

# Organiser le TÉLÉTRAVAIL dans son SERVICE



Cette Fiche Prévention s'adresse aux **encadrants** chargés de déployer le télétravail au sein de leur service. Elle rappelle les modalités d'organisation du télétravail et donne des conseils en matière de management et de prévention des risques professionnels.

**Télétravail** : toute forme d'organisation du travail dans laquelle les fonctions qui auraient pu être exercées par un agent dans les locaux où il est affecté sont réalisées hors de ces locaux en utilisant les technologies de l'information et de la communication.

### CADRE REGLEMENTAIRE

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



Le télétravail peut être mis en place dans un service uniquement lorsqu'il a fait l'objet d'une **délibération** après **avis du Comité Technique (CT)** et information de l'avis au Comité Hygiène, Sécurité et Condition de Travail (CHSCT).

Bien souvent, un **groupe de travail paritaire** a été mis en place préalablement pour définir les modalités d'organisation du télétravail (activités éligibles, temps de travail, prise en charge des coûts, règles de sécurité informatique, mesures de prévention des risques professionnels, modalités de formation aux outils...).

## AVANTAGES DU TÉLÉTRAVAIL

### Avantages pour l'agent

- Réduire les frais et le temps de trajet domicile-travail
- Concilier plus facilement les temps de vie professionnelle et personnelle
- Réaliser dans un cadre plus propice des activités demandant beaucoup de concentration

### Avantages pour l'encadrant

- Déployer un management plus participatif centré sur la responsabilisation, les résultats et le respect des délais.
- Motiver son équipe en favorisant l'autonomie et en accordant une souplesse d'organisation plus grande.

### Avantages pour la collectivité

- Réduire le risque d'accidents de trajet
- Améliorer la qualité de vie au travail
- Réduire l'absentéisme
- Améliorer son image et fidéliser les recrutements
- Réduire la consommation d'énergie et les émissions de CO2

## MODALITÉS D'ORGANISATION

Le télétravail ne peut être mis en place qu'à la **demande écrite de l'agent**.

Le télétravail peut s'organiser de deux façons différentes :

- Définition de **jours fixes** au cours de la semaine ou du mois
- Attribution d'un volume de **jours flottants** par semaine, par mois ou par an

Le temps de présence sur site ne peut être **inférieur à deux jours par semaine** (appréciable éventuellement sur une base mensuelle) et cela même si l'agent travaille à temps partiel ou non complet. Des modalités d'organisation ont pu être définies plus précisément dans la **délibération**.

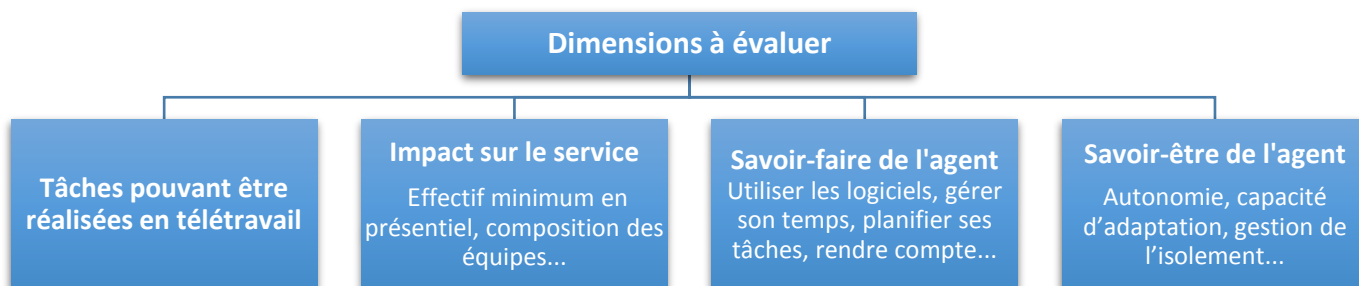
### DES DÉROGATIONS POSSIBLES

Deux types de dérogation permettent d'être en télétravail **plus de 3 jours par semaine** :

- A la demande de l'agent dont l'**état de santé**, la situation de **handicap** ou l'état de **grossesse** le justifient et après avis du service de médecine préventive ou du médecin du travail. L'autorisation est alors accordée pour **6 mois maximum** renouvelable.
- Autorisation temporaire en raison d'une **situation exceptionnelle** perturbant l'accès au service ou le travail sur site.

## EVALUATION PRÉALABLE

Dans le cadre des critères définis dans la délibération, l'encadrant peut être amené à **donner un avis** par rapport à la demande de télétravail d'un agent.



Une demande refusée ou une autorisation interrompue par la collectivité doit être motivée et précédée d'un **entretien** avec l'agent.

## MANAGEMENT DU TÉLÉTRAVAIL

Voici quelques points auxquels il faudra être vigilant en terme de management à distance :

### VEILLER A ... adapter son mode de management

Le management à distance nécessite de construire une **relation de confiance** avec ses collaborateurs en donnant notamment une plus grande **autonomie** sur la planification des tâches et les façons de les réaliser.

Il s'agit de suivre et de soutenir l'activité et non de « surveiller ». Il est important également de veiller à ce que la **charge de travail** soit adaptée car les régulations à distance sont plus difficiles à arbitrer.

### VEILLER A ... définir les outils et les bonnes pratiques de communication

Le télétravail nécessite souvent l'utilisation de **logiciels spécifiques** pour travailler à distance. Veillez à ce que vos collaborateurs soient formés et à l'aise avec ces outils.

De même, les **outils de communication** doivent être choisis en fonction de l'objectif poursuivi et conforme aux règles de sécurité informatique :

- Mails : informations brèves et demandes précises
- Téléphone : demande précise
- Visio-conférence : demande complexe, travail de groupe
- Réseaux sociaux : échanges informels

### VEILLER A ... l'égalité de traitement et à la cohésion de l'équipe

Un fossé peut vite se créer entre les agents en présentiel et en télétravail. Or, il est important de veiller à une **répartition équitable de la charge de travail** quelles que soient les conditions d'exercice.

### COMMENT ? AVEC QUELS OUTILS ?

Favoriser un management par **objectifs**

**Tableau de suivi** de l'activité

**Entretien** bilan avec l'agent :

- A l'issue de la période d'adaptation
- En cours d'année
- Lors de la demande de renouvellement

### COMMENT ? AVEC QUELS OUTILS ?

**Charte de bonnes pratiques** de l'utilisation des outils numériques

**Tutoriels** ou **formations** sur l'utilisation des outils



### COMMENT ? AVEC QUELS OUTILS ?

Réunion d'équipe ou visio-conférence

Tableau de bord de l'activité partagé

Récapitulatif de la répartition des tâches

Travail en binôme



## VEILLER A ... rendre visible la disponibilité des uns et des autres

Il ne suffit plus de tendre la tête dans le couloir pour savoir si son collègue est présent.

Il peut être irritant de ne pas avoir de réponse d'un collègue mais il est peut-être tout simplement en congé ou travailler sur un créneau horaire différent...



## COMMENT ? AVEC QUELS OUTILS ?

Plages horaires définies de disponibilité

Agenda partagé en ligne

Message d'absence automatique

### Avec un collaborateur ou une équipe travaillant exclusivement à son domicile :



- Maintenez des **temps d'échanges individuels** en identifiant le canal de communication de préférence
- Favorisez les **échanges informels** entre les membres de l'équipe
- N'oubliez pas de faire des **retours positifs** réguliers sur le travail réalisé

## PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

### LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

En tant qu'encadrant, il est important d'être vigilant aux manifestations suivantes :

- Sentiment d'**isolement** et altération des liens avec l'équipe
- Stress lié au fait d'être **sur-sollicité**, en surcharge ou au contraire de sous-charge de travail avec sentiment d'**inutilité**
- Stress lié à la crainte de ne pas avoir le même niveau de **productivité**, de ne pas arriver à tenir les délais impartis
- Risque lié à l'**hyper-connectivité** : votre collaborateur travaille au-delà des horaires de travail

Si vous observez l'un de ces états, il est essentiel d'engager le dialogue avec votre collaborateur en partageant votre inquiétude. Cet échange permettra de faire le point sur ses difficultés, son organisation, ses méthodes de travail et ses besoins.



**Le saviez-vous :** ces risques sont d'autant plus élevés que la personne travaille **exclusivement à son domicile**. En effet, être en télétravail plus de 3 jours par semaine influence négativement les relations avec les collègues, avec l'encadrant et peut impacter la qualité de vie.

La **Fiche Prévention « Travailler exclusivement au domicile »** apporte quelques conseils pour aider vos collaborateurs à gérer cette situation spécifique de télétravail. Retrouvez-là sur le site internet [www.cdg76.fr](http://www.cdg76.fr)

Une visite médicale peut aussi être programmée avec le médecin de prévention qui pourra réévaluer la situation.

### LES RISQUES LIÉS À L'ACTIVITE PHYSIQUE

Il est important que vos collaborateurs en télétravail retrouvent un espace de travail similaire à celui qu'ils connaissent sur site au risque de développer des douleurs musculaires, articulaires ou tendineuses appelées **troubles musculo-squelettiques**.

L'employeur prend en charge les **coûts de matériel** découlant directement de l'exercice des fonctions en télétravail. Lorsque l'agent demande l'attribution de jours flottants ou une autorisation temporaire de télétravail, il peut être autorisé à utiliser son équipement informatique personnel.

Une délégation du CHSCT peut visiter le lieu d'exercice avec accord écrit de l'agent s'il s'agit de son domicile.



La **Fiche Prévention ERGONOMIE « Aménagement de poste bureautique »** regroupe un ensemble de conseils utiles. Retrouvez-là sur le site internet [www.cdg76.fr](http://www.cdg76.fr)