte du télétravail (2013)

Centre National de la Fonction Publique Territoriale, « *Les pratiques des collectivités territoriales en matière de développement du télétravail pour leurs agents* » (2013)

Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail, « *Télétravail : code et enjeux d'une organisation hors les murs* » (2014)

Groupe caisse des dépôts, « *Externalités des télécentres* » (2014)

Conseil général du Finistère, Charte du télétravail (2015)

Région Aquitaine, « *Travaille ensemble à distance* », Guillaume Guinaudeau et Stéphane Vogelsinger (2015)

Rapport « *Transformation numérique et vie au travail* », Bruno Mettling (2015)

Commissariat général à l'égalité des territoires, « *Étude sur les opportunités des territoires à développer le télétravail, modélisation des gains pour les individus, les entreprises et les territoires* » (2015)

REMERCIEMENTS

Outre les sources citées ci-avant, la direction générale de l'administration et de la fonction publique tient à remercier vivement les représentants des employeurs (ministères, collectivités territoriales, établissements de santé) et des organisations syndicales représentatives de la fonction publique qui ont grandement contribué, au travers de nombreuses réunions et d'échanges de bonnes pratiques et de documentation, à l'élaboration de ce guide.

Guide télétravail

La transformation numérique a, en quelques années, bouleversé nos modes de vie et produit des effets importants sur le monde du travail. Elle a un impact sur les formes, les conditions et l'organisation du travail et implique de nouveaux modes de production, de collaboration, de méthodes de pensée.

Pour l'administration, l'enjeu n'est pas seulement de s'adapter ; c'est aussi d'en tirer pleinement parti tant pour moderniser ses modes de fonctionnement que pour proposer aux agents de meilleures conditions d'exercice de leurs fonctions.

Le développement du télétravail s'inscrit dans cette dynamique. C'est pourquoi sa mise en œuvre, pour être pleinement réussie, suppose une réflexion sur l'organisation du collectif de travail.

RAPPORT ANNUEL

La collection Rapport Annuel rassemble les rapports publiés par la DGAFF. Le *Rapport annuel sur l'état de la fonction publique* présente, dans la partie « Politiques et pratiques de ressources humaines », les grands axes de gestion des ressources humaines et, dans la partie statistiques « Faits et chiffres », un bilan social de la fonction publique. Cette collection propose également le *Rapport annuel sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans la fonction publique*, dont la première édition est parue en 2014. En sont issues des brochures telles que « Chiffres-clés » et « Tableau de synthèse ».

POLITIQUES D'EMPLOI PUBLIC

Les publications regroupées au sein de cette collection traitent tous les thèmes rattachés à la gestion prévisionnelle des ressources humaines, de la gestion des connaissances à celles des compétences. Elle propose également les protocoles d'accord issus des négociations avec les organisations syndicales représentatives de la fonction publique.

REPÈRES DGAFF

Cette collection regroupe tous les documents, à usage interne ou externe, qui présentent et visent à faire connaître la DGAFF et ses missions.

LES ESSENTIELS

Cette collection - destinée à un large public - rassemble sous forme de fiches ou de livrets pédagogiques, les informations concernant le recrutement, les concours, les carrières, la formation et, au sens large, tous les aspects du parcours professionnel des agents de la fonction publique

OUTILS DE LA GRH

Destinée en priorité aux gestionnaires des ressources humaines, cette collection regroupe de nombreux outils d'aide au pilotage utilisés au quotidien par les services RH. Le *Répertoire interministériel des métiers de l'État* (Rime), des guides ponctuels comme *L'apprentissage dans la fonction publique de l'Etat*, ou encore des kits d'outils pratiques comme celui sur *Les instances médicales dans la fonction publique*, en font ainsi partie.

STATISTIQUES ET RECHERCHE SUR LA FP

Cette collection est déclinée en quatre sous-collections, destinées aux décideurs, gestionnaires, statisticiens et chercheurs : « Stats rapides » présente des indicateurs et premiers résultats ; « Point Stat » livre une analyse synthétique des résultats d'enquêtes et d'études statistiques en quelques pages ; « Documents et méthodes » propose des points d'étape sur des travaux de recherche et de méthodologie ; « Études, recherche et débats » présente des analyses approfondies, aussi bien quantitatives que qualitatives.

Tours, le 8 juillet 2016

Le Président l'université

à

Mesdames et Messieurs les directeurs de
composantes
Mesdames et Messieurs les responsables
administratifs
Mesdames et Messieurs les directeurs de service

Affaire suivie par :

Mme Manuelle RUIILIER
Directrice Générale des Services Adjointe
Directrice des Ressources Humaines
Tel. 02.47.36.80.68
manuelle.ruilier@univ-tours.fr

Objet : Mise en œuvre du télétravail

La nouvelle équipe présidentielle, conformément à ses engagements, a décidé d'ouvrir aux agents BIATSS de l'université la possibilité du télétravail. La présente note a pour objet de vous en préciser le cadre de mise en œuvre.

1. Les références réglementaires

- Article 133 de la loi n°2012-347 du 12 mars 2012 relative à l'accès à l'emploi titulaire et à l'amélioration des conditions d'emploi des agents contractuels dans la fonction publique, à la lutte contre les discriminations et portant diverses dispositions relatives à la fonction publique
- Article L.1222-9 du Code du Travail (premier alinéa)
- Accord cadre européen sur le télétravail du 16/07/2002
- Décret n°2016-151 du 11 février 2016 relatif aux conditions et modalités de mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique et la magistrature

2. La définition du télétravail

Le télétravail s'entend comme un mode d'organisation du travail dans laquelle les fonctions qui auraient pu être exercées par un agent dans les locaux de son employeur sont réalisées hors de ces locaux de façon régulière et volontaire en utilisant les Technologies de l'Information et de la Communication.

Le télétravail ne constitue qu'une forme d'organisation du travail parmi d'autres modalités existantes auxquelles il n'a pas vocation à se substituer (organisation de la semaine sur 4.5 jours, temps partiels).

Il est à distinguer par exemple de l'astreinte : la période d'astreinte ne constitue pas pour l'agent du télétravail, tout comme l'éventuelle intervention réalisée depuis son domicile pendant la période d'astreinte si celle-ci est comptabilisée comme du travail effectif.

Le télétravail est mis en place à la demande de l'agent et est soumis à l'autorisation de l'employeur.

3. Les objectifs visés

Le télétravail constitue une modalité d'organisation du travail innovante qui permet de répondre à plusieurs objectifs :

- Mettre en place d'autres modalités de travail qui favorisent la responsabilisation et l'autonomie des personnels et qui impliquent de travailler dans une logique de dossiers ou de projets et non de tâches. Il a pour conséquence de faire évoluer les pratiques managériales.
- Permettre aux agents qui bénéficient de cette organisation de travail de mieux concilier vie professionnelle et vie personnelle en limitant les temps de trajet et l'éloignement géographique du domicile. L'université s'engage ainsi dans une démarche active de développement de la Qualité de Vie au Travail.
- Permettre à des agents au moment de la maternité, présentant des soucis de santé ponctuels ou un handicap, de bénéficier de meilleures conditions d'exercice de leur activité rendant possible un maintien dans l'emploi ou une poursuite d'activité.
- Réduire l'impact écologique de l'activité de l'université en évitant aux agents des déplacements entre leur domicile et leur lieu de travail.

4. Les effets et les risques éventuels

a. Les retombées positives pour le collectif de travail

Au sein d'une équipe de travail, le télétravail permet aux responsables d'expérimenter un management plus participatif centré sur l'autonomie, la responsabilisation de l'agent, le contrôle par les résultats et le respect des délais convenus.

L'équipe dans son ensemble peut tirer profit d'une plus grande motivation des agents découlant de la souplesse d'organisation du travail induite par le télétravail.

Le télétravail peut contribuer à améliorer le bien-être des agents : réduction des trajets domicile-travail, réduction potentielle des accidents de trajet.

b. Des risques professionnels à prévenir

A son domicile comme à son poste de travail, l'agent est exposé à des risques professionnels. Un accident peut également survenir à l'occasion de l'activité exercée en télétravail.



Certains risques psychosociaux peuvent apparaître en cas de télétravail :

- Isolement professionnel et social au fil du temps
- Difficultés de gestion du temps et d'articulation entre vie professionnelle et vie personnelle
- Stress résultant d'objectifs mal dimensionnés, d'une difficulté structurelle des agents et de la hiérarchie à prendre la bonne mesure des obligations de moyens et de résultats.

5. Principes généraux de mise en œuvre

Le télétravail repose sur une relation de confiance mutuelle entre les agents qui s'y engagent et l'établissement.

Sa mise en œuvre s'accompagne de garanties :

- égalité des personnels en matière de déroulement de carrière, de droits et obligations quel que soit le mode de travail (télétravail ou travail sur site)
- dispositif basé sur le volontariat des personnels et l'accord de l'établissement
- principe de réversibilité du dispositif.

a. La charte

Une charte relative aux modalités d'organisation du télétravail à l'Université François Rabelais a été présentée et discutée au sein du Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail et du Comité Technique. Elle constitue le document de référence pour le déploiement du télétravail à l'université en précisant de manière détaillée les modalités concrètes de mise en œuvre. Elle est jointe à la présente note.

b. Périmètre d'application

Le télétravail est ouvert à l'ensemble des services et composantes de l'établissement. Il est mis en œuvre à titre expérimental au cours de l'année 2016/2017.

Le télétravail s'exerce à raison d'un jour par semaine minimum et deux jours par semaine maximum. Les jours ne sont ni fractionnables, ni reportables sur la semaine suivante.

A la demande d'un agent dont l'état de santé le justifie et après avis du médecin de prévention, il peut être dérogé au seuil de deux jours maximum de télétravail par semaine.

6. Conditions d'accès au télétravail

Les conditions d'accès au télétravail sont les suivantes :

- Le télétravail est ouvert à tous les agents titulaires et contractuels qui justifient d'une ancienneté minimale de 6 mois sur leur poste
- Quelle que soit la quotité de service de l'agent, celui-ci doit impérativement être présent au moins 3 jours par semaine sur site.
- Des critères d'éligibilité au télétravail sont définis :
 - la nature des missions confiées doit être compatible avec l'exercice du télétravail
 - l'agent doit être en capacité de travailler de manière autonome et de façon régulière à distance
 - le télétravail doit être compatible avec la bonne organisation du service

Certaines activités ne sont, par nature, pas éligibles au télétravail : activités exercées sur le terrain (ex. : entretien des bâtiments et des espaces verts), activités en lien avec le public (fonction d'accueil), utilisation d'outils ou d'équipements matériels qui ne sont pas accessibles à distance, traitement de données et/ou documents sensibles et/ou confidentiels.

Les responsables de service sont invités à renseigner une fiche d'auto-évaluation du service (annexe 6) qui permet de préciser, au sein du service, les activités éligibles au télétravail, les mesures d'adaptation nécessaires et la proportion d'emplois susceptibles de basculer dans une démarche de télétravail. Cette fiche est ensuite transmise à la DRH qui définit sur la base de cette fiche si l'activité est éligible ou non au télétravail.

a. La procédure de décision

L'initiative de la demande de télétravail appartient à l'agent. C'est le supérieur hiérarchique de l'agent qui apprécie la demande en fonction des conditions d'accès.

Pour l'examen des différentes demandes, le responsable de service doit nécessairement veiller à ce que le nombre de collaborateurs bénéficiant du télétravail soit réellement compatible avec le bon fonctionnement du service ainsi que l'organisation de l'équipe.

Le candidat au télétravail adresse, par écrit (annexe 1), à son supérieur hiérarchique, sa demande de télétravail. Celle-ci précise : les motivations de l'agent, les activités qui peuvent être effectuées en télétravail, l'organisation souhaitée (nombre de jours télétravaillés, jours de la semaine, horaires).

Pour accompagner sa demande, l'agent est invité à renseigner une fiche d'auto-évaluation (annexe 2). Celle-ci a pour objectif de l'aider à déterminer sa capacité à télétravailler : autonomie, capacité d'organisation, capacité à rendre compte, relations avec les autres personnels du service et de l'établissement, informations nécessaires à la réalisation des activités, organisation matérielle à domicile.

L'agent est reçu en entretien par son supérieur hiérarchique qui formule un avis sur sa demande. Le choix des jours de télétravail résulte d'un accord entre les parties qui doit permettre d'assurer le maintien du bon fonctionnement du service d'affectation de l'agent.

Une copie de la demande de l'agent, revêtu de l'avis de son responsable est ensuite transmis à la Direction des Ressources Humaines, bureau de gestion des personnels BIATSS qui se charge d'élaborer la décision individuelle. Elle est ensuite transmise à l'agent et à son supérieur hiérarchique. (annexe 3).

En cas de refus, la décision doit être motivée, exposée lors d'un entretien avec l'agent et donner lieu à une réponse écrite de la part du supérieur hiérarchique. Une copie de la réponse est adressée à la Direction des Ressources Humaines.

Quelle que soit la décision, une réponse doit être apportée à l'agent dans le délai d'un mois à compter de la date de réception de la demande par le supérieur hiérarchique.

b. La durée de l'autorisation et son renouvellement

La durée de l'autorisation est d'un an maximum. Tout renouvellement doit faire l'objet d'une nouvelle demande de manière expresse.

L'autorisation de télétravail prend automatiquement fin lorsque l'agent change de fonctions. S'il souhaite poursuivre l'exercice du télétravail, il doit alors présenter une nouvelle demande.

Par ailleurs, il peut être mis fin au télétravail à tout moment sous réserve de respecter un préavis de 30 jours pour l'administration et de 15 jours pour l'agent.

c. Le lieu d'exercice du travail

Le télétravail s'exerce au domicile de l'agent. Le domicile de l'agent est celui qui figure dans le dossier de l'agent, tel que renseigné dans le Système d'Information des Ressources Humaines (Harpège/Siham).

L'agent doit obligatoirement avertir sa compagnie d'assurance qu'il exerce à son domicile une activité de bureau, sans accueil du public, à raison de X jours par semaine. Il est indispensable que son assurance habitation couvre sa présence pendant les journées de télétravail.

De manière exceptionnelle et ponctuelle, le télétravail peut s'exercer sur un autre lieu que son domicile (résidence secondaire, domicile d'un membre de son entourage...). Ce lieu doit obligatoirement être signalé à la Direction des Ressources Humaines et être justifié.

d. Conditions matérielles

L'établissement met à disposition de l'agent l'équipement matériel nécessaire à l'accomplissement de ces tâches en télétravail en fonction de son profil. L'inventaire des équipements est précisée dans la décision individuelle.

L'équipement du télétravailleur est fourni et maintenu par l'administration afin de garantir la sécurité informatique de l'établissement. L'agent est responsable de l'intégrité du matériel mis à sa disposition. Les données créées ou modifiées par le télétravailleur seront stockées sur les serveurs de l'établissement.

Il n'est pas proposé de matériel d'impression ou de scanner.

L'agent utilise sa propre connexion Internet et veille à respecter les principes de sécurité informatique qui lui sont exposés par le correspondant informatique ainsi que les dispositions contenues dans la charte informatique.

L'administration peut, à tout moment, demander au télétravailleur la restitution du matériel mis à disposition en échange de moyens comparables.

En cas de panne, le télétravailleur dépose un ticket sur la plateforme d'assistance et informe son supérieur hiérarchique. Il bénéficie d'une assistance technique à distance rapporte le poste de travail à l'université en cas d'impossibilité de dépannage à distance. Aucune intervention technique n'a lieu au domicile de l'agent.

Si un incident technique empêche l'agent d'effectuer normalement son activité, il doit en informer son supérieur hiérarchique qui prend les mesures appropriées. Toutefois, l'agent en télétravail ne peut se voir imposer des congés ou RTT durant une période d'indisponibilité pour cause de problèmes techniques.

Pour toute question relative à l'équipement informatique du télétravailleur, le pôle assistance informatique de site reste l'interlocuteur privilégié des parties.

7. Modalités d'accompagnement du télétravailleur

La réussite de la mise en œuvre du télétravail nécessite une attention particulière et un suivi régulier de l'activité et des conditions d'exercice de celle-ci.

a. La période d'adaptation

Afin de s'assurer que le télétravail peut s'organiser correctement, une période d'adaptation d'une durée maximum de trois mois est prévue.

Au cours de cette période un entretien est organisé au moins quinze jours avant la fin de la période d'adaptation afin de faire le point sur les conditions d'exercice du télétravail. Le cas échéant, il peut être décidé de mettre fin au télétravail.

b. Le suivi régulier

Le télétravail implique un changement dans les pratiques managériales et peut nécessiter une adaptation des modes d'encadrement car il repose sur l'autonomie et la responsabilisation des agents qui télétravaillent. De même, l'agent est placé dans une situation d'éloignement du reste de l'équipe ce qui peut entraîner un sentiment d'isolement.

L'agent doit, par ailleurs, être en capacité de rendre compte de l'avancement de son activité. Des points réguliers doivent être organisés entre l'encadrant et l'agent afin de faire le point sur l'avancement des projets et/ou dossiers et organiser la suite du travail. Une fiche de liaison ou de suivi des activités peut utilement être mise en place si les deux parties l'estiment nécessaire. Elle permet de planifier et suivre l'activité en télétravail.

Enfin, la liste nominative des agents en situation de télétravail est transmise annuellement au médecin de prévention.

c. Le bilan annuel

Chaque année, au moment de l'entretien professionnel un bilan sur l'exercice du télétravail est réalisé. Un questionnaire de satisfaction (annexes 4 et 5) renseigné par l'agent et par l'encadrant permet de faire le point sur les conditions d'exercice du télétravail et de s'assurer que l'organisation convient à chacune des parties. Les conclusions sont portées dans le compte-rendu de l'entretien professionnel.

d. Formations dédiées pour les télétravailleurs et les encadrants

L'établissement organise deux types d'actions de formation pour accompagner le déploiement du télétravail :

- L'une à destination des télétravailleurs pour donner certaines clés à l'agent et réussir l'organisation du télétravail : savoir définir son cadre de travail, savoir communiquer à distance, savoir maintenir le lien avec l'équipe, donner de la visibilité sur son travail

- Une autre à destination des encadrants pour gérer le management à distance : savoir cadrer la relation de travail, identifier les bénéfices et les risques, savoir créer une culture de responsabilité, favoriser la communication.

8. Vos interlocuteurs sur ce dossier

a. Vos interlocuteurs à la DRH

- Manuelle Ruilier : 02.47.36.80.88 ou manuelle.ruilier@univ-tours.fr
- Dominique Aubry : 02.47.36.81.15 ou dominique.aubry@univ-tours.fr
- Gwenola Laveix : 02.47.36.80.81 ou gwenola.laveix@univ-tours.fr
- Chantal Nologues (pour le volet formation) : 02.47.36.80.92 ou chantal.nologues@univ-tours.fr

b. Vos interlocuteurs à la DSI

- Sylvie Marchand : 02.47.36.69.06 ou sylvie.marchand@univ-tours.fr
- Présidence et Services centraux : N. Delorme nadege.delorme@univ-tours.fr
- SCD : G. Bruère gerard.bruere@univ-tours.fr
- Responsables informatiques de composantes :
- UFR ASH et Lettres : A-P Leblanc anne-pierre.leblanc@univ-tours.fr
- UFR Droit : O. Housseau olivier.housseau@univ-tours.fr
- UFR Médecine : V. Riffonneau vincent.riffonneau@univ-tours.fr
- UFR Pharmacie : K Vuillet karine.vuillet@univ-tours.fr
- UFR Sciences : O. Thibault olivier.thibault@univ-tours.fr
- CESR : J.L. Bouteiller jean-louis.bouteiller@univ-tours.fr
- EPU : P. Meichel pascal.meichel@univ-tours.fr
- IUT de Tours : B. Billault bertand.billault@univ-tours.fr
- IUT de Blois : J.L. Duriaud jean-luc.duriaud@univ-tours.fr

9. Modalités d'évaluation du dispositif

Le télétravail est mis en œuvre à compter du 1^{er} septembre 2016 à titre expérimental pour une durée d'un an.

Sa mise en application fera l'objet d'un bilan présenté au Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail et du Comité Technique à la fin de l'année universitaire 2016/2017.

Pour la première année de mise en œuvre les demandes de télétravail devront parvenir à la DRH, bureau de gestion des personnels BIATSS pour le 22 août 2016.

Le Président de l'Université,



Philippe VENDRIX

LE TÉLÉTRAVAIL

Réunion d'information



UNIVERSITÉ
FRANÇOIS-RABELAIS
TOURS

Les références réglementaires

- Article 133 de la loi n° 2012-347 du 12 mars 2012 dite loi Sauvadet
- Décret n° 2016-151 du 11 février 2016 relatif aux conditions et modalités de mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique et la magistrature

Qu'est-ce que le télétravail?

- Mode d'organisation du travail
- Exercice des fonctions en dehors du bureau
- S'effectue de manière **régulière et volontaire**
- Avec utilisation des TIC

Ce qu'il n'est pas ?

- Un aménagement horaire (ex : semaine de 4,5 jours)
- Une période d'astreinte
- Une sujétion particulière

Modalités de mise en œuvre à l'université

- A compter de la rentrée 2016 pour un an à titre expérimental pour les personnels BIATSS
- 1 à 2 jours par semaine
- Pas de demi-journée
- Pas de possibilité de reporter les jours



Pourquoi se mettre en télétravail ?

- Pour l'agent, cela peut lui permettre :
 - De mieux concilier vie professionnelle et vie personnelle en limitant le temps de trajet
 - De faciliter le maintien dans l'emploi pour certaines situations (maternité, handicap, difficultés de santé...)
 - Travailler de manière plus efficace (moins de sollicitations et de dérangements)
- (fiche d'auto-évaluation)

Les points de vigilance pour le télétravailleur

- L'isolement professionnel et social (d'où la limite à 2 jours par semaine max.)
- Difficultés à gérer son temps entre la vie professionnelle et la vie personnelle
- Stress en fonction des résultats attendus
- Ne pas faire reporter son travail sur les collègues

Conditions pour bénéficier du télétravail

- Justifier de 6 mois d'ancienneté sur le poste
- Être présent au moins 3 jours par semaine sur site
- Exercer des missions compatibles avec le télétravail
- Être capable de travailler de manière autonome et de façon régulière à distance
- Le télétravail doit être compatible avec l'organisation du service

Quelles démarches ?

- Réfléchir à l'aide de la fiche d'auto-évaluation sur sa capacité à télétravailler (autonomie, rendre compte, organisation du temps)
- S'assurer que les conditions matérielles sont réunies : endroit adéquat pour travailler, connexion Internet
- Remettre une demande d'autorisation à son N+1 (formulaire type) : motivations, activités exercées en télétravail, organisation souhaitée

Qui décide ?

- Demande effectuée par l'agent (volontariat)
- C'est le supérieur hiérarchique qui évalue la demande : nature des fonctions exercées et capacité de l'agent à télétravailler. Vue d'ensemble au niveau de la composante ou de la direction du service.
- Avis est précisé lors d'un entretien. Le refus doit être motivé
- La décision individuelle est prise par la DRH pour une durée d'un an maximum

Les conditions d'exercice

- L'activité s'exerce au domicile de l'agent
- Il faut avertir sa compagnie d'assurance
- Mise à disposition du matériel nécessaire (ordinateur). Pas de mise à disposition de scanner ou imprimante
- Utilisation de sa propre connexion Internet
- Une période d'adaptation de 3 mois maximum

Un accompagnement propose

- Formations
- Bilan annuel avec le N+1
- Des interlocuteurs pour vous accompagner :
 - DRH : bureau des BIATSS : Gwenola Laveix
 - DSI : responsables informatiques de composante

PROTOCOLE RELATIF AUX MODALITÉS D'ORGANISATION DU TÉLÉTRAVAIL A L'UNIVERSITE DE TOURS

**Adopté par le Conseil d'Administration le 6 mai 2019,
modifié le 7 octobre 2019**

PREAMBULE

Les enjeux du télétravail

Le télétravail, en tant que demande portée par l'agent, vise avant tout à améliorer sa qualité de vie au travail en trouvant un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle. Il n'en demeure pas moins que le télétravail peut également avoir des effets bénéfiques pour l'encadrant et le collectif de travail, voire pour la collectivité toute entière.

Une meilleure qualité de vie au travail

Le télétravail est souvent pour l'agent un moyen de mieux concilier sa vie privée et sa vie professionnelle. Cette modalité d'organisation du travail lui permet, en effet, d'adapter plus facilement sur toute la journée ses horaires de travail à ses éventuelles contraintes personnelles en utilisant les créneaux horaires habituellement occupés par les trajets, tout en respectant les plages horaires durant lesquelles il est à la disposition de son employeur et peut être contacté.

Le déploiement du télétravail est une opportunité pour les encadrants d'engager une réflexion générale sur leurs pratiques et organisations, et éventuellement d'adapter le management global de leurs équipes.

Le télétravail, dans certaines situations spécifiques (grossesse, reprise d'activité après un traitement médical lourd,...), offre la possibilité à un agent de travailler en réduisant la fatigue induite par les trajets.

L'accord sur le travail à distance s'inscrit dans un cadre réglementaire bien défini, à savoir :

☞ *Le décret n°2016-151 du 11 février 2016 relatif aux conditions et modalités de mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique et la magistrature*

☞ *Arrêté du 3 novembre 2017 portant application au ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation du décret n°2016-151 du 11 février 2016 relatif aux conditions et modalités de mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique et la magistrature*

☞ *Décret n°2019-637 du 25 juin 2019 relatif aux modalités de mise en œuvre du télétravail à l'égard de certains agents publics et magistrats*

☞ *La loi n° 2012-347 du 12 mars 2012 relative à l'accès à l'emploi titulaire et à l'amélioration des conditions d'emploi des agents contractuels dans la fonction publique, à la lutte contre les discriminations et portant diverses dispositions relatives à la fonction publique et notamment son article 133.*

☞ *Article L.1222-9 du Code du Travail (premier alinéa)*

☞ *Accord cadre européen sur le télétravail du 16/07/2002*

Article 1. CHAMP D'APPLICATION

1.1 Périmètre de la charte

La présente charte est applicable à l'ensemble des personnels BIATSS de l'université

1.2 Définition du télétravail à domicile

Le télétravail est ici défini comme une « forme d'organisation et/ou de réalisation du travail utilisant les technologies de l'information dans le cadre d'un contrat de travail et dans laquelle un travail, qui aurait pu également être réalisé dans les locaux de l'université, est effectué hors de ces locaux de façon régulière » Par ailleurs, le télétravail est un mode d'organisation du travail dont l'objectif est de mieux articuler vie personnelle et vie professionnelle.

A l'université, le télétravail s'entend comme l'activité exercée au domicile de l'agent et de manière ponctuelle pratiquée sur un autre lieu que son domicile (résidence secondaire, domicile d'un membre de son entourage...).

Deux formes de télétravail sont autorisées :

- Le télétravail qui s'exerce de manière régulière chaque semaine
- Le Travail Occasionnel à Distance

Cette forme de travail peut être exercée à raison d'un minimum de 0.5 jour par semaine et d'un maximum de 2 jours par semaine, fixe. Le télétravail peut s'exercer sur une journée complète ou en demi-journées.

Par dérogation, à ce principe, les agents en situation de handicap ou de grossesse peuvent, après avis du médecin de prévention, télétravailler jusqu'à 5 jours par semaine. Cette dérogation est attribuée pour une durée maximale de 6 mois renouvelable une fois par période d'autorisation du télétravail. Le renouvellement est également soumis à l'avis du médecin de prévention.

Le domicile s'entend comme un lieu de résidence habituelle en France sous la responsabilité pleine et entière du télétravailleur.

Le lieu du domicile est obligatoirement déclaré à la Direction des Ressources Humaines par l'agent au moment de son entrée en télétravail, et ce lieu devra être spécifiquement mentionné dans la décision individuelle de télétravail.

L'agent s'engage par ailleurs à informer la DRH de tout changement d'adresse impliquant un changement de son domicile

1.3 Implication des encadrants

La mise en place du télétravail représente une évolution substantielle dans l'organisation du travail et peut constituer une plus-value pour le service. Pour accompagner au mieux ces évolutions, l'encadrant devra bénéficier d'actions de sensibilisation et/ou de formation.

1.4 Le calendrier des jours télétravaillés

Le calendrier des jours télétravaillés est arrêté par le responsable hiérarchique au cours de l'entretien d'examen de la demande initiale, en concertation avec l'agent et doit être mis à la disposition du collectif de travail.

Il est actualisé en cas de besoin. Il est fixé en fonction des nécessités de service : ainsi, s'il existe des périodes pendant lesquelles certaines activités impliquent une présence obligatoire sur site (réunions, période de budget...), l'employeur peut répartir les jours de télétravail de manière à assurer une permanence du service sur le site.

Il peut ainsi définir en amont des jours récurrents ou ponctuels où le télétravail n'est pas possible. Enfin, le collaborateur bénéficiant du télétravail et le responsable hiérarchique s'engagent expressément à respecter les jours fixés d'un commun accord qui seront transcrits dans la décision individuelle.

Par principe, les jours de télétravail ainsi définis sont fixes et non reportables.

Toutefois, pour des questions de nécessité de service, il peut être demandé à un agent de venir sur site un jour où il est censé être en télétravail (exemple : organisation d'une réunion). Dans ce cas, le responsable hiérarchique de l'agent

peut autoriser le report du jour de télétravail dans un délai de deux semaines à compter de la date du jour de télétravail non réalisé. Les motifs de report sont laissés à l'appréciation du responsable hiérarchique. En revanche, les congés et journées de formation ne peuvent pas donner lieu à la possibilité de report des jours de télétravail.

1.5 Le Travail Occasionnel à Distance

Les personnels ont la possibilité de choisir entre le télétravail de manière régulière et le Travail Occasionnel à Distance.

Ce dispositif consiste pour l'agent à bénéficier d'un crédit de jours de télétravail à hauteur de 3 jours par mois, qu'il dépose auprès de son responsable hiérarchique en fonction des nécessités d'organisation de son travail et des impératifs de l'organisation collective de travail. L'agent doit solliciter l'autorisation de bénéficier du TOD dans le cadre d'une demande validée par le responsable hiérarchique et instruite par la Direction des Ressources Humaines. Une fois l'autorisation de TOD accordée, l'agent doit, à chaque fois qu'il souhaite positionner un jour de TOD, formuler une demande d'utilisation des jours auprès de son N+1 au moins 48 heures à l'avance. L'agent peut utiliser son crédit sous la forme de journées et de demi-journées.

Les jours de TOD ne sont en revanche pas reportables d'un mois sur l'autre et sont obligatoirement soumis à validation du responsable hiérarchique. L'agent doit être présent au moins 3 jours sur site au cours de la semaine de TOD.

Pour bénéficier du TOD, l'agent devra être préalablement équipé d'un ordinateur portable. Aucun matériel informatique spécifique ne sera mis à disposition d'un agent qui sollicite la possibilité de bénéficier du TOD. Un ordinateur portable, géré par le service ou la composante, pourra être mis à disposition en fonction des disponibilités de ce matériel.

Un même agent ne pourra pas bénéficier des modalités de télétravail régulier et du TOD. Il devra forcément opérer un choix entre l'une ou l'autre des modalités.

Les conditions d'éligibilité et les modalités de validation de la candidature sont identiques pour les deux dispositifs.

Article 2. CONDITIONS D'ELIGIBILITE AU TELETRAVAIL

2.1 Conditions d'éligibilité de l'agent au télétravail

Le télétravail est ouvert à tous les agents titulaires et contractuels qui justifient d'une ancienneté minimale de 6 mois sur leur poste.

Pour les agents contractuels, la possibilité de télétravailler leur est ouverte dès lors qu'ils sont recrutés en contrat à durée indéterminée et que leur période d'essai est terminée ou en contrat à durée déterminée pour une durée de contrat supérieure ou égale à 12 mois.

Les apprentis et les stagiaires ne sont pas éligibles au télétravail, considérant que la présence dans une communauté de travail est un élément indispensable à leur apprentissage.

Sont éligibles au télétravail les agents dont le travail et l'activité ne gênent pas le fonctionnement de leur équipe de rattachement et ne nécessitant pas un soutien managérial rapproché. Il appartient au N+1 d'accorder ou non la possibilité de mise en œuvre du télétravail.

Les critères d'éligibilité sont, entre autres :

- La nature du travail qui peut être ou non réalisé en télétravail
- La capacité de l'agent à travailler de façon régulière à distance
- La configuration de l'équipe
- Les nécessités de service

2.2 Conditions d'éligibilité d'un poste ou d'une activité au télétravail

Par principe tous les agents peuvent être éligibles à cette modalité d'organisation du travail. Par exception et compte tenu de certaines spécificités de ce mode d'organisation, le télétravail à domicile ne peut être ouvert qu'à des postes ou des activités compatibles avec cette forme d'organisation. Ainsi, ne peuvent pas être éligibles les personnels ayant une activité qui par nature requiert d'être exercée physiquement dans les locaux de l'établissement, notamment en raison des équipements matériels, ou la nécessité d'une présence physique.

La DRH définit à partir de la fiche d'auto-évaluation du service ou de l'entité rédigée par l'encadrant si l'activité est éligible ou non au télétravail. Il y est précisé les mesures d'adaptations nécessaires et la proportion d'emplois susceptibles de basculer dans une démarche de télétravail.

2.3 Proportion limitée des télétravailleurs

Le responsable hiérarchique doit nécessairement veiller à ce que le nombre de collaborateurs bénéficiant du télétravail soit réellement compatible avec le bon fonctionnement du service, ainsi que l'organisation de l'équipe. Il est rappelé que l'accueil physique et téléphonique des usagers doit être garanti pendant les heures d'ouverture des services au public.

2.4 Rappel des principes du télétravail

Quelle que soit l'origine de la demande de télétravail (demande explicite de l'agent ou demande explicite de l'établissement), celle-ci doit s'inscrire dans le respect des dispositions suivantes :

- Le télétravail revêt un caractère volontaire. Il ne peut être imposé à l'agent par l'administration et réciproquement ne peut être obtenu par l'agent sans l'accord de son supérieur hiérarchique

- Si un agent exprime le désir d'opter pour le télétravail, l'établissement peut, après examen, accepter ou refuser cette demande
 - Le refus d'un agent contractuel d'accepter un poste de télétravailleur n'est pas en soi un motif de rupture de son contrat de travail.
 - Le télétravail est réversible : le retour sur site de l'agent titulaire ou non titulaire est garanti
 - Le télétravailleur bénéficie des mêmes droits et est soumis aux mêmes devoirs que les agents travaillant sur site. Les télétravailleurs ont ainsi les mêmes possibilités de déroulement de carrière que les agents en situation comparable qui travaillent dans les locaux de l'établissement
- L'université fournit, installe et entretient les équipements nécessaires au télétravail, sous réserve, lorsque le télétravail s'exerce à domicile, de la conformité des installations électriques et des lieux de travail. Cette mise à disposition n'est pas obligatoire lorsque l'agent demande à bénéficier du TOD ou du télétravail régulier à raison de 0,5 jour par semaine.

2.5 Principe du volontariat

Le télétravail est fondé sur le principe du volontariat.

Lorsqu'un agent exprime une demande de télétravail, son supérieur hiérarchique examine cette demande, qu'il peut accepter ou refuser.

Les demandes sont examinées par l'établissement au vu des conditions de faisabilité tant techniques qu'organisationnelles, au regard du poste de travail considéré et de la maîtrise de l'emploi dont fait preuve l'agent, notamment de sa capacité à travailler de manière autonome.

La décision de rejet par l'autorité hiérarchique d'une demande de télétravail fait l'objet d'une notification motivée à l'agent concerné dans un délai maximum de 2 mois à compter de sa réception.

En cas d'acceptation, cette décision est prise sous réserve de la fourniture de l'attestation d'assurance prévue à l'article 5.9.

Article 3. LES MODALITES DE VALIDATION DE LA CANDIDATURE

3.1 Demande à l'initiative de l'agent

La mise en œuvre du télétravail intervient à l'initiative de l'agent. Elle est subordonnée à l'accord du responsable hiérarchique de l'agent, qui apprécie la demande en fonction des conditions d'éligibilité.

L'agent qui exprime le désir d'opter pour le télétravail en informe son responsable hiérarchique par écrit. Cette demande peut se faire par lettre remise en main propre ou par lettre recommandée. Une copie de cette demande sera également adressée à la Direction des Ressources Humaines pour être portée au dossier de l'agent.

Un entretien a lieu afin que le responsable hiérarchique prenne la décision d'accéder ou non à la demande en lien, le cas échéant, avec la Direction des Ressources Humaines.

Une réponse sera faite dans un délai maximum de 2 mois à compter de la date de réception de la demande par le responsable hiérarchique de l'agent. Une copie de la réponse sera également adressée à la DRH.

Dans tous les cas, le responsable hiérarchique, avec la collaboration de la DRH, doit motiver sa réponse par écrit :

- En cas d'acceptation, le responsable hiérarchique fournit à l'agent l'ensemble des informations relatives aux conditions d'exécution du télétravail,
- En cas de réponse négative, la décision doit mentionner les raisons de celle-ci.

Les principaux motifs de refus de passage en télétravail peuvent être notamment :

- Le non-respect des conditions d'éligibilité
- Des raisons d'impossibilités techniques
- Des raisons de confidentialité des informations et données traitées
- D'une désorganisation réelle au sein de l'activité
- Ou d'une autonomie insuffisante de l'agent, celle-ci étant indispensable pour effectuer un travail en étant isolé

En cas de refus opposé à l'agent, ce dernier a la possibilité de saisir la Commission Administrative Paritaire compétente ou la Commission Consultative Paritaire des Agents Non Titulaires.

3.2 Demande à l'initiative de l'Etablissement

Dans le cas précis et exceptionnel où la proposition de passer en télétravail émane du responsable hiérarchique lui-même, (en cas d'urgence comme pandémie, crise majeure...) celle-ci doit être expliquée clairement à l'agent.

La procédure est la suivante :

- La demande est adressée à l'agent (par courriel, par lettre recommandée ou lettre remise en main propre) en envoyant une copie à la DRH
- L'agent dispose d'un délai de 3 jours pour donner sa réponse (par courriel, par lettre recommandée ou lettre remise en main propre). A défaut, celle-ci est réputée négative

En cas de réponse positive, toutes les dispositions nécessaires et décrites dans les articles suivants seront mises en place pour accompagner ce passage en télétravail.

En cas de réponse négative de l'agent d'accepter cette nouvelle forme d'organisation, ce refus est sans aucune conséquence sur la poursuite de son activité et ne peut donner lieu à une sanction ou reprise quelconque.

Article 4. PRESERVATION DU LIEN AVEC L'ETABLISSEMENT

4.1 Temps minimum et maximum de télétravail à domicile

Afin de maintenir un lien suffisant entre l'agent et l'université, le télétravail sera limité à 0,5 jour par semaine minimum et 2 jours par semaine maximum.

Il est également impossible de cumuler au cours d'une même semaine deux journées de télétravail avec une journée de congé ou de RTT et ce afin de maintenir une continuité avec le service.

Par ailleurs, les agents qui bénéficient d'un aménagement de leur semaine sur 4.5 jours ne peuvent pas télétravailler plus d'un jour et demi par semaine.

Les agents en temps partiel peuvent bénéficier du télétravail à condition d'être présents au moins 3 journées entières par semaine sur site.

4.2 Participation à la vie de l'établissement

Afin de garantir l'information et le lien avec l'établissement, les télétravailleurs participent dans les mêmes conditions que les autres agents de l'université aux formations et aux réunions de service, lesquelles l'emportent sur le droit au télétravail. Dans le cadre de l'exercice de ses fonctions en télétravail, l'agent conserve un bureau sur le site administratif.

Article 5. CONDITIONS DE MISE EN PLACE

5.1 – La décision individuelle

L'acte individuel autorisant le télétravail prend la forme d'une décision individuelle.

Préalablement à la mise en œuvre du télétravail, une décision individuelle est signée par l'agent, le supérieur hiérarchique et le président de l'université ou son représentant.

Cette décision, qui est conclue pour une durée d'un an, peut être renouvelée autant de fois que de besoin dès lors que l'agent et le supérieur hiérarchique en ont convenu. Elle précise les jours et le lieu d'exercice du télétravail.

La décision individuelle précise notamment les modalités d'exécution du télétravail à domicile :

- La répartition des jours travaillés à l'université et des jours travaillés à domicile
- Les plages horaires pendant lesquelles l'agent doit pouvoir être joint

- Le matériel mis à disposition
- Les conditions de réversibilité du télétravail à domicile
- En cas de modification du nombre ou de la répartition des jours travaillés à domicile, cette modification fait l'objet d'une nouvelle décision

5.2 - Période d'adaptation et réversibilité permanente

Période d'adaptation et entretien de bilan

Afin de permettre à l'agent et au supérieur hiérarchique de s'assurer que le télétravail correspond à leurs attentes, et ne met pas en danger l'équilibre familial, il est prévu une période dite d'adaptation.

Pendant cette période, dont la durée ne saurait excéder trois mois, chacune des parties est libre de mettre fin au télétravail moyennant le respect d'un délai de prévenance de trente jours qui peut être réduit par accord des parties.

Cette période d'adaptation est effective une seule fois, et ne s'applique pas si la décision individuelle relative au télétravail est renouvelée lorsque l'agent conserve le même poste.

Un entretien est organisé entre l'agent et son responsable hiérarchique au plus tard quinze jours avant l'arrivée du terme de la période d'adaptation afin d'effectuer un bilan sur la situation de télétravail. Ce bilan est l'occasion pour les deux parties d'apprécier l'opportunité de la poursuite ou non du télétravail.

Réversibilité à l'issue de la période d'adaptation

À l'issue de la période d'adaptation, il peut être mis fin, par accord des parties, au télétravail avant le terme initialement prévu par la décision individuelle sous réserve de respecter un préavis qui sauf accord des parties est de deux mois.

L'agent retrouve alors son poste et ses conditions de travail antérieures et restitue le matériel mis à sa disposition.

Cette décision, qui met automatiquement fin à la décision individuelle est notifiée par écrit.

Situation en cas de changement de fonctions ou de domicile

La poursuite du télétravail en cas de changement de fonctions ou de domicile est subordonnée à l'accord des deux parties et à une nouvelle décision individuelle.

5.3 – Le lieu d'exercice du travail

Le télétravail s'exerce dans un lieu défini (le domicile de l'agent). Il doit impérativement se situer sur le territoire français. Il convient d'apporter une justification de domicile.

Le lieu d'exercice de télétravail doit être protégé par une assurance type multirisques et l'agent qui opte pour le télétravail doit déclarer sa nouvelle situation auprès de sa compagnie d'assurance.

Il devra informer sa compagnie d'assurance qu'il exerce à son domicile une activité de bureau, sans accueil de public, à raison de X jours par semaine et que sa multirisque habitation doit couvrir sa présence pendant ces journées de travail.

5.4 - Durée du travail

L'agent qui opte pour le télétravail reste pour l'organisation de ses horaires de travail régi par les dispositions applicables aux personnels de l'université telles qu'elles sont exposées dans le cadre de travail des personnels.

Le télétravailleur est crédité pour chaque jour de télétravail du temps correspondant à cette quotité de temps de travail journalière de travail sur site. Les droits à congés du télétravailleur sont identiques à ceux du travailleur sur site. Les conditions d'accès au CET sont les mêmes. Le télétravailleur conserve ses droits à récupération acquis sur site.

Le télétravailleur à domicile ne peut effectuer des heures supplémentaires qu'à la demande de son employeur auquel il appartient de déterminer les modalités de contrôle du temps de travail.

La décision individuelle fixe des plages horaires pendant lesquelles l'agent doit être joignable par l'organisme.

L'établissement est tenu de respecter ces plages horaires, et ne peut donc contacter l'agent en dehors de celles-ci.

5.5 - Choix des jours de télétravail

Le choix des jours de télétravail résulte d'un accord entre les parties, qui doit permettre d'assurer le maintien du bon fonctionnement du service d'affectation de l'agent et est mentionné sur la décision individuelle.

5.6 - Suspension provisoire du télétravail

L'agent peut être confronté à des circonstances qui sont de nature à l'empêcher, de manière temporaire, de réaliser ses missions en télétravail (par exemple incendie ou inondation du lieu de télétravail).

Dans ces hypothèses, l'agent ou le supérieur hiérarchique de l'agent peut demander, dès qu'il a connaissance de ces événements, la suspension ou l'aménagement à titre temporaire du télétravail.

Le responsable hiérarchique direct pourra, en cas de nécessité de service avéré, demander une suspension provisoire d'une durée d'un mois renouvelable 2 fois et

dans un maximum de 3 mois consécutifs, moyennant un délai de prévenance de 1 mois.

5.7 – Suivi du télétravailleur

Pour les télétravailleurs, l'entretien annuel d'évaluation et d'accompagnement commence par un temps consacré au suivi de l'organisation du télétravail.

Sont notamment évoqués les conditions d'activité de l'agent en télétravail, sa charge de travail et le maintien du lien nécessaire avec l'organisme.

Par ailleurs, des outils spécifiques de suivi pourront être mis en place à la demande du supérieur hiérarchique : tableau de suivi de l'activité, fiche de liaison, compte-rendu d'activité.

5.8 Formation au télétravail pour les télétravailleurs et les encadrants

L'établissement met en place des actions de formation à l'attention des agents et des encadrants afin de faciliter la mise en œuvre de cette modalité d'organisation du travail.

5.8 - Respect de la vie privée de l'agent

Les plages horaires durant lesquelles l'établissement peut contacter l'agent sont précisées dans la décision individuelle, et ce afin de respecter la vie privée du télétravailleur. Elles sont portées à la connaissance du supérieur hiérarchique de l'agent et de ses collègues de travail.

5.9 Assurance

L'agent fournit à l'établissement une attestation de son assureur, au titre de son assurance multirisque habitation, indiquant que ce dernier a pris acte du fait qu'il exerce son activité professionnelle en partie à son domicile.

Article 6. EQUIPEMENT DE TRAVAIL

6.1 Conformité des installations et des lieux

L'habitation de l'agent doit être compatible avec l'exercice d'une activité professionnelle au regard des règles en matière d'hygiène et sécurité.

Le lieu d'exercice doit également répondre à des critères de conformité avec l'exercice du télétravail :

- Connexion Internet permettant un usage dans le traitement des données qui n'altère pas les conditions de travail. Un test d'éligibilité technique sur le niveau de débit sera réalisé au préalable. Il s'agit d'un test en ligne effectué par l'agent dont les résultats sont analysés par la Direction des Systèmes d'Information. Si les conditions de débit ne sont pas suffisantes, la demande de télétravail pourra être refusée.
- Un espace spécifique aménagé pour travailler confortablement et exempt de toute distraction pendant la période de travail.

En contrepartie, de ces équipements, l'université n'octroie aucun avantage financier à l'agent et ne prendra pas en charge les travaux nécessaires d'adaptation de son domicile.

Pour les personnels en situation de handicap, l'établissement met en œuvre les aménagements de poste nécessaire à l'exercice de leur activité à leur domicile après avis du médecin de prévention.

6.2 Mise à disposition de l'équipement du télétravailleur par l'université

Au titre du télétravail à domicile, chaque télétravailleur disposera d'un équipement adapté fourni par l'université.

Cet équipement est déterminé par le service en fonction des missions, de l'organisation du télétravail et de la politique générale d'établissement.

En revanche, pour le télétravail qui s'exercerait sur une demi-journée et pour les agents qui choisissent le Travail Occasionnel à Distance, la mise à disposition d'un équipement n'est pas automatique.

Le télétravailleur doit pouvoir être joignable par téléphone, par messagerie et être en mesure de se connecter à distance.

La Direction des Systèmes d'Information fixe les conditions d'usage des équipements domestiques requis. Il n'y a pas de prise en charge financière. Le télétravailleur organise la sécurité de son poste de travail, il reconnaît à la DSI la possibilité d'expertiser son poste.

L'utilisation de ce matériel est strictement limitée à l'exercice de l'activité professionnelle.

L'agent s'engage à prendre soin de ces équipements et à prévenir sans délai son responsable hiérarchique en cas de panne, de mauvais fonctionnement, de détérioration, de perte ou de vol du matériel mis à disposition.

L'agent s'engage à restituer le matériel lié à son activité de télétravail lorsqu'il est mis fin au télétravail.

En cas d'incident technique l'empêchant d'effectuer normalement son activité, il doit informer immédiatement son responsable hiérarchique qui prend alors les mesures appropriées pour assurer la bonne organisation de l'activité.

Dans le cas d'une impossibilité temporaire d'accomplissement de ses fonctions en télétravail en raison d'un évènement non programmé (par exemple, panne du réseau informatique mis à disposition par l'employeur), l'agent en télétravail est réputé en temps de travail dans sa plage horaire habituelle durant la durée de l'indisponibilité et il ne peut lui être demandé de récupérer ce temps.

L'agent doit immédiatement en informer son supérieur pour définir les adaptations de la situation de travail qu'il convient de mettre en œuvre. Cela peut éventuellement justifier un retour sur site.

En cas de retour temporaire sur site, la durée du déplacement accompli par l'agent en télétravail dans sa plage horaire, pour rejoindre ce site, est également décomptée comme du temps de travail.

L'agent en télétravail ne peut se voir imposer des congés (RTT...) durant une période d'indisponibilité pour cause de problèmes techniques.

6.3 Protection des données

L'université est responsable de la sécurisation du système d'information utilisé par les agents de l'université à des fins professionnelles.

Le télétravailleur s'engage à respecter les règles de sécurité informatique en vigueur à l'université, en particulier à mettre en œuvre tous les protocoles visant à assurer les protections des données et leur confidentialité.

Il fera preuve d'une vigilance particulière sur leur intégrité et le maintien de confidentialité, notamment par l'application des dispositions en matière de mot de passe pour les travaux effectués à son domicile

6.4 Droits individuels et collectifs

Le télétravailleur à domicile bénéficie des mêmes droits et avantages légaux et conventionnels que ceux applicables aux agents de l'université en situation comparable travaillant dans les locaux de l'organisme.

A ce titre, les télétravailleurs à domicile ont le même accès à la formation que des agents qui travaillent dans les locaux de l'université.

L'université s'engage à ce que la charge de travail et les délais d'exécution du télétravailleur à domicile soient évalués dans les mêmes conditions que celles utilisées pour les travaux exécutés dans les locaux de l'université.

Article 7. RELATIONS SOCIALES

7.1 Droits individuels et collectifs

En tant qu'agents de l'université, les télétravailleurs sont pris en compte pour la détermination des seuils d'effectifs.

Le télétravailleur à domicile bénéficie des mêmes droits et avantages légaux et conventionnels que ceux applicables aux agents de l'université en situation comparable travaillant dans les locaux de l'organisme.

A ce titre, les télétravailleurs à domicile ont le même accès à la formation que des agents qui travaillent dans les locaux de l'université.

À l'occasion des élections professionnelles, les télétravailleurs bénéficient des mêmes conditions d'électorat et d'éligibilité que les autres agents de l'établissement.

Comme eux, ils bénéficient de l'information diffusée par les représentants du personnel et ils ont comme les autres agents de l'établissement accès à leurs représentants.

Enfin, les télétravailleurs peuvent, dans les mêmes conditions que les autres agents de l'université, exercer un mandat de représentation du personnel, et disposer pour cela des mêmes moyens, notamment en termes de crédit d'heures.

Ce crédit peut être utilisé, pour tout ou partie, pendant les périodes en télétravail.

L'université s'engage à ce que la charge de travail et les délais d'exécution du télétravailleur à domicile soient évalués dans les mêmes conditions que celles utilisées pour les travaux exécutés dans les locaux de l'université.

7.2 Un référent dédié au télétravail

Le rôle du référent dédié au télétravail a vocation à s'étendre au suivi de sa mise en place. Ce référent doit être un interlocuteur privilégié à la fois pour les encadrants et les agents et peut être saisi de toute éventuelle difficulté rencontrée en situation de télétravail et tenter d'y remédier en conseillant et en orientant vers les solutions les plus adaptées.

Il peut également contribuer à l'établissement des bilans annuels de la mise en œuvre du télétravail. Des points réguliers sur les réussites et les difficultés rencontrées peuvent être instaurés entre le référent dédié au télétravail et les encadrants concernés, dans un souci d'améliorer l'efficacité du processus de déploiement du télétravail.

Ce référent peut-être un chargé de mission de l'Université.

Article 8. CONSULTATION DES INSTANCES REPRESENTATIVES DU PERSONNEL

La mise en œuvre du télétravail fait l'objet d'une consultation préalable du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) et du Comité Technique (CT).

Un bilan annuel des données relatives au télétravail à l'université est présenté à ces instances, notamment dans le cadre de la présentation du bilan social. En outre, la liste nominative des agents de l'université en situation de télétravail est transmise annuellement au médecin de prévention.

Une commission ad hoc issue du CHSCT est chargée d'étudier le bilan annuel de mise en œuvre du télétravail et de présenter ses conclusions au CHSCT.

Article 9. SANTE AU TRAVAIL ET CHSCT

L'université informe le télétravailleur de la politique de l'établissement en matière de santé et de sécurité au travail, ce dernier étant tenu de respecter les règles en découlant lorsqu'il est en situation de télétravail. Les dispositions du travail en matière de santé et sécurité au travail s'appliquent au télétravailleur. Son poste fait l'objet d'une évaluation des risques professionnels au même titre que l'ensemble des postes de travail du service.

Le télétravailleur bénéficie de la médecine de prévention dans les mêmes conditions que l'ensemble des agents en fonction de la nature des risques professionnels auxquels il est exposé.

En cas d'accident du télétravailleur survenu du fait ou à l'occasion du travail au domicile de l'agent, il est fait application du même régime que si l'accident était intervenu dans les locaux de l'université pendant le temps de travail.

A cet effet, le télétravailleur informe son employeur de l'accident et lui transmet tous les éléments nécessaires à l'élaboration de la déclaration d'accident de travail dans la journée où l'accident s'est produit ou au plus tard dans les 24 heures (sauf cas de force majeure, d'impossibilité absolue ou de motif légitime).

Article 10. DISPOSITIONS DIVERSES

Ce dispositif est mis en place de manière définitive. Toute annulation ou modification du protocole ne pourra être réalisée sans l'avis du Comité Technique et la validation du Conseil d'Administration de l'établissement.

Règles d'utilisation des espaces de stockage de l'Université de Tours

Les articles qui suivent sont tirés du site :

<https://secnum.univ-tours.fr/charte/#proprivee>

Article III. Conditions d'utilisation des systèmes d'information

Section III.1 Utilisation professionnelle / privée

L'utilisation des systèmes d'information de l'établissement a pour objet exclusif de mener des activités de recherche, d'enseignement, de documentation, d'administration ou de vie universitaire. Sauf autorisation, ces moyens ne peuvent être employés en vue d'une utilisation ou de la réalisation de projets ne relevant pas des missions de l'établissement ou des missions confiées aux utilisateurs. Ils peuvent néanmoins constituer le support d'une communication privée dans les conditions décrites ci-dessous.

L'utilisation résiduelle des systèmes d'information à titre privé doit être non lucrative et raisonnable, tant dans sa fréquence que dans sa durée. En toute hypothèse, le surcoût qui en résulte doit demeurer négligeable au regard du coût global d'exploitation.

Cette utilisation ne doit pas nuire à la qualité du travail de l'utilisateur, au temps qu'il y consacre et au bon fonctionnement du service.

Toute information est réputée professionnelle à l'exclusion des données explicitement désignées par l'utilisateur comme relevant de sa vie privée.

Ainsi, il appartient à l'utilisateur de procéder au stockage de ses données à caractère privé dans un espace de données prévu explicitement (Le dossier devra être impérativement nommé «PERSONNEL») à cet effet ou en mentionnant le caractère personnel sur la ressource (Pour exemple, « _personnel_nom_de_l_objet_ » : l'objet pouvant être un message, un fichier ou toute autre ressource numérique. Arrêt n°2044 du 21 octobre 2009 (07-43.877) de la Cour de cassation, chambre sociale). La protection et la sauvegarde régulière des données à caractère privé incombent à l'utilisateur.

L'utilisateur est responsable de son espace de données à caractère privé. Lors de son départ définitif de l'établissement, il lui appartient de détruire son espace de données à caractère privé, la responsabilité de l'établissement ne pouvant être engagée quant à la conservation de cet espace. La sauvegarde des données stockées sur le poste de travail de l'utilisateur relève de la responsabilité de chaque utilisateur. Il est rappelé que celle-ci ne concerne pas les données sensibles qui doivent être traitées sur le serveur bureautique.

L'utilisation des systèmes d'information à titre privé doit respecter la réglementation en vigueur. En particulier, la détention, diffusion et exportation d'images à caractère pédophile, ou la diffusion de contenus à caractère raciste ou antisémite est totalement interdite.

Par ailleurs, eu égard à la mission de l'établissement, la consultation de sites de contenus à caractère pornographique depuis les locaux de l'établissement, hors contexte professionnel, est interdite.

L'utilisateur se doit de respecter les principes de neutralité religieuse, politique et commerciale.

Section III.2. Continuité de service : gestion des absences et des départs

Afin d'assurer la continuité de service, l'utilisateur doit privilégier le dépôt de ses fichiers de travail sur des zones partagées par les membres de son service ou de son équipe.

En cas de départ, ou d'absence prolongée, l'utilisateur informe sa hiérarchie des modalités permettant l'accès aux ressources mises spécifiquement à sa disposition. En tout état de cause les données non situées dans un espace identifié comme personnel, sont considérées comme appartenant à l'établissement qui pourra en disposer.