

# PROTCOLE TÉLÉTRAVAIL

## MISE EN ŒUVRE DU DISPOSITIF EXCEPTIONNEL A LA DGFIP

L'état d'urgence sanitaire ayant été décrété sur l'ensemble du territoire national, la mise en œuvre du dispositif exceptionnel de télétravail se poursuit dans le cadre du confinement instauré à partir du 30 octobre 2020.

Le présent protocole définit les conditions de mise en œuvre de ce dispositif applicable dans un temps limité jusqu'à nouvel ordre.

NB : le présent document ne traite pas de la relation particulière de l'administration avec les prestataires externes (notamment informatiques) présents dans certaines équipes de travail. Le régime qui leur est applicable relève d'autres dispositions. Il appartient en conséquence aux responsables de service de veiller à ce qu'elles soient compatibles avec les dispositions de ce protocole national.

### 1. LA QUOTITÉ DE TÉLÉTRAVAIL

**Le télétravail doit être la règle pour les agents dotés du matériel informatique nécessaire et qui sont en capacité de télétravailler.** Le principe, pour assurer l'efficacité du confinement, est qu'il représente 5 jours par semaine.

Toutefois, pour tenir compte des nécessités de service et de la nécessité d'animer le collectif de travail, des aménagements peuvent être apportés, notamment en ce qui concerne les équipes d'encadrement, et une présence sur site acceptée ponctuellement.

Dans les services dont les missions ne sont pas intégralement télétravaillables, un roulement pourra être organisé entre les agents pour alterner télétravail et présentiel.

Les personnes vulnérables, sur préconisation du médecin de prévention, doivent exercer leur activité à distance 5 jours par semaine sans aucune dérogation et faire l'objet d'un suivi attentif.

### 2. LE TRAITEMENT DES DEMANDES

#### 2.1 Les agents concernés

L'autorisation, accordée sous la forme d'un courriel du chef de service, concerne **l'ensemble des agents équipés et en capacité de travailler à distance.**

#### 2.2 Les critères d'autorisation

Les administrations continuant à assurer pleinement toutes leurs activités, le responsable de service doit rester attentif à ce que le télétravail demeure compatible avec le bon exercice des missions :

- en prenant en compte les capacités de l'agent à travailler en autonomie ;

- en ciblant les tâches considérées comme télétravaillables dans le cadre d'un fonctionnement normal du service ;
- en organisant les quotités accordées de façon à ce que les activités indispensables à la continuité du service et notamment l'accueil des usagers puissent être assurées dans un cadre garantissant la sécurité des agents et des usagers.

### 2.3 La procédure simplifiée d'autorisation

La procédure exceptionnelle repose exclusivement sur un échange de courriels entre le responsable de service et l'agent.

Le responsable de service envoie un courriel d'autorisation de télétravail (cf. modèle ci-dessous) à l'agent avec copie au référent télétravail de la direction.

Dans le cas d'un refus de télétravail, qui compte-tenu des circonstances ne peut se justifier qu'en cas d'indisponibilité du matériel ou d'incapacité à effectuer ses tâches à distance, le responsable de service en fait part à l'agent puis il lui communique sa décision motivée par courrier électronique avec copie au référent télétravail de la direction.

Ce refus est susceptible de faire l'objet d'un recours hiérarchique et/ou d'une saisine de la CAPL.

Aucune attestation d'assurance ne sera demandée à l'appui des autorisations de télétravail.

## 3. LES POINTS D'ATTENTION

### 3.1 Les modalités d'organisation pratique du télétravail

#### → Matériel mis à disposition

Seule l'utilisation d'un PC portable professionnel ou d'un PC fixe professionnel nomade (type « Tiny ») est autorisée pour l'accès aux applicatifs métiers. En effet, pour des raisons de sécurité informatique, **l'utilisation de tout matériel personnel est proscrite.**

Seul l'accès aux applications disponibles derrière le portail internet de la gestion publique (PIGP), dont le webmail, est possible avec un ordinateur personnel.

Les agents qui souhaiteraient être équipés d'un écran supplémentaire à domicile pourront y être autorisés sous réserve de matériel disponible et sur préconisation du médecin de prévention.

#### → Gestion des appels téléphoniques

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 au téléphone.

Pour assurer la permanence de l'accueil téléphonique, le chef de service doit informer les agents équipés d'un téléphone portable professionnel de la nécessité de procéder à **un transfert d'appel systématique** de leur ligne téléphonique fixe professionnelle vers ce portable dès qu'ils sont en télétravail. Une liste des numéros de téléphone professionnelle doit être mise à la disposition de l'ensemble des agents du service.

Pour les agents qui ne sont pas encore équipés de téléphones portables professionnels, le transfert d'appels de leur ligne fixe au bureau vers leur ligne personnelle (fixe ou portable) devra être recherchée **sous réserve de l'accord formalisé de l'agent et avec « floutage » de son numéro.**<sup>1</sup> Le numéro de téléphone personnel de l'agent ne doit pas figurer sur la liste des numéros de téléphone diffusée dans le service (sauf accord explicite de l'agent).

<sup>1</sup> Des modalités spécifiques pourront être prescrites pour les utilisateurs de solutions de téléphonie spécialisées type centre de contact.

*Dans le cadre du droit à la déconnexion, les encadrants s'engagent à ne pas contacter les agents sur leurs téléphones professionnels en dehors des horaires d'une journée normale de travail et l'agent peut évidemment éteindre ce téléphone en dehors des horaires habituels de travail.*

#### → Information et formation des télétravailleurs

Le télétravailleur dispose des sources d'information suivantes :

- le [guide du télétravailleur](#) à la DGFiP pour les conseils relatifs à l'organisation du travail et du poste de travail (ce guide n'est pas encore actualisé du dispositif exceptionnel : les aspects relatifs à la procédure et aux moyens à mettre en œuvre décrits dans le présent protocole priment donc sur le contenu du guide) ;
- le [guide de prévention des risques psychosociaux](#) des télétravailleurs à la DGFiP ;
- les [conseils pratiques relatifs au droit à la déconnexion](#) ;
- le dépliant de la [plateforme d'écoute et de soutien téléphonique](#).
- le présent protocole

Le responsable de service proposera à tout agent télétravailleur de suivre [l'e-formation dédiée](#) (GRH350ET).

Un module d'e-formation « manager les télétravailleurs » (GRH355ET) peut être également suivi par le responsable de service.

#### → Responsabilité de l'employeur pour les agents présents dans les services

Dans un service où des agents sont en présentiel, si l'encadrement et le chef de service peuvent télétravailler, ils doivent néanmoins être présents régulièrement sur site. Il convient par ailleurs d'éviter qu'un agent soit seul dans les locaux pour des questions de sécurité (intervention en cas de malaise).

#### → Emports de documents

Pendant toute la durée d'application de ce dispositif exceptionnel, l'emport de documents professionnels par l'agent à son domicile peut être autorisé par le supérieur hiérarchique. Cet emport ne peut être qu'exceptionnel et assorti d'une très grande vigilance pour les dossiers couverts par le secret fiscal (il convient d'assurer une traçabilité notamment).

### 3.2 Les bonnes pratiques managériales en matière de travail à distance

Le télétravail nécessite la mise en œuvre d'un **management adapté aux exigences de cette organisation**. L'essentiel est de maintenir un contact régulier avec les télétravailleurs sans être intrusif.

En effet, le responsable de service doit être capable **de garantir et de favoriser la cohésion de l'équipe (agents télétravailleurs ET agents non télétravailleurs), d'assurer le pilotage quotidien à distance et de permettre les échanges entre collaborateurs**.

Une réunion spécifique sur l'organisation du travail peut être initiée pour discuter avec les agents et le chef de service des tâches « télétravaillables », de leur répartition et des modalités de contact entre agents.

L'enjeu majeur du management à distance est de réussir à maintenir la proximité avec chaque membre de son équipe, malgré la distance, ceci afin de leur transmettre les informations et les objectifs du service, de suivre et de superviser leur activité.

Une attention particulière devra en ce sens être apportée aux agents qui ont rejoint récemment le service, notamment les jeunes agents issus d'un parcours de formation initiale de l'ENFiP.

Le travail à distance nécessite un recours plus prononcé à l'écrit dans la communication (courriel, échanges de documents) mais également à des communications téléphoniques plus nombreuses et souvent plus longues.

Un supérieur hiérarchique devra en tout état de cause assurer un contact direct avec les agents de son équipe une à deux fois par semaine tout en veillant à **préserver le droit à la déconnexion de ses agents** en respectant les plages de joignabilité et les temps de repos de chacun.

### 3.3 Les outils mis à disposition du chef de service

Afin de préserver le collectif de travail et la cohésion de son équipe, le chef de service doit utiliser l'ensemble des **outils collaboratifs mis à sa disposition**.

Un mode d'emploi de chacun d'entre eux est disponible sous Ulysse cadres (accès réservé dans [l'Espace du manager/rubrique télétravail](#)).

## 4. LA CODIFICATION SOUS SIRHIUS

Les télétravailleurs doivent systématiquement déposer leurs journées de télétravail dans SIRHIUS et les validations doivent être également réalisées très régulièrement par les responsables de service.

Cette codification obligatoire concerne également **les cadres télétravailleurs au forfait**.

*Fiche actualisée le 24 novembre 2020*

## Annexe : Modèles de courriel

*Objet : modalités de télétravail dans le cadre du dispositif exceptionnel*

Bonjour,

A la suite de votre demande et compte-tenu de votre équipement, je vous confirme la mise en œuvre du télétravail cinq jours sur cinq [ou si les tâches sont partiellement télétravaillables, préciser les jours télétravaillés]

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Matin	x	X	x	X	x
Après-midi	x	X	x	X	x

Votre activité en télétravail à domicile devra s'inscrire dans le respect des droits et obligations du télétravailleur à la DGFIP consultables sur le site *Ulysse national*, rubrique *les agents / vie de l'agent / télétravail / A consulter* et au protocole encadrant le télétravail exceptionnel en période de crise [lien]

Vous devrez, par ailleurs, vous rendre joignable par l'administration dans les plages horaires décrites ci-dessous.

	Matin	Après-midi
Plages horaires		

Enfin, toutes les informations sur le télétravail pour vous accompagner dans la mise en œuvre de votre télétravail sont disponibles sur le site *Ulysse national*, rubrique *les agents / vie de l'agent / télétravail*. Vous allez également bénéficier d'une e-formation qui vous présentera le dispositif de télétravail et des conseils. Je vous remercie de bien vouloir accuser réception de ce message par retour de courrier électronique. Bien cordialement.