



# **GUIDE DU TÉLÉTRAVAIL EN DOUANE**



# Guide du télétravail

**Dans un monde de plus en plus connecté, le développement des outils numériques et de communication a favorisé l'émergence de nouveaux modes de travail hors les murs, en dehors des locaux professionnels habituels. C'est dans cet élan que s'inscrit le télétravail, qui suite à la crise sanitaire exceptionnelle de 2020, s'est intensifié pour se généraliser dans le secteur privé, tout comme dans la fonction publique où 17 % des salariés ont télétravaillé en moyenne chaque semaine en 2021 (INSEE).**

**E**n France, 76 % des cadres utilisent les technologies de l'information et de la communication sur leur temps personnel, pour des raisons professionnelles. Ainsi, 75 % d'entre eux estiment que les pratiques de télétravail, ne protègent pas des durées excessives de travail mais surtout, ne garantissent pas un droit à la déconnexion<sup>1</sup>.

Il est donc essentiel pour l'administration d'adapter les modes de management, en construisant des nouveaux collectifs de travail qui permettent une mobilisation des capacités humaines à distance et qui préviennent les risques, afin de concevoir des solutions organisationnelles partagées, pour gagner l'engagement des équipes et garantir la cohésion sociale.

Consciente que ces changements impliquent une démarche collective, la CGT porte auprès de l'administration la revendication de la nécessité d'accompagner les agents et les encadrants, pour faire face à ces évolutions dans le dialogue et la confiance, afin de faciliter le déve-

loppement de ce mode de travail auquel 98 % des français interrogés souhaitent avoir recours<sup>2</sup>.

## TÉLÉTRAVAIL : DE L'HISTOIRE...

Le mot télétravail apparaît pour la première fois en France en

1978, dans le livre de l'ingénieur Louis Brunel, « *Des machines et des hommes : télécommunications* », mais il faut attendre 1993, pour qu'une première proposition de définition soit formulée : « *Le télétravail est une modalité d'organisation et/ou d'exécution d'un travail exercé à titre habituel par une personne physique dans les conditions cumulatives suivantes : le travail s'effectue à distance, c'est-à-dire hors des abords immédiats de l'endroit où le résultat du travail est attendu, en dehors de toute possibilité physique pour le donneur d'ordre de surveiller l'exécution de la prestation par le télétravailleur.* »<sup>3</sup>

Une décennie plus tard, dans un contexte de stratégie européenne pour l'emploi, c'est dans le secteur privé que le télétravail est formalisé par l'accord national interpro-

<sup>1</sup> Sondage Viavoice 2021 « Opinions et attentes des cadres au travail » réalisé pour l'UGICT-CGT.

<sup>2</sup> Enquête nationale sur le télétravail UGICT-CGT (septembre 2021, 100+ questions, 15 000 répondants).

<sup>3</sup> Thierry Breton, *Le télétravail en France : situation actuelle, perspectives de développement et aspects juridiques*, Paris, la Documentation française, (Collection des rapports officiels), 1994





professionnel signé par les partenaires sociaux le 19 juillet 2005, suivant l'accord-cadre sur le télétravail signé au niveau européen, le 16 juillet 2002.

## ...À LA RÉGLEMENTATION

En France, l'inscription du télétravail dans le cadre légal et réglementaire 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 conduit à la création des articles L.1222-9 à 11 du Code du travail, introduisant ainsi la première définition légale du télétravail : « *le télétravail désigne toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail qui aurait également pu être exécuté dans les locaux de l'employeur est effectué par un salarié hors de ces locaux de façon volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication.* »

Quatre ans plus tard, élaboré en concertation avec les employeurs et

les organisations syndicales représentatives de la fonction publique, le Décret n°2016-151 du 11 février 2016 (modifié par le Décret n°2020-524 du 5 mai 2020) précise les conditions et les modalités de mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique et la magistrature.

**L'Article 1er du décret n°2016-151** stipule que 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'État, 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.

**L'Arrêté ministériel du 15 janvier 2021 modifiant l'arrêté du 22 juillet 2016**, décline par la suite, les mesures relatives à la mise en œuvre du télétravail au sein des ministères économiques et financiers, prévues à l'article 7 du Décret n°2016-151 du

11 février, concernant :

- les activités éligibles au télétravail ;
- la liste et la localisation des locaux professionnels éventuellement mis à disposition par l'administration pour l'exercice des fonctions en télétravail, le nombre de postes de travail qui y sont disponibles et leurs équipements ;
- les règles à respecter en matière de sécurité des systèmes d'information et de protection des données ;
- les règles à respecter en matière de temps de travail, de sécurité et de protection de la santé ;
- les modalités d'accès des institutions compétentes sur le lieu d'exercice du télétravail afin de s'assurer de la bonne application des règles applicables en matière d'hygiène et de sécurité ;
- les modalités de contrôle et de comptabilisation du temps de travail ;
- les modalités de prise en charge, par l'employeur, des coûts découlant directement de l'exercice du télétravail, notamment ceux des matériels, logiciels, abonnements, communications et outils ainsi que de la maintenance de ceux-ci ;
- les modalités de formation aux équipements et outils nécessaires à l'exercice du télétravail.

**L'Accord-cadre trois versants de la Fonction Publique du 13 juillet 2021** vient enfin fixer les modalités de mise en place du télétravail dans les différents services administratifs. Il a été publié au Journal officiel le 3 avril 2022 et prévoit notamment :

- l'obligation pour l'employeur de motiver son refus à la demande de télétravail d'un agent. L'agent a la possibilité de faire un recours auprès des représentants du personnel.
- Un délai de prévenance de 2 mois pour l'employeur s'il souhaite

mettre fin au télétravail d'un agent et l'obligation de motiver cette demande. De son côté, l'agent peut mettre fin au télétravail quand il le souhaite.

- La prise en charge de tous les équipements informatiques.
- Une indemnité de 2,5 € par jour de télétravail.
- L'obligation de formation de tous les agents – à commencer par le management – à la pratique du télétravail.
- La limitation de 3 jours maximum de télétravail par semaine, sauf pour les aidants et les femmes enceintes et la création d'un télétravail ponctuel (jours flottants).
- Le droit à la déconnexion.
- Une présomption d'accident du travail pour tous les accidents survenus pendant les heures de service.
- La possibilité de télétravailler dans des tiers lieux conformes aux règles applicables en santé et sécurité au travail.

Un accord sur le télétravail a été signé le 11 juillet 2022 au sein du Minefi (cet accord ministériel sert de base à l'organisation de télétravail à la DGDDI). La CGT n'a pas signé cet accord qui ne proposait aucune nouvelle avancée par rapport à l'accord de la fonction publique, et plus précisément sur les questions d'indemnité et de matériel fourni. De même, cet accord ne répondait pas aux inquiétudes soulevées au sujet de l'utilisation qui pourrait être faite du télétravail, dans le cadre de la politique immobilière de l'État.

Au niveau européen, en adoptant un programme de travail pour la période 2022-2024, syndicats et employeurs européens se sont engagés à négocier un accord juridique-



ment contraignant sur le « télétravail et le droit à la déconnexion » : accord qualifié d'historique par la Confédération européenne des syndicats (CES) en juin 2022. La négociation, qui a débuté le 3 octobre 2022, devra être conclue dans les huit mois, en vue d'une directive transposable dans les États membres dans les deux années suivantes<sup>4</sup>.

## LE TÉLÉTRAVAIL, UNE QUESTION DE PRINCIPES

### 1. Le volontariat

Le volontariat est un principe essentiel dans la mise en œuvre du télétravail. Le télétravail doit faire l'objet d'une demande écrite de l'agent et d'une autorisation écrite de l'employeur.

Le télétravail doit aussi, de façon exceptionnelle, pouvoir être mis en

œuvre à la demande des employeurs sur le fondement des pouvoirs dont ils disposent. Il s'agit bien d'un régime distinct, en cas de circonstances exceptionnelles, afin d'assurer tant la continuité du service public que la protection des agents et le cas échéant, dans le cadre des plans de continuité de l'activité.

### 2. L'alternance entre travail sur site et télétravail

L'agent en télétravail doit maintenir une présence minimale sur site, qui vise à garantir le maintien des liens avec le collectif de travail. La quantité maximum de télétravail dans la fonction publique est fixée à 3 jours par semaine pour un agent à temps plein, sauf situations spécifiques (point 10 de l'accord cadre trois versants de la fonction publique du 13 juillet 2021). Elle peut s'apprécier sur une base mensuelle.

Conformément à l'article 2 du décret du 11 février 2016, le télé-

<sup>4</sup> Christine Labbe « Télétravail : huit mois de négociations pour parvenir à une directive européenne », *OPTIONS au cœur du social - UGICT*, édition du 14 octobre 2022.

travail peut être organisé au domicile de l'agent, dans un autre lieu privé ou dans tout lieu à usage professionnel. Un agent peut bénéficier pour une même autorisation de ces différentes possibilités. Tous les lieux d'exercice du télétravail doivent respecter les conditions de sécurité et de confidentialité inhérentes aux activités du télétravailleur, y compris un espace dédié au télétravail de ses agents au sein des services d'un employeur. Les différents lieux accessibles aux télétravailleurs doivent être abordés dans le cadre du dialogue social de proximité.

### 3. L'usage des outils numériques

Il appartient à l'employeur public de fournir aux agents en télétravail placés sous son autorité, l'accès aux outils numériques nécessaires (un ordinateur, accès aux serveurs professionnels, messageries et logiciels métiers) pour pouvoir exercer leur activité et communiquer avec leur supérieur hiérarchique ainsi que leur collectif de travail et les usagers, le cas échéant.

### 4. L'éligibilité des activités

L'Arrêté ministériel du 15 janvier 2021 confère à l'administration centrale, la détermination des modalités de mise en œuvre du télétravail, selon l'éligibilité des missions exercées. L'éligibilité se détermine par les activités exercées et non par les postes occupés, ce qui nécessite une réflexion sur l'organisation du travail et sur la nature des missions exercées.

Les modalités de mise en œuvre du télétravail peuvent varier selon les

missions exercées. Toute nouvelle organisation de travail incluant du télétravail doit être mise en œuvre dans le cadre d'un dialogue social de proximité, incluant une réflexion approfondie sur l'organisation des temps, l'organisation du collectif de travail et les droits et obligations de chacun (employeur et agents).

### 5. La réversibilité du télétravail

Hors circonstances exceptionnelles et télétravail ponctuel, lorsque l'administration souhaite mettre fin à une autorisation de télétravail, sa décision, communiquée par écrit, doit être précédée d'un entretien et motivée au regard de l'intérêt du service. L'agent en télétravail n'a pas à justifier sa décision de renoncer au bénéfice d'une autorisation de télétravail.

Le décret du 11 février 2016 prévoit que lorsque l'administration ou un agent décide de mettre fin à une autorisation de télétravail, un délai

de prévenance doit être respecté. Ce délai est d'un mois pendant la période d'adaptation prévue par l'autorisation de télétravail et de deux mois au-delà de cette période.

Lorsque l'interruption du télétravail est à l'initiative de l'administration, ce délai peut être réduit en cas de nécessité du service dûment motivée, avec un entretien préalable. Lorsqu'aucune contrainte organisationnelle ne s'y oppose, il convient d'autoriser l'agent, qui demande à reprendre l'intégralité de son temps de travail en présentiel, à le faire dans un délai plus court que le délai de prévenance de deux mois prévus par le décret. La réversibilité ne fait pas entrave à une nouvelle demande de recours au télétravail ultérieure.

Les nécessités de service peuvent également justifier, sous réserve du respect d'un délai de prévenance, l'exigence d'un retour sur site pendant un jour de télétravail. Lorsqu'un retour sur site appa-



raît impératif pour plusieurs jours consécutifs, il peut être procédé à une suspension provisoire de l'autorisation de télétravail. Cette suspension doit être motivée par des nécessités de service. Un agent peut également informer son supérieur hiérarchique de sa nécessité de venir sur site un jour pour lequel il bénéficie d'une autorisation de télétravail et demander à déplacer ce jour de télétravail qui lui avait été accordé.

L'employeur garantit les conditions du retour de l'agent en télétravail sur son poste de travail, avec les mêmes droit et devoirs que l'agent exerçant totalement en présentiel. En cas de nécessité ou de facilité pour l'organisation de son travail ou sa réalisation, l'agent bénéficiant d'une autorisation de télétravailler peut décider d'effectuer ses activités sur son lieu de travail.

L'employeur peut demander à ce qu'il en informe son supérieur hiérarchique.

## TÉLÉTRAVAIL : QUOTITÉ, MODALITÉS & HORAIRES

### Quotité

La quotité maximale de télétravail pouvant être accordée aux agents exerçant leurs fonctions à temps plein est de trois jours par semaine maximum, 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.



### Le télétravail régulier : jours fixes

L'autorisation de télétravail porte sur l'attribution de jours fixes au cours de la semaine ou du mois. L'organisation du télétravail sur des dates fixes de la semaine ou du mois peut permettre à un service de mieux organiser son activité et aux agents de mieux organiser l'articulation entre leurs activités professionnelles et personnelles.

### Le télétravail ponctuel : jours flottants

L'autorisation de télétravail porte sur l'attribution d'un volume de jours flottants par semaine, par mois ou par an, d'un maximum de 12 jours.

L'attribution d'une autorisation de jours flottants de télétravail sur des dates non fixées à l'avance permet plus de souplesse pour permettre à l'agent d'utiliser sa quotité de télétravail en fonction de l'activité et des nécessités du service.

### Le télétravail exceptionnel

Exceptionnellement, dans certaines situations qui le nécessitent (pics de pollution, épisodes de canicule, événements perturbant les transports ou rendant difficile le travail sur site, etc.), une autorisation temporaire de télétravail peut être délivrée aux agents qui en font la demande.

### Cumul des modes de télétravail

Un agent peut bénéficier :

- soit uniquement de jours fixes ou flottants de télétravail ;
- soit d'une autorisation temporaire de télétravail ;
- il peut aussi cumuler les différentes modalités de télétravail et bénéficier d'un ou plusieurs jours fixes de télétravail, d'un volume de jours flottants de télétravail et d'une autorisation temporaire de télétravail.

Ce cumul doit être mis en œuvre dans le respect de la règle de pré-

sence minimale sur site (compte tenu des dérogations prévues).

## Horaires

La définition des horaires de travail peut être décidée conjointement, 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 habituels de l'agent peuvent également être maintenus selon la nécessité des activités du service. L'agent en télétravail 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. De même, une pause méridienne d'au moins 45 minutes est recommandée<sup>5</sup>.

## TÉLÉTRAVAIL & AGENTS EN SITUATIONS PARTICULIÈRES

Le télétravail est un outil supplémentaire pour intégrer et maintenir au travail les agents qui en sont le plus éloignés, quelle qu'en soit la raison. Pour les agents en situation particulière, le télétravail ne se substitue pas aux dispositifs de droit commun (congé maladie, congé maternité et congé proche aidant).

L'accord cadre du 13 juillet 2021, réaffirme la prise en compte des agents en situations particulières, au sens de l'article 4 du 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.

Ainsi, les agents en situation de handicap, les femmes enceintes ou les proches aidants, peuvent déroger à la règle des 3 jours maximum de télétravail hebdomadaires, dès lors qu'ils en formulent la demande et que leur état de santé ou leur situation le justifient.

## TÉLÉTRAVAIL & LA NÉCESSITÉ DE PRÉVENIR LES RISQUES

Le télétravail, comme tout mode d'organisation du travail, doit respecter les principes de prévention, de protection et de promotion de la santé de tous les agents publics.

Quelle que soit l'organisation de travail, l'employeur a les mêmes obligations en matière de prévention des risques professionnels à l'égard de tous les agents et est tenu de prendre les mesures nécessaires et réglementaires pour assurer leur sécurité et protéger leur santé physique et mentale.

À ce titre il évalue les risques professionnels de l'ensemble des services dont il a la charge et intègre dans le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) comme dans le plan d'action de prévention des risques les risques spécifiques liés au télétravail en concertation avec les instances de dialogue social compétentes en matière de santé et sécurité au travail<sup>6</sup>.

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 pré-

<sup>5</sup> Guide d'accompagnement de la mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique, Édition 2016

<sup>6</sup> <https://www.fonction-publique.gouv.fr/teletravail>



vention individuelles et collectives mises en place par l'administration.

L'administration peut par l'intermédiaire de ses assistants et conseillers de prévention, proposer des conseils en ergonomie, santé et sécurité en télétravail, sous forme 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.).

L'accord du 13 juillet 2021 relatif à la mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique précise qu'une attention particulière doit être portée :

#### ➤ **Aux risques liés à l'utilisation d'ordinateurs portables**

Un travail intensif sur un poste mal adapté peut engendrer des effets sur la santé (fatigues visuelles, troubles musculo-squelettiques – TMS –, stress). 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 leurs conditions de travail.

#### ➤ **Au risque de perte de lien avec le collectif de travail, à l'isolement social et professionnel**

L'agent qui exerce ses fonctions en télétravail peut perdre son sentiment d'appartenance au collectif de travail. 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. Il est essentiel que l'agent continue à disposer du même niveau d'informations que les agents sur site, qu'il reste associé aux décisions, et qu'il soit mis en copie des messages.

#### ➤ **Au risque de dépassement des durées de travail et d'empiètement sur la vie personnelle**

Le volume horaire doit être encadré : 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 le contacter. Nécessité de bien mesurer la charge de travail : en application du principe d'égalité de traitement avec les agents travaillant sur site, pour éviter que l'agent travaillant à son domicile soit amené à empiéter sur sa vie privée pour terminer son travail (le télétravail induit une inter-

pénétration entre vie professionnelle et vie personnelle).

## **TÉLÉTRAVAIL : LA DÉSPATIALISATION DE L'ENCADREMENT & LES BONNES PRATIQUES MANAGÉRIALES**

Le télétravail offre aux agents une organisation plus flexible de leur travail, leur permettant de réaliser leurs tâches dans un cadre moins astreignant.

Ainsi, la réorganisation du travail suppose que les encadrants intègrent le facteur de la distance dans leur démarche d'encadrement, d'accompagnement et de suivi de leurs équipes.

Le déplacement du facteur travail – d'un cadre professionnel où les interactions entre collègues et avec les



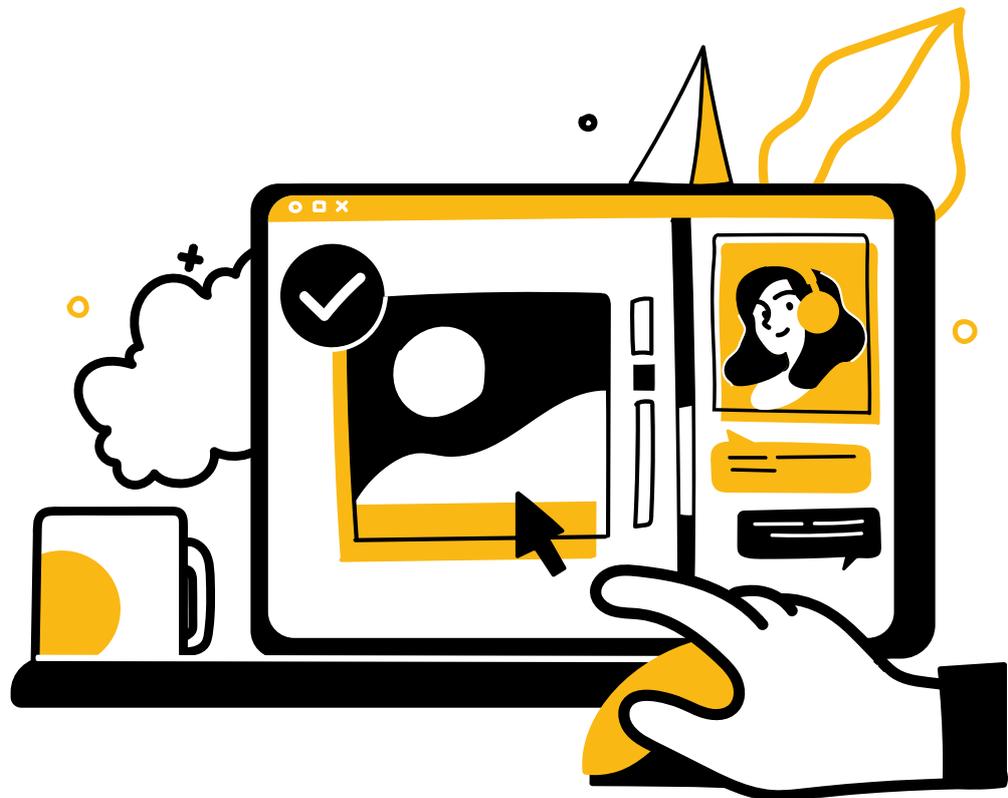
encadrants sont directes, à un cadre privé éloigné du collectif de travail – entraîne de nouveaux rapports et des moyens d'échanger différents, influencés par la distance : d'où la nécessité d'adaptation des pratiques managériales.

Dans cette nouvelle relation managériale, impliquant une dispersion spatiale et temporelle du travail (Taskin, 2006), il apparaît ainsi fondamental de développer des approches d'encadrement propices à la communication, à l'écoute, à la consultation des agents à distance, et surtout veillant à la diffusion égale de l'information à tous les niveaux.

Le véritable enjeu du télétravail consiste dès lors en la capacité de gestion de la déspatialisation qu'il induit, c'est-à-dire de la distance non seulement physique, mais aussi et surtout psychosociologique, liée à l'éloignement du travailleur de son environnement de travail au sens large (collègues, espaces communs, échanges informels et formels, etc.)<sup>7</sup>.

Le télétravail, vecteur de responsabilité, de confiance et de performance, affecte la structure du travail et de son suivi, puisqu'il permet aux travailleurs d'être plus autonomes pour organiser, planifier et exécuter leur travail.

Face à cette responsabilisation des agents et dans une démarche d'adaptation de ses pratiques managériales dans un contexte affectant le cadre spatio-temporel de l'exercice du travail, l'encadrant incarne



en priorité le lien entre les membres du collectif de travail, qu'il encourage en mettant en place des outils facilitant le partage d'expériences et renforçant la cohésion.

A cet effet et afin de renforcer la dynamique de travail à distance, l'encadrant dans sa position de superviseur et de coordinateur, favorise une démarche d'échanges réguliers avec ses équipes, au sujet des objectifs et des moyens de les atteindre, ainsi que sur les bonnes pratiques à développer en termes d'organisation. Ces temps d'échanges collectifs par visioconférence, permettent non seulement de réaliser le suivi de l'avancée du travail des agents en télétravail, mais surtout d'impulser une dynamique positive quant à ce suivi, qui n'est pas vécu comme un contrôle de leur performance à distance.

Ainsi, les formations sont essentielles dans le processus d'adaptation des pratiques managériales.

Elles peuvent être spécifiques au télétravail, ou intégrer cette thématique dans le cadre de formations plus générales en lien avec la gestion des équipes (coaching individuel/collectif à distance, encadrement d'équipes et de projets à distance, fixation d'objectifs et mesure des résultats en télétravail).

Les formations sont l'occasion de confronter les méthodes à la pratique et permettent d'évoquer en commun les difficultés rencontrées, ou encore d'effectuer un bilan de la mise en place du télétravail au sein d'un service.

## TÉLÉTRAVAIL & DOUANES

En 2022, l'Administration des Douanes a compté en moyenne près de 3 400 agents en télétravail chaque mois<sup>8</sup>, pour un peu plus d'une journée télétravaillée par semaine. Depuis le 4 octobre 2021, le dispositif de télétravail exceptionnel de crise a pris fin et a été remplacé par un régime de télétravail de droit commun, mis en œuvre

<sup>7</sup> Laurent Taskin, *Télétravail : Les enjeux de la déspatialisation pour le management humain*, *Revue Interventions économiques*, 34 | 2006.

<sup>8</sup> Moyenne du télétravail en douanes de juin 2022 à septembre 2022, bureau RH1-Bilan mensuel crise sanitaire Covid et télétravail.

par l'instruction directionnelle sur le télétravail (Instruction relative à la mise en œuvre du télétravail en Douane du 13 juillet 2021). Cependant, **il n'y a pas à ce jour d'accord cadre directionnel à la DGDDI.**

Le télétravail pérenne a ainsi été déployé au sein des services douaniers, ce nouveau dispositif s'adressant à tous les agents souhaitant y avoir recours. Les stagiaires dont la formation initiale est dispensée en présentiel ne sont pas éligibles au télétravail hors télétravail pour circonstances exceptionnelles.

L'instruction directionnelle précise notamment que par principe toutes les activités exercées par les agents sont présumées être compatibles, totalement ou partiellement, avec le télétravail. A ce titre, les activités exercées par les agents de la branche opérations commerciales/administration générale sont considérées comme étant éligibles au télétravail.

Cependant, du fait de la spécificité de certaines missions inhérentes à l'administration des Douanes (contrôle physique, équipements matériels ou applications, manipulation d'actes, de valeurs ou de données confidentielles dont la sécurité ne peut pas être assurée en dehors des locaux de l'administration), certaines activités exigeant une présence effective dans les locaux, ne sont pas éligibles au télétravail.

Dans ces services particulièrement, les encadrants ont été invités à élaborer des projets de service, après consultation de leurs agents, afin de déterminer les activités éligibles au télétravail et les modalités de son déploiement.

La demande d'inscription d'un agent au dispositif du télétravail pérenne, est formulée via l'application SIRHIUS et soumise à l'approbation de son chef de service.

En cas de refus, le chef de service informe l'agent des délais et voies de recours possibles.

L'agent peut faire appel aux représentants du

personnel dans toute démarche de recours et notamment quant à la saisine de la commission administrative paritaire compétente et/ou la production d'un recours administratif.

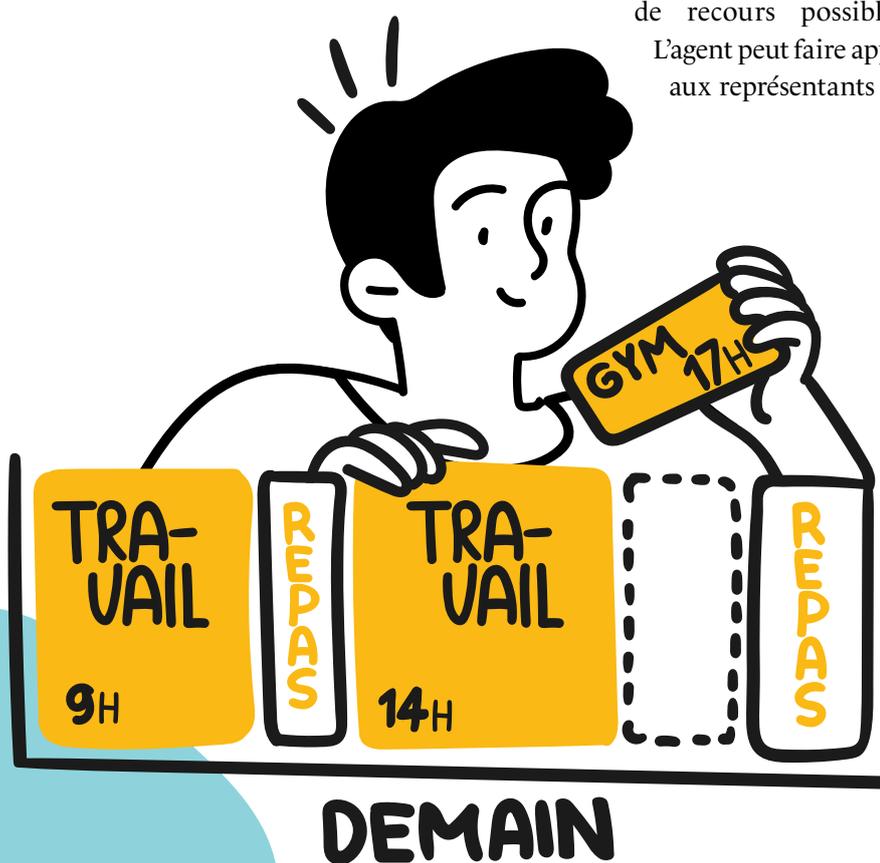
## TÉLÉTRAVAIL : DU POSITIF ET CE QU'IL RESTE À GAGNER

Lorsque le droit à la déconnexion est observé, le télétravail a un impact direct sur le bien-être des agents et des encadrants, favorisant ainsi un meilleur équilibre travail-vie.

Le télétravail améliore également l'efficacité des agents, d'une part à travers la confiance et la responsabilisation qui leur sont conférées, leurs missions sont réalisées avec plus d'autonomie, leur permettant ainsi de disposer d'une organisation plus flexible de leur travail. D'autre part, la réduction de certains facteurs déclencheurs de stress tels que les déplacements, facilite la concentration sur le travail.

Un recours plus étendu au télétravail permet non seulement d'avoir des effets positifs sur la satisfaction des agents, mais également sur l'environnement, à travers la diminution des embouteillages, de la réduction des émissions de carbone et de particules en particulier dans les zones urbaines denses.

Ainsi, afin de déployer le télétravail dans les meilleures conditions et conformément à la réalité des télétravailleurs, mais surtout de permettre aux agents et aux encadrants de disposer pleinement des avantages de ce mode de travail, la CGT demande à l'administration de prendre en compte les axes de développement suivants, pour garantir





un meilleur encadrement du télétravail :

- Le déploiement effectif des formations des agents et des encadrants au télétravail.
- Un bilan des situations particulières présenté régulièrement dans les comités sociaux d'administration (CSA).
- Le maintien dans l'emploi de personnes en situation de handicap par adaptation de leur poste au télétravail avec évolution professionnelle si nécessaire.
- Un bilan des moyens de contrôle mis en œuvre au télétravail en CSA et évaluation de leur caractère proportionné.
- La possibilité pour l'agent de signaler toute intrusion dans la sphère personnelle.
- La fixation d'un cadre et de mesures effectives pour garantir un réel droit à la déconnexion.
- La mise en place de trêve de mails pour garantir aux salariés de ne pas recevoir de sollicitations professionnelles durant leur temps de repos.
- La possibilité de télétravailler dans tout lieu à usage professionnel ou privé.

- La simplification de l'autorisation de télétravail (délai d'instruction de la demande ramené à 1 mois et autorisation d'exercice désormais sans limitation dans le temps).
- La prise en charge totale des frais générés par le télétravail (notamment par un relèvement du niveau du forfait télétravail qui le rende plus conforme aux frais réels engagés).
- Un plan d'équipement et de renouvellement du matériel pour l'ensemble des agents concernés, prenant en compte les risques inhérents aux mauvaises postures.
- Les frais directs liés à l'exercice de l'activité doivent être considérés comme des frais professionnels et doivent donner lieu soit à fourniture soit à prise en charge. La CGT revendique la prise en charge des

surcoûts d'assurance habitation et le coût de la conformité électrique des locaux.

- L'indemnisation forfaitaire doit prendre en compte les frais d'installation, les frais réels de fonctionnement (par exemple abonnement internet, maintenance), les frais divers (repas, transport...).
- Les tickets restaurants sont dus aux télétravailleurs dans les mêmes conditions que les salariés travaillant dans les locaux, en application du principe d'égalité de traitement.
- « *L'agent qui exerce ses fonctions en télétravail bénéficie des mêmes droits et obligations que les autres agents* ». Cela signifie donc par exemple qu'il a le même accès à la prise en charge des transports ou du déjeuner que les autres salariés quand elle existe.
- La création et la mise en œuvre effective au sein de l'administration d'une Commission de suivi du télétravail qui se réunira régulièrement pour suivre la bonne application des textes de loi et pour exercer des prérogatives sur le contrôle du télétravail en lui-même. Cette com-

mission émanera du Comité social d'administration et veillera en particulier aux indicateurs par genre, cadre d'emploi, grade, ancienneté, âge et service :

- ▶ nombre de demandes de télétravail ;
- ▶ nombre de refus et motifs invoqués ;
- ▶ nombre de réversibilité et motifs invoqués ;
- ▶ nombre et durée d'arrêts maladie ;
- ▶ nombre et durée des accidents du travail ;
- ▶ évaluation du temps et de la charge de travail ;
- ▶ nombre d'agents et d'encadrants ayant suivi une formation ;
- ▶ nombre moyen de jours télétravaillés par agent ;
- ▶ mise en œuvre effective du droit à la déconnexion.

Cette Commission participera, en lien avec le Comité social d'administration, à la rectification des fiches de postes et à leur actualisation selon l'évolution technologique des postes et leur éligibilité au télétravail. Elle veillera au respect des clauses obligatoires prévues par les décrets de 2016 et de 2020 notamment sur :

- ▶ les conditions de passage en télétravail, modalités d'acceptation, égalité de traitement, les conditions d'éli-

gibilité, les formalités à accomplir ou encore les conditions d'exécution du télétravail ;

- ▶ l'établissement d'une liste de lieux agréés et une étude d'impact du télétravail sur la politique immobilière de l'État. Le « *flex office* » ne correspond pas aux besoins de continuité du service public ; chaque agent doit conserver un poste de travail identifié ;
- ▶ les conditions de réversibilité à une exécution du télétravail au travail sur site.

Cette Commission veillera à éviter toute discrimination dans le choix des personnes éligibles au télétravail et sera composée des acteurs de prévention et des représentants du personnel proportionnellement aux résultats des élections professionnelles.

La commission de suivi se réunira :

- ▶ en cas de litige ;
- ▶ à chaque fois que nécessaire à la demande de la majorité de ses membres ;
- ▶ la périodicité des réunions doit être définie pour garantir le suivi de l'accord.

