

C.T.L. du 7 juin 2021

Point n°1 Télétravail, nouvelle organisation

Fiche 1 : présentation du nouveau dispositif de télétravail

Le nouveau cadre réglementaire issu des dispositions du décret 2016-151 du 11 février 2016 modifié par le décret 2020-524 du 5 mai 2020 et formalisé dans un document cadre présenté en Comité technique ministériel le 18 décembre 2020 vient assouplir de manière significative les modalités de mise en œuvre du télétravail.

La DGFIP a décliné le cadre ministériel. Partagé tout d'abord avec les représentants du personnel lors du groupe de travail du 5 mars dernier, un protocole a été arrêté lors du CTR du 9 avril 2021.

En accompagnement, le déploiement d'un plan d'équipement ambitieux et d'un dispositif complet de formation contribueront à favoriser le développement du télétravail au sein de notre administration.

Le nouveau cadre décrit ci-après s'appliquera progressivement dans toutes ses composantes lors de la mise en production d'un nouveau palier SIRHIUS prévu le 15 juin prochain qui permettra l'entière dématérialisation du traitement d'une demande de télétravail.

1. LES POINTS MARQUANTS DU NOUVEAU PROTOCOLE DGFIP

AUTORITÉ DÉCISIONNAIRE	Le chef de service (c'est-à-dire le responsable direct de l'agent) sera désormais chargé d'instruire les demandes de télétravail de ses collaborateurs et de décider d'accorder ou de refuser l'aménagement sollicité (à la place du service RH). L'entretien informel avec l'agent organisé préalablement à la prise de décision, pourra être réalisé en présentiel ou à distance.
DÉPÔT DES DEMANDES DE TÉLÉTRAVAIL	Il pourra être réalisé à tout moment de l'année (et non plus dans le cadre d'une campagne annuelle). Lors de l'examen des candidatures, le chef de service portera une attention particulière aux demandes présentées par des agents confrontés à une situation médicale (état de santé, handicap ou état de grossesse) ou sociale difficile qui continueront à bénéficier d'un accès prioritaire au télétravail.
GESTION DES DEMANDES	La gestion des demandes sera dématérialisée dans SIRHIUS dès juin 2021.
VALIDITÉ DE L'AUTORISATION	Les autorisations de télétravail ne comportant plus de durée, elles n'auront donc pas à être renouvelées (sauf exceptions : situation médicale notamment).
LIEU D'EXERCICE DU TÉLÉTRAVAIL	Le télétravail pourra être organisé à domicile ou dans tout lieu privé (résidence secondaire d'un agent, résidence familiale (en cas de célibat géographique) ou le domicile d'un parent aidé...). Le chef de service conservera toutefois la possibilité de refuser le choix d'une résidence demandée par l'agent quand il aura identifié des nécessités de service pouvant exiger un retour sur site de l'agent et que ce dernier proposera un lieu de télétravail trop éloigné et qui le met dans l'impossibilité de rejoindre son site d'affectation dans des délais raisonnables.
DES JOURS DE	Le dispositif de télétravail ponctuel sera ouvert à tous les agents de la

TÉLÉTRAVAIL FLOTTANTS	DGFIP éligibles au télétravail. Il pourra être cumulé avec le dispositif de télétravail régulier. Après échange avec son collaborateur dans le cadre d'un entretien informel, il appartiendra au chef de service de valider l'enveloppe annuelle de jours flottants en fonction de la demande de l'agent et de l'intérêt du service : cette enveloppe ne pourra pas être inférieure à 12 jours par an . Le report de jours flottants non utilisés d'une année sur l'autre ne sera pas autorisé.
DURÉE D'ANCIENNETÉ MINIMALE SUR LE POSTE	Tout agent pourra candidater sans qu'il soit nécessaire de justifier d'une durée d'ancienneté sur le poste. Un délai d'adaptation au poste de trois mois sera toutefois requis pour les primo-recrutés.
LE REPORT DE JOURNÉES FIXES NON TÉLÉTRAVAILLÉES	A titre exceptionnel, le chef de service pourra autoriser le report de la journée fixe non télétravaillée lorsqu'une urgence aura nécessité impérativement la présence de l'agent sur site.
L'ÉQUIPEMENT DU TÉLÉTRAVAILLEUR	Les directions sont autorisées à mettre à disposition du télétravailleur un téléphone professionnel (smartphone ou téléphone « voix » uniquement selon les tâches télétravaillées et le positionnement du télétravailleur) notamment pour les agents appelés à répondre régulièrement au téléphone.

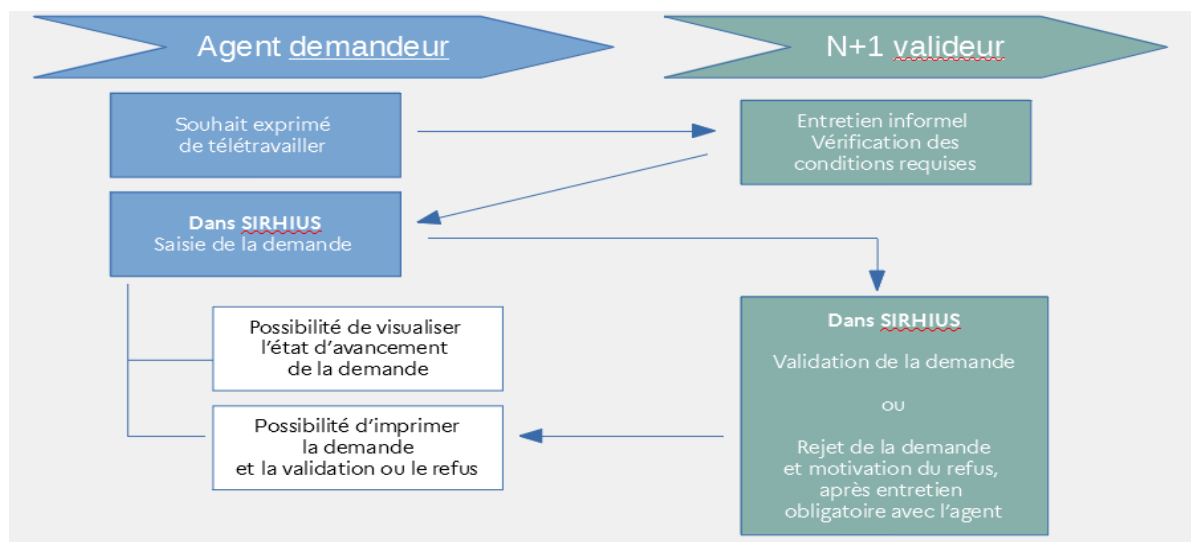
2. LE TRAITEMENT DES DEMANDES SOUS SIRHIUS

La dématérialisation de la demande de télétravail sera effective lors de la mise en production du **palier SIRHIUS prévu le 15 juin 2021**.

Cette évolution se traduira par la création dans l'Espace agent SIRHIUS de formulaires dédiés permettant :

- de demander le bénéfice d'un télétravail régulier ou ponctuel,
- de soumettre à son chef de service une demande d'utilisation du contingent autorisé de jours flottants de télétravail,
- de solliciter le bénéfice de jours de télétravail temporaire.

Concrètement, la demande d'autorisation de télétravail dans SIRHIUS suivra **un circuit court** organisé autour de **deux acteurs** : l'agent-demandeur et le chef de service– valideur :



Avant sa saisie dans SIRHIUS, la demande de télétravail fera l'objet d'un **entretien informel** entre l'agent et son chef de service, au cours duquel sa compatibilité avec l'intérêt du service ainsi que les modalités de télétravail envisagées (télétravail régulier et/ou ponctuel ; quotité ; calendrier ; contingent ; activités ; horaires ; lieu d'exercice) seront discutées.

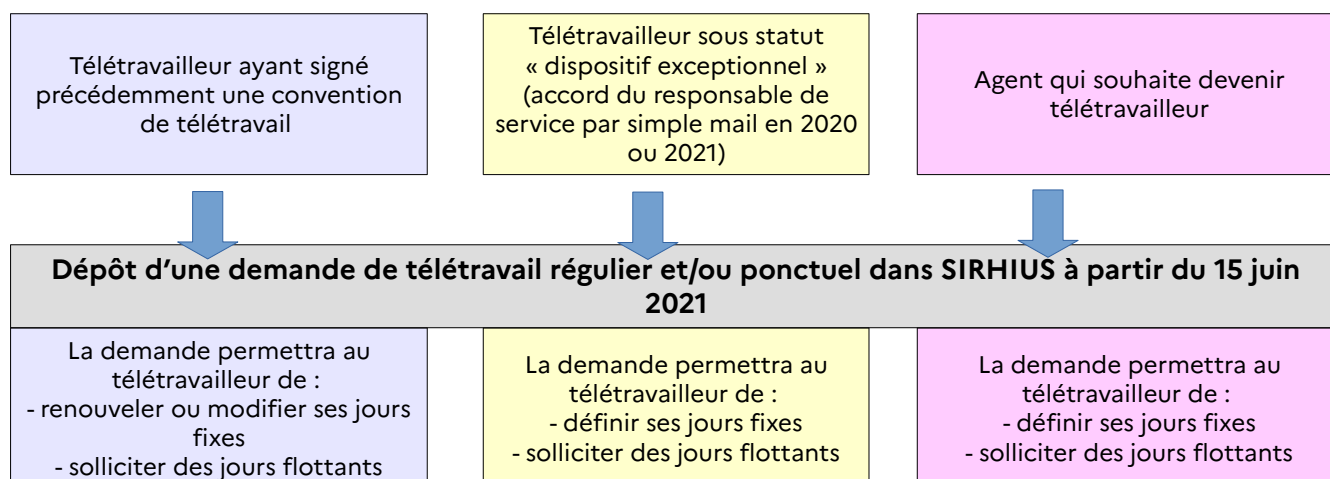
A l'issue de cette rencontre, l'agent saisira sa demande de télétravail à l'aide du formulaire « télétravail-initialisation » présent dans son espace agent SIRHIUS.

Le palier SIRHIUS de juin 2021 permettra de dématérialiser à la fois la demande de télétravail et son suivi quotidien par l'agent.

A compter de cette date, le SIRH permettra de gérer aussi bien le télétravail temporaire lié à une situation exceptionnelle que le télétravail normal.

Ainsi, l'ensemble des télétravailleurs actuellement sous le statut du dispositif exceptionnel couvert soit par une convention signée avant la crise épidémique et renouvelée depuis soit par un courriel du responsable de service, pourront, s'ils le souhaitent formuler une demande de télétravail régulier et / ou ponctuel dans SIRHIUS.

Cette demande pourra donc être effectuée dans SIRHIUS même si le dispositif exceptionnel est encore opérationnel en juin 2021.



Dans ce cas, le responsable de service accordera le télétravail «normal » dans l'application mais il sera demandé aux agents de saisir au-delà des jours de télétravail réguliers accordés, les jours supplémentaires accordés au titre du dispositif exceptionnel lié à la crise sanitaire.

A titre d'illustration, un agent qui se sera vu accorder deux jours de télétravail régulier devra, si le télétravail sur 5 jours est toujours d'actualité, poser les 3 jours supplémentaires en télétravail exceptionnel.

3 – LA GESTION ET LE SUIVI DES REFUS DE TÉLÉTRAVAIL

La mise en place du télétravail reposant sur l'accord des deux parties, le chef de service est en droit de refuser la demande qui lui est présentée dès lors que cette demande est incompatible avec la nature des activités exercées par l'agent et/ou l'intérêt du service.

En vertu des dispositions de l'article 5 du décret 2016-151 modifié, un refus opposé à une demande d'autorisation de télétravail ainsi que l'interruption du télétravail à l'initiative de l'administration doivent être motivés et précédés d'un entretien obligatoire, quelles que soient les circonstances.

Cette motivation doit être claire, précise et adaptée. Elle ne doit pas se limiter à la simple mention de la réglementation.

Les motifs de refus pouvant être opposés à une demande de télétravail sont les suivants :

1 - activités non éligibles

Ce motif peut être invoqué si l'agent n'exerce aucune activité pouvant être exercée à son domicile.

2 - applications métier non accessibles à distance

En l'absence d'accès aux applications métiers utiles, il est préconisé d'examiner les activités de l'agent qui peuvent être télétravaillées comme des travaux de rédaction.

3 – absence d'espace de télétravail et ses équipements

L'agent en télétravail doit prévoir un espace de travail doté d'équipements permettant des échanges téléphoniques et la transmission et la réception de données numériques compatibles avec l'activité professionnelle. Cet espace doit notamment répondre aux règles de sécurité électrique.

En l'absence de connexion internet possible (zone blanche) par exemple du lieu souhaité de télétravail, l'agent ne pourra pas télétravailler.

4 - manque d'autonomie de l'agent

Le télétravail suppose que l'agent soit autonome à distance, professionnellement et techniquement.

Un agent primo-recruté ne peut voir sa demande instruite qu'à l'issue d'un délai d'adaptation à son premier poste de trois mois.

5 - éloignement du lieu d'exercice du télétravail

Le télétravail suppose que le lieu d'exercice du télétravail ne soit pas trop éloigné afin que l'agent puisse rejoindre son site d'affectation dans un délai raisonnable, en cas de nécessité de service.

6 – incompatibilité avec le fonctionnement du service

La compatibilité d'une demande de télétravail avec le bon fonctionnement du service s'apprécie au regard de plusieurs paramètres :

- la taille du service

En deçà d'un certain seuil d'effectif, l'intégration de télétravailleurs peut être délicate si l'on souhaite maintenir un effectif minimum permanent dans le service afin notamment de garantir la qualité d'accueil des usagers et des partenaires. Dans les structures à taille très réduite, le télétravail peut être refusé, pour nécessité de service, eu égard à la protection mutuelle et à l'entraide nécessaire au bon fonctionnement du service.

- la composition de l'équipe

Personnels expérimentés ou juniors, stables ou mobiles, spécialistes ou polyvalents, à temps plein ou à temps partiel...

- la possibilité de mobiliser le télétravailleur sur des dossiers urgents.

7 - matériels indisponibles

La notification de la décision de refus intervient dans SIRHIUS à compter de mi-juin.

Préalablement, le chef de service convie l'agent à un entretien et motive son refus. A l'issue de cet échange, le chef de service saisit sa décision de refus dans SIRHIUS, en complétant la zone «commentaires» du formulaire de ses éléments de motivation. Il enverra également un courriel de notification de refus motivé avec mention des délais et voies de recours ouvertes à l'agent.

La décision de refus reste visible dans l'espace Agent « Mes demandes » pendant trois mois. Ceci permet à l'agent qui le souhaite d'engager un recours à l'aide d'une capture d'écran de la décision de refus opposée à sa demande.

La division des Ressources Humaines sera chargée du suivi de ces décisions de refus et des recours engagés pour la direction afin de réaliser un bilan annuel à présenter en CTL et à retourner à la Direction Générale pour contribuer à un suivi national en la matière.

4 – LES MESURES D'ACCOMPAGNEMENT

→ Un plan d'équipement informatique ambitieux et des accès aux applications renforcés

En complément des dotations intervenues pendant la crise, la Direction Générale travaille à renforcer l'équipement en PC portables des agents.

En outre, le Service des systèmes d'information fait évoluer sa stratégie de gestion de parc: sur une cible de court terme, l'attribution du poste sera liée à l'agent et non plus à son service d'affectation facilitant ainsi la mise en place du télétravail pour l'agent volontaire.

Le recours au travail en déport d'écran (VPN profil 15) nécessitant deux postes de travail par agent est appelé progressivement à se tarir pour laisser la place à un matériel unique associé au profil de nomadisme adapté (VPN P10). A ce titre, les équipes d'assistance sont amenées à reparamétrer ces postes.

→ Une communication enrichie au plan national

➤ En faveur des agents

Les livrables et visuels présents dans la rubrique télétravail de l'intranet Ulysse seront actualisés (guide de conseils pratiques à l'attention des télétravailleurs, foire aux questions-agents, etc.). Ils seront complétés d'un visuel sur les 10 nouveautés à retenir du nouveau dispositif.

➤ En faveur des directions et des chefs de service

Des fiches pratiques présentant les modalités d'organisation du collectif de travail, la prise en charge des agents confrontés à un contexte difficile ou encore l'usage des outils collaboratifs ont été mises à disposition des encadrants dès le premier confinement.

Elles sont régulièrement actualisées dans la rubrique télétravail de l'Espace du manager d'Ulysse cadres. Cette rubrique sera prochainement enrichie d'un visuel sur les 10 nouveautés à retenir et d'un « guide du télétravail » comportant à la fois les aspects RH et des conseils pratiques à l'attention des managers.

Enfin, une documentation pratique (sous forme de pas-à-pas) relative au traitement des demandes de télétravail dans SIRHIUS sera disponible sur l'intranet Ulysse.

→ Des rencontres avec les directions pour favoriser l'appropriation du dispositif

Tout au long du mois de mars 2021, le bureau RH-2C a programmé des webinaires à l'attention des responsables des pôles pilotage et ressources et des référents télétravail des directions et de l'administration centrale pour présenter le nouveau cadre réglementaire du télétravail.

→ Une communication au plan local

L'intranet de la direction relaiera les informations nationales disponibles sur Ulysse. Il apportera un éclairage sur sa mise en œuvre au plan local en termes de calendrier et des démarches à effectuer auprès des acteurs à mobiliser (référent-télétravail, CID, correspondant Madhras ...)

Une note de service et une présentation aux chefs de service seront prévus en amont du déploiement du dispositif.

→ Un dispositif de formation renforcé

Les modules d'e-formation conçus par l'IGPDE à destination des chefs de service et des télétravailleurs pour les aider à mieux appréhender la notion de télétravail ont été mis à jour des évolutions réglementaires.

Le suivi du module « Devenir télétravailleur » sera désormais obligatoire, chaque nouveau travailleur à distance s'engageant à suivre cette formation.

Par ailleurs, les responsables de service bénéficieront à partir de juin 2021 d'une formation de deux jours organisée par l'ENFIP. Elle portera sur les outils à mettre en place pour favoriser la cohésion des équipes lorsque celles-ci fonctionnent en mode hybride. Elle s'organisera autour de nombreux jeux de rôles (organiser le travail, suivre l'activité tout en favorisant l'autonomie, communiquer, faire vivre le collectif, etc...).

Enfin, les chefs de service seront invités à s'exprimer dans le cadre de réunions d'accompagnement aux transformations (séminaires organisés par la mission d'accompagnement des cadres, ateliers participatifs managériaux...) ou de groupes de travail qui pourraient être organisés à l'initiative des directions.