



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES

SECRETARIAT GÉNÉRAL DES MINISTÈRES
ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS

SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES

SOUS-DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES
MINISTÉRIELLES

BUREAU DE LA COORDINATION DES POLITIQUES
MINISTÉRIELLES DES RESSOURCES HUMAINES

AFFAIRE SUIVIE PAR : [DAMIEN.MERMILLOD-
BLONDIN@FINANCES.GOUV.FR](mailto:DAMIEN.MERMILLOD-BLONDIN@FINANCES.GOUV.FR)

MINISTÈRE DU TRAVAIL

SECRETARIAT GÉNÉRAL DES MINISTÈRES
CHARGÉS DES AFFAIRES SOCIALES

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES (DRH)

SOUS-DIRECTION DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

AFFAIRE SUIVIE PAR : MARGO.GIRARD@SG.SOCIAL.GOUV.FR

Le ministre de l'Économie et des Finances

La ministre du Travail,

à

Mesdames et Messieurs les Préfets de région,

Directions régionales des entreprises, de la concurrence, de
la consommation, du travail et de l'emploi et directions des
entreprises, de la concurrence, de la consommation, du
travail et de l'emploi,

**INSTRUCTION du 4 mai 2018 relative aux modalités d'organisation du télétravail
dans les directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du
travail et de l'emploi et dans les directions des entreprises, de la concurrence, de la
consommation, du travail et de l'emploi**

Date d'application : Immédiate

Classement thématique : DIRECCTE, DIECCTE

<p>Catégorie : instruction adressée par la ministre aux services chargés de leur application</p>
<p>Résumé : La présente note de service précise les conditions de mise en œuvre du télétravail dans les directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi et dans les directions des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi.</p>
<p>Mots-clés : télétravail, organisation du travail, hygiène et sécurité, conditions de travail</p>
<p>Textes de référence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 de la fonction publique, à la lutte contre les discriminations et portant diverses dispositions relatives à la fonction publique ; - article R. 4121-1 du code du travail ; - décret n° 83-453 du 28 mai 1982 modifié relatif à l'hygiène et à la sécurité au travail ainsi qu'à la prévention médicale dans la fonction publique ; - 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 22 juillet 2016 portant application, dans les ministères économiques et financiers, de l'article 7 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 - arrêté du 3 avril 2018 portant application dans les services déconcentrés du ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social des dispositions 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 ; - guide du télétravail (guide d'accompagnement de la mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique et la magistrature) de la Direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP) du 9 mai 2016.
<p>Textes abrogés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Note de service DRH/SD3/2016/n° 140 du 29 avril 2016 portant sur les modalités d'organisation du télétravail dans les ministères sociaux et protocole d'accord de télétravail à domicile annexé à cette note.
<p>Annexes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Grille d'autodiagnostic 2. Les risques liés au télétravail 3. Grille d'analyse de l'activité 4. Journal de bord du télétravailleur 5. Journal de bord à destination du manager 6. Modèle d'arrêté individuel 7. Fiche d'instruction d'une demande de télétravail validée par l'administration 8. Fiche d'évaluation individuelle et collective
<p>Public concerné : fonctionnaires et agents publics non fonctionnaires régis par la loi du 13 juillet 1983 modifiée portant droits et obligations des fonctionnaires, ensemble la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 du 11 janvier 1984 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'Etat.</p>

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	4
1. PRINCIPES GENERAUX.....	4
1.1. Définition.....	4
1.2. Les principes généraux gouvernant le télétravail.....	4
2. MODALITES D'ORGANISATION	5
2.1. Adaptation de l'organisation du travail et concertation interne.....	5
2.1.1. Une organisation du service adaptée.....	5
2.1.2. Un management à adapter.....	6
2.1.3. Les gains collectifs attendus.....	6
2.2. Quotité de temps pouvant être exercée en télétravail	7
2.2.1. Règles générales.....	7
2.2.2. Télétravail mensualisé fixe ou par jours flottants.....	8
2.2.3. Utilisation des jours de télétravail.....	8
2.3. Horaires de télétravail.....	9
2.3.1. Agents soumis à un décompte horaire de leur durée de travail	9
2.3.2. Personnels régis par l'article 10 du décret n° 2000-815 du 25 août 2000	9
2.4. Définition de critères de priorisation afin de garantir l'égalité de traitement des demandes.....	10
2.4.1. Volume cible	10
2.4.2. Priorisation des demandes.....	10
2.4.3. Modulation du nombre de jours de télétravail accordés à chacun des demandeurs	11
2.4.4. Une organisation basée sur une rotation entre les demandeurs	11
2.5. Organisation de campagnes de recueil des demandes de télétravail.....	11
3. L'ACCES AU TELETRAVAIL	11
3.1. Conditions d'accès relatives à l'agent	11
3.2. Conditions d'accès relatives aux activités	12
3.3. Conditions d'accès relatives au lieu d'exercice du télétravail	13
3.3.1. Lieu(x) d'exercice	13
3.3.2. Conformité des installations.....	13
4. PROCEDURE D'ADMISSION ET MISE EN ŒUVRE DU DISPOSITIF DE TELETRAVAIL.....	14
4.1. Formalisation de la demande par l'agent.....	14
4.2. Entretien préalable entre le responsable hiérarchique direct et l'agent	14
4.3. La validation par le directeur régional.....	15
4.3.1. La décision favorable prend la forme d'un acte individuel	15
4.3.2. Le refus de la demande et les voies de recours	15
4.4. Fin de la période de télétravail et renouvellement du télétravail.....	16
4.5. Formation.....	16
4.6. Préservation de la santé et de la sécurité au travail des télétravailleurs.....	16
4.6.1. Les garanties en matière de santé et de sécurité au travail	16
4.6.2. Le suivi du travail réalisé et le maintien de la cohésion des collectifs de travail	17
5. DISPOSITIONS TRANSITOIRES.....	17
6. EVALUATION ET SUIVI DU DISPOSITIF	18
SOMMAIRE DES ANNEXES.....	19

Introduction

Le télétravail dans la fonction publique est régi par les dispositions 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, pris en application de l'article 133 de la loi n°2012-347 du 12 mars 2012 modifiée 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.

La mise en place du télétravail s'inscrit dans un objectif conjoint de modernisation de l'organisation du travail, d'adaptation aux évolutions des méthodes de travail et d'amélioration de la qualité de vie au travail des agents.

C'est dans ce cadre qu'ont été pris les arrêtés relatifs à la mise en œuvre du télétravail dans les services déconcentrés relevant du ministre chargé du travail et de l'emploi et des ministères économiques et financiers.

La présente instruction s'applique à l'ensemble des agents, titulaires et non titulaires, affectés dans les directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi et dans les directions des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Elle précise les modalités de mise en place du télétravail.

Le CTS des DIRECCTE et des DIECCTE a été consulté en sa séance du 14 mars 2018.

1. PRINCIPES GENERAUX

1.1. Définition

Le télétravail est défini à l'article 2 du décret n° 2016-151 du 11 février 2016 relatif aux conditions et modalités de mise en œuvre de télétravail dans la fonction publique et la magistrature, comme « *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* ».

Le télétravail doit permettre de mieux articuler vie personnelle et vie professionnelle. Sont exclues du champ d'application du décret du 11 février 2016 précité les autres formes de travail à distance : le travail en site distant et le travail nomade. Le télétravail n'affecte pas la situation des agents en travail nomade.

L'autorisation de télétravail doit faire l'objet d'un arrêté individuel pour les agents titulaires et d'une décision individuelle pour les agents contractuels. Ces arrêtés et décisions constituent des autorisations individuelles d'exercer une activité en télétravail.

1.2. Les principes généraux gouvernant le télétravail

Le télétravail obéit à un certain nombre de principes généraux :

► **le télétravail revêt un caractère volontaire et est soumis à avis favorable exprès du responsable hiérarchique direct avant transmission au directeur régional pour décision** : l'agent doit formellement présenter à son responsable hiérarchique direct sa demande d'autorisation d'exercer certaines tâches en télétravail. Le télétravail ne peut être imposé à un agent par l'administration.

► **le télétravail correspond à un mode particulier d'organisation du travail**. Il ne constitue pas un aménagement du temps de travail. Les jours télétravaillés sont définis dans l'autorisation individuelle en accord avec le responsable de service pour le bon fonctionnement du service.

► **le télétravail est pendulaire : il suppose une présence effective minimale au sein de l'équipe et sur le lieu d'affectation et est plafonné.** L'agent en télétravail conserve un poste de travail sur le lieu d'affectation.

► **l'autorisation de télétravail doit faire l'objet d'un arrêté individuel** (pour les agents en position statutaire et réglementaire) **ou d'une décision individuelle** (pour les agents non titulaires).

► **le télétravail s'inscrit dans une relation de travail fondée sur la confiance mutuelle.** Il suppose d'être pris en compte dans l'organisation du collectif de travail et dans les modalités de définition et de contrôle des activités réalisées.

► **le télétravail est réversible :** l'agent ou l'administration peuvent décider à tout moment *unilatéralement*, et par écrit, de mettre fin au télétravail sous réserve du respect d'un délai de prévenance. Ces délais sont d'un mois lors de la période d'adaptation et de deux mois en dehors de cette période. En cas de nécessité de service, ces délais peuvent être raccourcis.

► le télétravail ne doit pas être un frein à la mobilité et ne doit pas porter préjudice à l'évolution de carrière du télétravailleur. **L'agent en télétravail a les mêmes droits et obligations que les agents exerçant sur leur lieu d'affectation.**

Si le télétravail n'est pas de droit, l'administration doit toutefois faciliter sa mise en œuvre.

2. MODALITES D'ORGANISATION

2.1. Adaptation de l'organisation du travail et concertation interne

La mise en œuvre du télétravail nécessite, en amont, une réflexion sur l'organisation du travail et l'intérêt du service, afin de définir les quotités télétravaillables et les gains attendus.

En effet, la mise en œuvre du télétravail doit garantir la continuité du service public, la qualité du travail et du service rendu à l'utilisateur, ainsi que l'égalité de traitement entre les agents en télétravail et les agents sur site.

2.1.1. Une organisation du service adaptée

La mise en œuvre du télétravail et sa bonne intégration au fonctionnement des différents services impliquent que chaque directeur conduise avec les personnels chargés d'encadrement et les agents *une réflexion approfondie*, dans le respect du décret n° 2016-151 du 11 février 2016 et des arrêtés ministériels du 22 juillet 2016 et 3 avril 2018 précités, sur les activités pouvant être exercées en télétravail au sein des différentes équipes de travail et sur les adaptations à apporter, le cas échéant, à l'organisation interne pour mieux intégrer cette modalité d'exercice des fonctions.

Les institutions représentatives du personnel (les CTSD, les CHSCT R, les CLC et, le cas échéant, les CHSCT spéciaux) et les personnels du service eux-mêmes sont informés de la réflexion sur cette nouvelle organisation du travail. Les agents peuvent être consultés par le biais de réunions d'information ou d'enquêtes internes, sur leurs attentes concernant le télétravail, ou dans le cadre de la mise en place d'un groupe de travail spécifique.

Le déploiement du télétravail nécessite une réflexion préalable sur le travail et son organisation :

- Quelles activités sont exercées ? Sont-elles télétravaillables ?
- Les fiches de procédure sont-elles établies ?
- Quels sont les liens avec le public, les partenaires externes/internes, leur fréquence ?
- Quel besoin/rythme de réunions d'équipes ? Y a-t-il des « binômes » ?

Cette réflexion a également pour objet de déterminer les modalités de mise en œuvre du télétravail, par exemple par la sanctuarisation d'un jour par semaine non télétravaillable afin d'organiser des réunions de l'ensemble des agents de l'équipe.

2.1.2. Un management à adapter

Le télétravail constitue une nouvelle forme de management à distance dans laquelle, managers et télétravailleurs doivent s'investir.

Le rôle de manager à distance diffère sensiblement de celui d'un manager traditionnel proche physiquement de ses équipes. Le supérieur hiérarchique direct doit s'efforcer de favoriser la cohésion d'équipe et permettre les échanges entre collaborateurs tout en accompagnant le télétravailleur.

Le responsable hiérarchique direct (chef de bureau, de mission, de département, de pôle, de section etc...), dans son rôle de manager, est amené à définir de nouvelles procédures de travail pour l'ensemble de l'équipe de travail :

- anticiper le travail collectif de l'équipe ;
- planifier les activités individuelles et collectives dans un cadre collectif ;
- fixer des objectifs clairs à l'agent en télétravail pour anticiper l'organisation du service et son activité télétravaillée.

Le télétravailleur doit pouvoir mobiliser sa capacité à organiser son temps de travail et à gérer sa charge de travail. Cette autonomie dans le travail est appréciée par le supérieur hiérarchique au regard des critères énoncés dans le guide télétravail « *Guide d'accompagnement de la mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique* » de la DGAFP.

Le rôle du responsable hiérarchique direct est central dans la réussite de cette refonte de l'organisation interne et dans sa relation avec les agents. Il doit veiller à assurer ses fonctions de pilotage et de contrôle.

Les documents joints en annexe (journal de bord notamment) constituent des outils sur lesquels télétravailleurs et managers peuvent s'appuyer. (cf. *Annexes 3, 4 & 5*)

Le supérieur hiérarchique direct est attentif à sa communication, s'agissant notamment des courriels : il est accessible et veille à répondre dans un délai raisonnable aux courriels, à afficher un message d'alerte en cas d'absence... En tout état de cause, pendant ses heures télétravaillées, l'agent doit pouvoir être joint à tout moment, notamment par téléphone.

De son côté, l'agent bénéficiant du télétravail doit se mettre en situation de rendre compte de l'activité effectuée et de répondre aux sollicitations de son supérieur hiérarchique direct et de ses collègues.

Le guide de l'encadrant et de l'encadrante dans la fonction publique édité en 2017 par le ministère de la Fonction Publique apporte des repères et des conseils méthodologiques aux encadrants dans la mise en place du télétravail. (cf. pages 119-122 du guide ; en ligne : <http://www.fonction-publique.gouv.fr/guide-de-lencadrante-et-de-lencadrant-dans-la-fonction-publique> (ce guide est disponible sur l'Intranet des DI(R)ECCTE).

2.1.3. Les gains collectifs attendus

Les gains attendus pour les télétravailleurs sont facilement identifiables : réduire la fatigue liée aux transports, travailler au calme, gagner en autonomie, en rapidité, mieux concilier vie personnelle et professionnelle et limiter le stress.

Le télétravail doit également se traduire par des effets positifs pour le collectif de travail. Il conduit à un management plus participatif, responsabilisant les agents tout en incitant les responsables à mieux formaliser les objectifs et les délais de réalisation.

2.2. Quotité de temps pouvant être exercée en télétravail

La quotité de temps pouvant être exercée en télétravail au sein d'une équipe s'articule avec l'organisation, le fonctionnement du service, la préservation des relations collectives de travail et la satisfaction des aspirations des agents.

2.2.1. Règles générales

2.2.1.1. Le principe :

Tout agent, dans le cadre d'un télétravail fixé hebdomadairement, est présent sur son lieu d'affectation **au moins deux jours par semaine**. (cf. *Art. 3 du décret du 11 février 2016*). Ainsi, quelle que soit par exemple la quotité de temps partiel, de décharge syndicale ou de jours en mission à l'extérieur ou inspection sur site, la durée de présence minimale dans le service ne peut être inférieure à deux jours par semaine.

► Agents exerçant leurs fonctions à temps plein

Pour un agent exerçant à temps plein, le nombre maximum de jours en télétravail est de trois jours par semaine, soit 12 jours sur une base mensuelle.

La quotité minimale est d'une demi-journée par semaine.

► Agents exerçant leurs fonctions à temps partiel

Lorsque l'agent exerce à temps partiel, le nombre de jours maximum en télétravail est diminué du nombre de jours ou demi-journée par semaine. (cf. *tableau DGAFP ci-dessous*)

Quotité de temps partiel	Nb de jours travaillés par semaine au titre du temps partiel	Nb maximum de jours de télétravail possible (base hebdomadaire)	Nb maximum de jours de télétravail possible (base mensuelle)
50%	2,5	0,5	2
60%	3	1	4
70%	3,5	1,5	6
80%	4	2	8
90%	4,5	2,5	10

Il convient de préciser qu'est inclus dans le temps de présence sur le lieu d'affectation, le temps passé par l'agent en réunion de travail ou en formation.

2.2.1.2. Exception : le cas particulier du télétravail pour raison de santé

Le seuil de présence d'au moins deux jours par semaine de l'agent en télétravail sur le site d'affectation prévu à l'article 3 du décret du 11 février 2016 est susceptible de dérogations à la demande des agents dont l'état de santé le justifierait et après avis du médecin de prévention.

La durée de l'autorisation de télétravail est fixée compte tenu de l'avis émis, selon le cas, par le comité médical (par exemple, en cas de préconisation à l'issue d'un CLM/CLD), ou par le médecin de prévention (aménagement de poste).

Ces dérogations sont accordées pour une période de six mois renouvelable une fois après avis du médecin de prévention. A l'expiration de la période d'un an (six mois renouvelable une fois), le médecin de prévention, à nouveau saisi, peut renouveler l'autorisation de télétravail pour raison de santé.

Pour mémoire, si l'avis du médecin de prévention ne peut être suivi, le CHSCT en est tenu informé.

2.2.2. Télétravail mensualisé fixe ou par jours flottants

Conformément à l'article 3 du décret du 11 février 2016, la quotité de fonctions exercées en télétravail peut être appréciée sur une base mensuelle, de même que l'obligation de présence dans le service.

Deux cas de figures peuvent être envisagés :

2.2.2.1. Les jours de télétravail mensualisés fixés de manière régulière dans l'arrêté individuel de l'agent :

Exemple :

- le lundi des semaines paires (soit 2 jours/mois)
- du lundi au mercredi de la 4^{ème} semaine du mois (3 jours/mois).

2.2.2.2. Les jours de télétravail dits « flottants » :

► Pour les agents chargés de fonctions d'encadrement, il peut être plus facile d'adapter le télétravail aux nécessités du service en accordant aux intéressés un certain nombre de jours par mois d'autorisation de télétravail à des dates non fixées à l'avance.

Le nombre de jours attribuables est discuté entre l'agent concerné et son supérieur hiérarchique direct au cours de l'entretien préalable, dans les limites des seuils maximaux exposés au point a) ci-dessus. Ces journées sont définies chaque mois pour le mois suivant.

► Conditions d'attribution :

Un délai de prévenance d'au moins cinq jours ouvrés est respecté, sauf cas de force majeure. Le délai de prévenance figure dans l'autorisation individuelle de télétravail.

Cependant, les intéressés peuvent, dans certains cas et en accord avec leur responsable hiérarchique direct, demander l'utilisation de ces jours dans un délai de prévenance inférieur à celui fixé dans l'arrêté, pour des raisons tenant à l'intérêt du service ou à des circonstances personnelles particulières (à titre d'exemple intérim à assurer, réunion impérative, contrainte personnelle).

Les jours non utilisés dans le mois ne peuvent être reportés sur le mois suivant.

Dans tous les cas, le télétravailleur, même en cas de jours flottants, doit être présent deux jours par semaine sur site.

2.2.3. Utilisation des jours de télétravail

2.2.3.1. Possibilité de report ponctuel

Dans le cas d'une autorisation de télétravail portant sur des jours fixes, **le principe est que les jours ne sont pas reportables**. A titre d'exemple, un agent télétravaillant un jour par semaine, fixé dans l'autorisation individuelle le jeudi, ne peut venir sur site le jeudi et télétravailler le vendredi.

Cependant, dans certains cas, l'administration peut demander à l'agent de revenir sur son lieu d'affectation pour **des nécessités de service non prévisibles** (réunion ne pouvant être décalée et pour

laquelle la présence de l'agent est indispensable, nécessité d'assurer en urgence une activité non télétravaillable).

► Dans ces cas spécifiques, il est possible d'apporter ponctuellement une modification aux jours télétravaillés pour répondre à une nécessité de service.

► De même, à la demande de l'agent, des modifications peuvent être accordées en cas de difficultés particulières rencontrées (grève des transports...), ou de problème matériel (panne informatique...), pouvant justifier que l'agent vienne sur son lieu d'affectation alors qu'il devrait être en télétravail, ou l'inverse.

Le caractère répétitif des demandes de report de télétravail sur une période de trois mois vaut modification du calendrier des jours télétravaillés dès lors qu'il affecte durablement l'organisation du travail et conduit l'administration à revoir les modalités du télétravail prévues dans l'autorisation individuelle de l'agent.

2.2.3.2. Modification définitive du calendrier des jours télétravaillés

Tout changement définitif du calendrier des jours télétravaillés, en cours d'année, que ce soit à la demande de l'agent ou à celle de son responsable hiérarchique direct, entraîne une modification de l'autorisation individuelle. Dans tous les cas, cette modification est précédée d'un entretien entre le responsable hiérarchique direct et l'agent concerné et requiert l'accord du directeur régional.

2.3. Horaires de télétravail

2.3.1. Agents soumis à un décompte horaire de leur durée de travail

Les directions ayant mis en place une gestion automatisée du temps de travail (badgeage) qui permet aux télétravailleurs de badger à partir de leur ordinateur, peuvent instaurer cette modalité de contrôle des temps de travail au sein de leur collectif de travail.

Lorsqu'elles entendent en revanche décompter la journée de télétravail de manière forfaitaire, celle-ci est décomptée pour la durée de travail correspondant au cycle de travail de l'agent lorsqu'il est sur son lieu d'affectation. Ainsi un agent travaillant sur un cycle horaire de 38h30 se voit décompter 7h42 lors des journées télétravaillées. La durée quotidienne de télétravail doit correspondre à la durée de travail s'appliquant aux agents sur site, telle que mentionnée dans le règlement intérieur régional en vigueur.

Le CTSD est informé de cette modalité d'organisation du temps de travail.

Les plages horaires fixes en vigueur sont incluses dans les horaires de l'agent en télétravail.

Outre le rappel des plages horaires fixes, l'autorisation de télétravail détermine les plages horaires variables durant lesquelles l'agent peut être joint et fixe également la pause méridienne qui ne saurait être inférieure à quarante-cinq minutes.

Ces plages horaires sont définies en tenant compte de la durée quotidienne correspondant au cycle horaire de travail de l'agent.

2.3.2. Personnels régis par l'article 10 du décret n° 2000-815 du 25 août 2000

Les agents soumis à un régime de décompte en jours du temps de travail en vertu des articles 6 et 7 de l'arrêté du 8 novembre 2017 susvisé ne sont pas soumis à un décompte horaire mais à un forfait jour.

Ils peuvent, pendant leurs journées effectuées en télétravail, être amenés à répondre à des sollicitations de leur responsable hiérarchique direct dans le cadre de l'amplitude horaire la plus élevée du service pour les agents soumis aux horaires variables.

Cependant, cette disponibilité plus grande attendue ne doit pas conduire à déroger aux garanties minimales définies à l'article 3 du décret susmentionné du 25 août 2000 précité.

2.4. Définition de critères de priorisation afin de garantir l'égalité de traitement des demandes

En amont du dépôt des demandes, il peut être opportun de déterminer, au sein d'une même entité (direction, service...) des règles de priorisation des demandes en fonction des motifs invoqués par le demandeur. Ces règles sont partagées et connues par tous : volume cible, priorisation des demandes, rotation entre télétravailleurs, modulation du nombre de jours. Ces règles s'appuient utilement sur les règles d'organisation évoquées au point 2.1.a de la présente instruction.

Il appartient alors au responsable hiérarchique direct de prioriser les demandes de télétravail et d'en mesurer l'impact sur l'organisation et le collectif de travail.

Les demandes de télétravail préconisées par le médecin de prévention relèvent d'un aménagement de poste. Lorsqu'elles posent une difficulté de mise en œuvre, il appartient au service de chercher une solution avec la médecine de prévention. A défaut, le CHSCT doit en être tenu informé.

2.4.1. Volume cible

Suivant les spécificités des services, il appartient au responsable hiérarchique direct de déterminer le nombre minimum d'agents dont la présence physique est nécessaire au bon fonctionnement du service.

Par ailleurs, la montée en charge du télétravail gagnerait à être graduelle, pour permettre l'adaptation de l'organisation du travail et des pratiques managériales.

Enfin, la disponibilité des équipements à mettre à disposition impose également une priorisation des demandes (cf. point 4.3).

2.4.2. Priorisation des demandes

Les demandes de télétravail ne sont recevables que de la part des agents exerçant au moins en partie des activités pouvant être télétravaillées et étant suffisamment autonomes dans leur travail, sous réserve de la compatibilité du télétravail avec le bon fonctionnement du service (voir III.).

L'éloignement du lieu du domicile de l'agent est pris en considération lors de l'examen de la demande de télétravail à la condition que l'agent puisse rejoindre son lieu d'affectation dans des délais raisonnables en cas de nécessité de service. Il n'y a cependant pas lieu d'écarter la demande d'un agent au seul motif que son lieu de résidence est proche du lieu d'exercice professionnel.

Le manager privilégie les demandes de télétravail portant sur des journées complètes dans la limite des trois jours autorisés.

D'autres motifs sont également légitimes :

- **L'articulation entre vie personnelle et vie professionnelle** (engagement associatif ou civique, etc., en dehors des heures télétravaillées) ;
- **Des contraintes familiales** : accompagnement d'un parent âgé, jeune(s)enfant(s) à charge, enfant(s) sans limite d'âge en situation de handicap, étant précisé que le télétravail ne saurait se substituer à du temps partiel ;
- Le besoin **d'un isolement pour l'exécution de certaines tâches professionnelles** nécessitant une grande concentration ;
- La réduction des coûts et temps de transport.

Au-delà de ces critères de priorisation, le responsable hiérarchique direct a la possibilité, dans un souci d'équité et d'intérêt du service, de recourir à une modulation du nombre de jours de télétravail accordés aux agents.

2.4.3. Modulation du nombre de jours de télétravail accordés à chacun des demandeurs

Pour répondre à l'éventuel afflux de demandes, le directeur régional peut faire droit aux demandes en limitant équitablement le nombre de jours de télétravail des agents.

2.4.4. Une organisation basée sur une rotation entre les demandeurs

En cas de difficultés à prioriser les demandes, le responsable hiérarchique direct peut mettre en place une rotation entre les bénéficiaires du télétravail.

2.5. Organisation de campagnes de recueil des demandes de télétravail

Afin de garantir une bonne adaptation de l'organisation du travail et une égalité de traitement entre agents à partir d'une vue d'ensemble des demandes, au sein des services, il est nécessaire de mettre en place une procédure de campagne de recueil des demandes de télétravail. Ces campagnes sont semestrielles. Les organisations syndicales représentatives du personnel sont informées du calendrier.

Une information préalable de l'ensemble des agents est diffusée sur les dates de dépôt des demandes suivant le calendrier administratif, les délais d'instruction, les critères d'éligibilité.

A l'issue de ces campagnes de recueil, les agents ayant déposé une demande d'autorisation de télétravail reçoivent individuellement une réponse. En cas de refus, celui-ci doit être motivé.

Dans le cadre de la montée en charge du dispositif, il est recommandé, dans un premier temps et sauf cas particulier, de limiter la durée de télétravail à une ou deux journée-s par semaine.

Les demandes de télétravail formées pour un motif médical sont traitées en dehors de ces campagnes.

3. L'ACCES AU TELETRAVAIL

3.1. Conditions d'accès relatives à l'agent

Peuvent prétendre au télétravail :

► Tout agent public, fonctionnaire ou contractuel, bénéficiant d'un contrat à durée déterminée, d'un contrat à durée indéterminée à temps complet, à temps incomplet ou à temps partiel.

Les agents stagiaires en cours de titularisation, les stagiaires sous convention, les vacataires ne peuvent exercer leurs fonctions en télétravail.

► Justifiant d'une **ancienneté minimale d'un an dans les fonctions**

Une ancienneté d'un an est préconisée dans la mesure où le télétravail suppose une autonomie, une aisance dans les fonctions et une bonne insertion dans le collectif de travail.

Néanmoins, cette ancienneté d'un an n'est pas requise dans certains cas ne posant pas, a priori, de difficultés : il s'agit, notamment, des personnes arrivées depuis moins d'un an dans le service mais ayant

déjà une autonomie suffisante ou une expérience du télétravail au sein du même environnement professionnel (service, direction), si les activités devant être exercées en télétravail s'y prêtent aisément.

► Degré d'autonomie

Il est essentiel de s'assurer des aptitudes de l'agent à exercer en télétravail. Il doit ainsi être autonome dans son travail, être capable de planifier ses tâches, gérer son temps et respecter les délais, rendre compte de manière régulière et complète, maîtriser les outils informatiques.

La grille d'auto-évaluation figurant en annexe doit permettre à l'agent d'évaluer son degré d'autonomie. Elle est strictement personnelle et n'a pas à être communiquée à son responsable hiérarchique (*cf. Annexe 1*).

A cet égard, il est important que le responsable hiérarchique direct puisse échanger avec l'agent préalablement à la prise d'une décision de télétravail. Il peut être décidé, en accord avec l'agent, de prévoir une période d'adaptation de trois mois maximum, afin d'apprécier sa capacité à télétravailler.

Durant cette période préalable, il convient d'examiner régulièrement, en lien avec l'agent, si le télétravail est adapté à sa situation et à ses aptitudes, s'il convient éventuellement d'en modifier les conditions d'exercice (en réduisant par exemple la quotité de celui-ci) ou s'il apparaît préférable pour l'agent comme pour son service, de mettre fin à cette modalité de travail.

3.2. Conditions d'accès relatives aux activités

La nature des activités que l'agent souhaite exercer en télétravail constitue une condition essentielle. Le principe est que toute activité est télétravaillable à l'exception de certaines tâches dont les plus prévisibles doivent être définies.

Les deux arrêtés ministériels précités énumèrent les types d'activités qui ne peuvent être exercées en télétravail.

Il s'agit des activités répondant à l'un des critères suivants :

- nécessité d'assurer un accueil ou une présence physique dans les locaux de l'administration, auprès de tous types d'utilisateurs ;
- Nécessité d'une présence physique dans les locaux de l'administration pour les missions de gestion de crise et d'alerte : il s'agit des actions de gestion de crise et d'alerte dans le domaine sanitaire et dans le domaine social ;
- Accomplissement de travaux portant sur des documents confidentiels ou des données à caractère sensible, dès lors que le respect de la confidentialité de ces documents ou données ne peut être assuré en-dehors des locaux de travail ;
- Accomplissement de travaux nécessitant l'utilisation en format papier de dossiers de tous types ou nécessitant des impressions ou manipulations en grand nombre ;
- Accomplissement de travaux nécessitant l'utilisation de logiciels ou applications faisant l'objet de restrictions d'utilisation à distance, ou l'utilisation de matériels spécifiques ;
- Toute activité professionnelle supposant qu'un agent exerce hors des locaux de l'administration, notamment pour les activités nécessitant une présence sur des lieux d'inspection et de contrôle.

Le principe n'est pas d'exclure des métiers particuliers mais d'analyser, pour chaque agent qui souhaite exercer en télétravail, si les activités qu'il assure et qui ne répondent pas aux critères d'inéligibilité mentionnés ci-dessus, représentent une proportion suffisante de son temps de travail et sont susceptibles d'être effectuées en télétravail.

L'inéligibilité de certaines activités au télétravail, si celles-ci ne constituent pas la totalité des activités exercées par l'agent, ne s'oppose pas à la possibilité pour l'agent d'accéder au télétravail dès lors qu'un volume suffisant d'activités télétravaillables peuvent être identifiées et regroupées. En effet, tout agent, dès lors qu'il exerce au moins en partie des activités éligibles au télétravail, peut solliciter l'autorisation de les exécuter selon cette modalité pour une partie de son temps de travail.

Il convient, au cas par cas, d'apprécier si certaines activités ne nécessitant pas une présence sur le lieu d'affectation peuvent être effectuées à distance par l'agent, comme par exemple une permanence téléphonique ou la rédaction de comptes rendus de réunions, de procès-verbaux suite à contrôle ...

Dès lors que l'agent n'exerce pas exclusivement une activité figurant dans cette liste, il peut formuler une demande de télétravail conformément à la procédure décrite ci-après.

3.3. Conditions d'accès relatives au lieu d'exercice du télétravail

3.3.1. Lieu(x) d'exercice

Le télétravail s'exerce au domicile de l'agent, dans d'autres locaux de la DI(R)ECCTE ou dans les locaux d'autres administrations ou établissements publics désignés liés par une convention conclue avec le responsable du télécentre.

Le choix du lieu d'exercice du télétravail revient à l'agent, mais il doit être validé par le responsable hiérarchique direct préalablement à l'accord. L'administration ou le télétravailleur peuvent proposer un autre lieu de télétravail que le domicile de l'agent.

Le directeur régional peut établir une liste des locaux professionnels pouvant accueillir les télétravailleurs. Enfin, en cas de télétravail sur un autre site, l'accord du responsable du lieu d'accueil doit être recueilli préalablement à la délivrance de l'autorisation. Cette possibilité est ouverte sous réserve du respect des dispositions prévues au b ci-dessous.

Le télétravail pratiqué à domicile (résidence principale) reste l'option privilégiée des agents.

Il convient de rappeler à l'agent en télétravail qu'en cas de nécessité de service, il peut être rappelé à tout moment sur son lieu d'affectation.

3.3.2. Conformité des installations

Lorsque le lieu de télétravail est le lieu de domicile de l'agent celui-ci doit :

- fournir un certificat de conformité ou, à défaut, une attestation sur l'honneur justifiant la conformité des installations et des locaux, notamment des règles de sécurité électrique ;
- fournir une attestation de l'assurance auprès de laquelle il a souscrit son contrat d'assurance multirisques habitation précisant qu'elle couvre l'exercice du télétravail au lieu défini dans l'autorisation individuelle ;
- attester qu'il dispose d'un espace de travail adapté et qu'il travaille dans de bonnes conditions d'ergonomie ;
- justifier qu'il dispose de moyens d'émission et de réception de données numériques compatibles avec son activité professionnelle. .

Les impressions et travaux de reprographie nécessaires à l'accomplissement des tâches de l'agent sont réalisés dans les locaux de l'administration.

4. PROCEDURE D'ADMISSION ET MISE EN ŒUVRE DU DISPOSITIF DE TELETRAVAIL

L'admission en télétravail suppose au préalable :

- une demande formalisée par l'agent ;
- un entretien avec son responsable hiérarchique direct ;
- un accord formel du directeur régional à travers une autorisation individuelle de télétravail;

Si nécessaire, il peut être désigné au sein du secrétariat général, un référent pour suivre le déploiement du télétravail.

4.1. Formalisation de la demande par l'agent

L'agent adresse à son supérieur hiérarchique direct une demande écrite précisant les éléments suivants :

- ses motivations,
- le lieu d'exercice du télétravail,
- les activités qu'il propose d'effectuer en télétravail,
- les modalités d'organisation souhaitées (quotité de télétravail, le(s) jour(s) de la semaine concerné(s), le lieu d'exercice souhaité et la date d'effet de la demande d'autorisation de télétravail)

4.2. Entretien préalable entre le responsable hiérarchique direct et l'agent

Le responsable hiérarchique direct rappelle, en préalable à l'entretien, les objectifs du télétravail et fait une analyse de la faisabilité du télétravail avec l'agent en vue de déterminer :

- quelles activités seront exercées en télétravail,
- la possibilité, ou non, de retenir le ou les jours demandés, compte tenu des nécessités d'organisation du service, notamment dans le cas où plusieurs agents d'un même service demandent à exercer en télétravail (quotité de temps télétravaillée et les jours),
- les horaires pendant lesquels l'agent est joignable,
- les jours de présence sur le lieu d'affectation,
- les garanties sur l'espace de travail réservé à l'exercice du télétravail, c'est-à-dire un espace d'une surface suffisante, bien éclairé, au calme, permettant l'exécution des tâches confiées et facilitant les échanges téléphoniques avec la hiérarchie et le service.

Cet entretien joue un rôle déterminant dans la décision d'autorisation du télétravail dans la mesure où sont également évoqués les éléments propres à l'agent concernant son aptitude au télétravail, son autonomie, ses capacités d'organisation, sa maîtrise des outils informatiques et le besoin éventuel de formation. Il doit notamment permettre d'apprécier la capacité de l'agent à gérer de manière autonome son travail.

Cet entretien doit également permettre d'évoquer la mise en place d'une éventuelle période d'adaptation limitée à trois mois maximum.

Le responsable hiérarchique direct doit s'assurer que l'espace dédié au télétravail présente les conditions nécessaires à un exercice optimal du travail et est conforme aux normes électriques (cf. § b conformité des installations ci-dessus).

Il convient de rappeler à l'agent qu'il s'engage à pouvoir se consacrer pleinement à son travail, dans la journée, aux heures qu'il a déclarées et qu'il est à la disposition de son administration pendant ces horaires.

4.3. La validation par le directeur régional

Le directeur régional, après avoir notamment centralisé toutes les demandes et reçus les avis des supérieurs hiérarchiques directs, accorde ou non les autorisations ou renouvellements d'autorisations de télétravail, après avis technique favorable des équipes systèmes d'information et de communication (ESIC).

En l'absence d'observations sous quinze jours ouvrés à compter de la date de réception de la saisine, l'avis du responsable des équipes systèmes d'information et de communication est réputé favorable.

4.3.1. La décision favorable prend la forme d'un acte individuel

Après décision du directeur régional et en accord avec l'agent, le supérieur hiérarchique direct établit à l'attention du secrétariat général une notice reprenant les éléments devant figurer dans l'autorisation individuelle (jours de télétravail, horaires auxquels il peut être joint...). (cf. *Annexe 7*)

L'autorisation de télétravail prend la forme d'un arrêté individuel, pour un fonctionnaire, ou d'une décision individuelle, pour un agent contractuel.

Il mentionne (un modèle type est proposé en annexe) :

- le lieu d'exercice en télétravail ;
- les fonctions exercées par l'agent en télétravail ;
- les jours ou demi-journées de télétravail (en cas de jours fixes), par semaine ou par mois ;
- le nombre de jours de télétravail, par semaine ou par mois, en cas de jours flottants. Dans ce cas, un délai de prévenance, qui ne pourra être inférieur à cinq jours ouvrés, sera précisé ;
- l'éventuelle période d'adaptation (3 mois maximum) ;
- les horaires de travail déclarés par l'agent, pendant lesquels il doit être joignable sur son lieu de télétravail ;
- la durée de l'autorisation de télétravail qui est *d'un an maximum renouvelable*.

4.3.2. Le refus de la demande et les voies de recours

Lorsque la demande d'admission au dispositif de télétravail est rejetée par le directeur régional, ce refus doit être précédé d'un entretien entre l'agent et son supérieur hiérarchique direct. La date et la teneur de l'entretien doivent être consignées par écrit (*Article 5 alinéa 6 du décret n°2016-151 du 11 février 2016*).

La décision portant refus de l'autorisation de demande de télétravail (refus d'autorisation de télétravail, refus de renouvellement de télétravail, cessation définitive de télétravail) doit être motivée dans les conditions définies par la loi n°79-587 du 11 juillet 1979 relative à la motivation des actes administratifs et à l'amélioration des relations entre l'administration et le public, et notifiée à l'agent. Ce refus doit intervenir au plus tard à la fin de la campagne. (cf. point 2.5).

L'agent a la possibilité de former un recours gracieux ou hiérarchique contre la décision prononcée, ou de saisir selon le cas la CAP (si l'agent est fonctionnaire) ou la CCP (si l'agent est contractuel) compétente.

Les motifs de refus (première demande ou renouvellement) se réfèrent notamment aux critères d'éligibilité et d'organisation du travail. A titre d'exemple peuvent être évoqués :

- tâches effectuées par l'agent non compatibles avec le télétravail énumérées à l'article 3 de l'arrêté ;
- difficultés d'autonomie de l'agent ;
- maîtrise insuffisante des savoirs professionnels, des outils et du réseau d'interlocuteur ;
- motifs jugés non prioritaires au regard de l'ensemble des demandes posées ;
- bon fonctionnement du service : nombre de télétravailleurs, forte rotation dans le service ;
- non-respect des obligations du télétravailleur.

Ce refus doit intervenir au plus tard à la fin de la campagne. (cf. point 2.5)

4.4. Fin de la période de télétravail et renouvellement du télétravail

Le télétravail prend fin en cas de changement de poste.

Par ailleurs, à l'initiative du service ou de l'agent, il peut prendre fin :

- pendant la période d'adaptation de trois mois ;
- à l'échéance de l'autorisation ;
- à tout moment, notamment lorsque le télétravailleur ne respecte pas ses engagements.

La volonté de cesser l'exercice des fonctions en télétravail est formulée par écrit par l'agent, en respectant un délai de prévenance de deux mois (un mois en période d'adaptation), comme indiqué à l'article 5 du décret n° 2016-151 du 11 février 2016.

En cas de changement de poste, l'agent doit présenter une nouvelle demande de télétravail sous réserve que ses activités soient, au moins pour partie, télétravaillables, dans un délai permettant à son responsable hiérarchique direct de s'assurer de sa maîtrise des nouvelles fonctions attribuées.

De même, le directeur régional, peut mettre fin par écrit, moyennant un délai de prévenance de deux mois (un mois en période d'adaptation) à l'autorisation de télétravailler de l'agent, pour des motifs tenant à l'organisation du service ou à des difficultés rencontrées par l'agent dans l'organisation de son travail.

Le changement de manager ne doit pas conduire à la remise en cause du télétravail sans motivation et analyse de l'organisation collective du travail.

La cessation de la période de télétravail intervient au terme du préavis, mais peut prendre effet prématurément pour des raisons dûment motivées tenant à l'intérêt du service ou à la situation personnelle de l'agent.

A l'expiration de la période prévue dans l'autorisation individuelle, le renouvellement de l'autorisation de télétravail est subordonné à une nouvelle demande de l'agent et à un « accord exprès » du directeur régional.

Ce renouvellement donne lieu à l'établissement d'une nouvelle autorisation de télétravail.

4.5. Formation

Des actions de formation pour les supérieurs hiérarchiques directs comme pour les personnels souhaitant exercer en télétravail ou se trouvant déjà dans cette situation sont organisées et inscrites au plan national de formation. Les managers et futurs télétravailleurs sont vivement incités à participer à ces formations. Les entretiens professionnels annuels permettent d'évoquer ces besoins en formation.

Il convient de considérer que ces formations constituent un investissement, notamment pour les cadres, pour l'organisation et le suivi de modalités de travail qui sont amenées à se développer dans les années à venir.

4.6. Préservation de la santé et de la sécurité au travail des télétravailleurs

4.6.1. Les garanties en matière de santé et de sécurité au travail

L'agent en télétravail dispose des mêmes droits et obligations que les agents exerçant sur site. Lorsqu'il exerce dans les locaux d'un autre service administratif, il respecte les règles du service qui l'héberge.

L'agent qui télétravaille à son domicile bénéficie de la même couverture de risques que les autres agents de son service d'affectation.

L'ordonnance n°2017-53 du 19 janvier 2017 portant diverses dispositions relatives au compte personnel d'activité, à la formation et à la santé et la sécurité au travail dans la fonction publique prévoit, en son article 10, l'imputabilité au service de tout accident survenu à un fonctionnaire dans l'exercice de ses fonctions. Ses dispositions peuvent s'appliquer à l'agent en télétravail sous réserve que le cadrage des horaires de télétravail ait bien été effectué comme indiqué au 4.2.2.

La prévention des risques :

Les dispositions du code du travail en matière de santé et de sécurité au travail s'appliquent à l'agent en télétravail.

Le poste de télétravail de l'agent fait l'objet d'une évaluation des risques professionnels dans le document unique d'évaluation des risques professionnels, dans les mêmes conditions que l'ensemble des autres postes de travail du service. (*cf. Annexe 2*)

L'agent en télétravail bénéficie de la surveillance médicale exercée par la médecine de prévention au même titre que l'ensemble des agents, en fonction de la nature des risques professionnels auxquels il est exposé. Cependant, durant son autorisation de télétravail, l'agent peut demander à bénéficier, à tout moment, d'une visite médicale.

Des actions de prévention sont conduites pour prévenir les risques professionnels des agents exerçant leurs fonctions en télétravail (isolement, stress, prévention des risques psycho-sociaux, prévention des troubles musculo-squelettiques).

4.6.2. Le suivi du travail réalisé et le maintien de la cohésion des collectifs de travail

Il appartient au responsable hiérarchique direct d'organiser avec l'agent en télétravail des modalités de suivi de son travail.

Un système de tableau de bord peut être utilisé par l'agent pour répertorier les tâches réalisées. (*cf. Annexes*)

Des entretiens sont organisés régulièrement avec l'agent afin de faire un point des dossiers en cours, et la mise en commun de ces éléments peut utilement être effectuée par l'agent en télétravail lors de réunions de bureau ou de service, afin de maintenir la cohésion du collectif de travail.

De même, afin de maintenir ce collectif et d'éviter les risques d'isolement du télétravailleur, il convient de veiller à lui transmettre toutes informations utiles concernant l'organisation du service ou l'évolution des dossiers gérés par l'équipe, afin qu'il ait le même niveau d'information que ses collègues exerçant sur site.

5. DISPOSITIONS TRANSITOIRES

Les agents qui étaient déjà sous protocole de télétravail en 2017, comme ceux qui formulent une demande pour la première fois, doivent adresser par écrit leur demande de télétravail à leur responsable hiérarchique direct selon les campagnes mentionnées ci-dessus.

Les responsables hiérarchiques directs, après s'en être entretenus avec les agents concernés, transmettent leur avis au directeur régional.

6. EVALUATION ET SUIVI DU DISPOSITIF

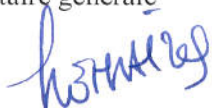
Un bilan annuel sur le télétravail est réalisé dans le cadre de l'examen du bilan social en CTS. Il comporte des éléments sur le nombre de demandes formulées (par genre et catégorie), des informations sur le nombre de refus et leurs motifs et des données chiffrées sur le nombre de demandes acceptées (par genre et catégorie). Ce bilan est présenté devant le CHSCT compétent à la fin de chaque campagne.

Vous voudrez bien nous informer, sous le présent timbre, des difficultés que vous pourriez rencontrer dans l'application de la présente note de service.

Nous attendons une implication managériale déterminée pour accompagner l'évolution de nos pratiques professionnelles et répondre aux attentes des agents en matière d'articulation vie personnelle-vie professionnelle. Le recours aux technologies du numérique ouvre une nouvelle opportunité pour le déploiement du télétravail au service de qualité de vie au travail et de l'efficacité des agents dans leur activité professionnelle.

Nos services se tiennent à votre disposition pour vous accompagner dans la mise en œuvre de ce changement.

Le ministre de l'économie et des finances
Pour le ministre et par délégation
La secrétaire générale



Isabelle BRAUN-LEMAIRE

La ministre du travail
Pour la ministre et par délégation
La secrétaire générale par intérim



Annaïck LAURENT