

**Références de la note**

Direction générale des services

Réf. : G-2020-013

Date : vendredi 3 juillet 2020

**Tous agents**

(Diffusion générale)

**Objet : Télétravail – stratégie pour la période transitoire du 1<sup>er</sup> juillet à fin décembre 2020**

ANNEXES : Fiche de candidature ; Convention « autorisation temporaire » ; Fiche de suivi ; Déclaration conformité électrique

La Loi du 12 mars 2012 et son décret d'application du 11 février 2016, modifié récemment par le décret du 6 mai 2020, définissent le télétravail comme « *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* ».

Fortes des résultats de l'expérimentation du télétravail et de son développement accéléré par la crise sanitaire, Toulouse Métropole et la Mairie de Toulouse envisagent le déploiement de ce nouveau mode d'organisation du travail fin 2020-début 2021, de manière plus organisée et structurée. D'ici là, il est mis en place un dispositif transitoire du 1<sup>er</sup> juillet au 31 décembre 2020 décrit ci-après.

**1. Des bases posées grâce à une expérimentation réussie 2019-2020**

Initiée en 2019, et organisée dans le cadre d'un dialogue social nourri (comité technique et CHSCT), l'expérimentation du télétravail a permis à une cinquantaine d'agent(e)s de 6 directions pilotes de percevoir les enjeux, les avantages et aussi les limites de cette nouvelle organisation. La démarche commune Ville - Métropole de Toulouse affichait les 4 objectifs suivants :

- favoriser l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle ;
- développer la qualité du service rendu ;
- améliorer la qualité de vie et de santé au travail ;
- participer à une démarche nouvelle par la réduction de l'empreinte carbone de la collectivité.

Un panel représentatif (femme-homme, filières, cadres d'emplois A, B et C) a pu se porter candidat, selon la nature des missions exercées « télétravaillables », et selon les principes de l'égalité professionnelle.

Cette phase expérimentale a donné lieu à une évaluation réalisée par la Mission d'évaluation des politiques publiques. Les premiers constats, positifs, nécessitent d'approfondir plusieurs leviers, notamment le management par objectif et l'organisation présentiel-distanciel des collectifs de travail.

**2. Un cadre dérogatoire télétravail, en période de pandémie, développé en urgence**

Pendant la pandémie COVID-19, l'administration a dû et su s'adapter immédiatement. Le télétravail, mis en place en parallèle d'activités de terrain essentielles, a été possible dans un cadre réglementaire assoupli par l'état d'urgence sanitaire.

Ce mode d'organisation exceptionnel, en mode dégradé, s'est imposé, dans de nombreuses directions, pour limiter l'impact du confinement, maintenir l'activité et garantir les missions du service public, malgré cette contrainte inédite.

Lors de cette période de confinement, des retours d'expérience ont été recueillis par la Mission d'évaluation des politiques publiques, afin d'appréhender les situations de chacun et chacune. Il a ainsi été relevé :

- l'importance du développement et de l'appropriation des outils numériques collaboratifs ;
- l'importance, au plan managérial, du maintien ou du développement des méthodes d'animation des collectifs à distance ;
- l'importance de l'appropriation de nouveaux outils : la visioconférence, par exemple, a été largement mise en œuvre pour faciliter l'organisation de ce travail à distance et maintenir le lien collectif.

### 3. « Transition télétravail » : un dispositif temporaire du 1<sup>er</sup> juillet au 31 décembre 2020

Il s'agit désormais d'accompagner la phase du déconfinement et la reprise du travail en présentiel avec un double objectif : préserver la dynamique de ce mode d'organisation, **en renforçant la place du management** et préparer le déploiement de télétravail à l'horizon fin 2020 - début 2021, au travers de l'élaboration d'une délibération cadre en lien avec le comité de suivi et les instances de dialogue social.

**Ainsi, un dispositif « Transition télétravail » est lancé, du 1<sup>er</sup> juillet jusqu'à la fin de l'année 2020 et l'entrée en vigueur du déploiement officiel.** Cette phase doit permettre de conforter les avantages individuels et collectifs du télétravail, tout en corrigeant les effets négatifs.

La place des managers redevient ainsi centrale dans ce changement profond de mode de travail. Il leur revient de :

- **définir** les missions télétravaillables (à titre indicatif, sont ainsi exclues les activités nécessitant une présence physique effective dans les locaux de l'administration ou en extérieur sur le terrain nécessitant un équipement matériel) ;
- **planifier** les activités et les objectifs de réalisation associés ;
- **organiser** les coordinations et les temps collectifs ;
- **suivre** les contributions.

En s'appuyant sur la confiance et l'autonomisation, la responsabilisation et le suivi des résultats, les activités en télétravail sont organisées à travers la définition des objectifs à poursuivre (sous un angle de management des objectifs du service). Cette évolution nécessite également de savoir manager à distance (équipes multi-sites ou alternant présentiel-distanciel).

C'est pourquoi les directions supports de la collectivité (DGRH, DG Modernisation avec la DN, la DAEG, la MEPP, DAM, etc.) travaillent sur un plan d'accompagnement et de formation des managers comme des agents. Au niveau des managers, un appui pourra être apporté pour définir le cadre de travail de chaque entité (missions télétravaillables, modalités de réorganisation, de l'activité....) DAM-DGRH, au bénéfice de l'adaptation du mode de management que requiert cette nouvelle forme de travail.

Par ailleurs, l'inclusion sociale sera également un axe fort pour lutter contre l'exclusion numérique (illectronisme notamment) et offrir la possibilité à tous les agents d'être pleinement partie prenante de cette évolution.

En parallèle de la création de ces accompagnements pour le déploiement, le dispositif transitoire est décrit ci-après, à partir des moyens et possibilités existantes.

#### 3.1 Modalités d'exercice « Transition télétravail »

Dans le cadre de cette période transitoire, du 1<sup>er</sup> juillet au 31 décembre 2020, l'exercice du télétravail:

- s'effectue **exclusivement au domicile de l'agent(e)** ;
- est organisé à partir d'un **planning de télétravail déterminé à l'avance**, selon un **programme de travail préétabli**, susceptible d'adaptation selon les besoins du service et de l'effectif présent, et selon la continuité du service ;
- **est pris par journée entière**, afin notamment de limiter les déplacements domicile/travail. A titre dérogatoire, seuls les agents à temps partiel sur une demi-journée (exemple : agent à 90%) peuvent télétravailler la demi-journée restante afin de la compléter.

**Dans tous les cas, un temps de présence minimal de 3 jours par semaine est requis sur le lieu d'affectation de l'agent.** Ainsi, à titre d'exemple, un agent à temps partiel à 80% peut télétravailler 1 jour par semaine au maximum (et non 2), en cette phase transitoire.

**Deux possibilités sont ouvertes** aux agents volontaires :

- **soit une organisation hebdomadaire « jour(s) fixe(s) »** : de 1 ou 2 jours par semaine, à déterminer lors de l'entretien préalable agent-manager ;
- **soit une organisation mensuelle en « jours flottants »** : de 6 jours par mois au maximum, à utiliser de façon regroupée ou non, de façon planifiée, après échange entre l'agent et le manager, en respectant un minimum de 3 jours de présence par semaine sur le lieu d'affectation. Les jours non utilisés par mois de télétravail ne sont pas reportables d'un mois sur l'autre.

### 3.2 Formalisation

Le télétravail est une démarche volontaire pour l'agent et la collectivité. Cette nouvelle modalité d'organisation du travail proposée par la collectivité ne constitue ni un droit ni une obligation. Elle est fondée sur une acceptation mutuelle des deux parties.

**Que l'agent ait déjà télétravaillé ou non, un entretien préalable au télétravail, entre l'agent candidat et son manager, est à organiser pour étudier la demande dans ce nouveau contexte de transition.** L'employeur, par le biais du responsable hiérarchique de l'agent, et du directeur/directrice, répondra dans les 15 jours sur la demande de télétravail.

Si l'accord est validé, une autorisation temporaire cosignée agent-manager-Directeur/trice (cf. annexe) est à remplir par l'agent à destination du responsable. Ce document reprend l'ensemble des règles de mise en œuvre du dispositif ainsi que les droits et obligations en matière de temps de travail et de sécurité. La date de départ de l'autorisation est obligatoirement mentionnée.

Il s'accompagne de 2 justificatifs tels que prévus par le cadre réglementaire :

- une **déclaration sur l'honneur de conformité électrique** du logement occupé en télétravail ;
- une **attestation d'assurance (habitation) de l'année 2020 mentionnant que l'agent est couvert pour le télétravail.**

Une copie PDF de cette convention « autorisation temporaire » signée, et des deux attestations jointes, est **adressée pour information au SORH.**

**Un bilan dès le premier mois est à formaliser entre l'agent(e) et son responsable hiérarchique direct** pour valider la poursuite ou non du télétravail (soucis techniques et ou d'organisation des missions télétravaillées au domicile) par le biais du formulaire (fiche accompagnement annexée) et un entretien avec le manager.

Si refus de la demande il doit y avoir, celui-ci sera motivé, par écrit, auprès de tout agent candidat.

### 3.3 Modalités de gestion du temps

Les règles à respecter en matière de temps de travail doivent correspondre au cycle de travail en présentiel. Il ne s'agit donc pas d'empiéter sur la vie privée, personnelle ou familiale. Pendant les horaires définis, l'agent devra être joignable pour répondre, selon les activités, aux administrés, aux collaborateurs ainsi qu'à ses encadrants. Durant la pause méridienne, et conformément à la réglementation du temps de travail, l'agent est autorisé à quitter son lieu de télétravail.

**Le télétravail ne donne pas lieu à heure supplémentaire.** Il s'agit d'un temps forfaitaire.

Une convention « autorisation temporaire » (cf. annexe) est à renseigner et à émarger par l'agent candidat, son responsable hiérarchique et son directeur-trice (cf. point précédent).

**La saisie des jours de télétravail se fait via le logiciel de gestion des temps, Chronotime, par le manager en lien avec l'agent télétravailleur concerné.** Le SORH a un rôle de contrôle de conformité de la bonne tenue à jour sur le logiciel et de conseil en complément des fiches pédagogiques de prise en main de Chronotime accessibles sur l'intranet Ses@me.

Des contrôles aléatoires pourront être réalisés, comme le prévoit la réglementation et ainsi qu'il l'a été prévu dès le lancement de l'expérimentation fin 2019. Ces contrôles peuvent être effectués à distance à la demande de l'encadrement et par la Direction du Numérique (état des connexions au réseau et aux

applications) dans le cadre de la charte informatique. Ces contrôles de soutien peuvent contribuer à s'assurer du travail effectif de l'agent en sus des échanges classiques entre un agent et sa hiérarchie sur ses résultats.

### 3.4 Matériel(s), accès aux applications informatiques et besoin(s)

En ce qui concerne le matériel informatique nécessaire, l'agent peut être, sous réserve de disponibilité et des capacités techniques, doté d'un ordinateur portable muni d'un VPN, pour accéder aux applications informatiques, permettant la réalisation des tâches au domicile.

Toutefois, les activités télétravaillables ne sont pas automatiquement subordonnées à la mise à disposition d'un ordinateur par la collectivité. Ainsi, en cette période transitoire juillet-décembre 2020, et selon le décret du 6 mai 2020, « *l'administration peut autoriser l'utilisation de l'équipement informatique personnel de l'agent* » afin de permettre la mise en place du télétravail, sous réserve de la disponibilité d'accès à distance aux applications informatiques.

Selon le cas, une demande devra être faite par le biais d'un ticket IWS en renseignant les informations nécessaires. Il est à noter qu'un délai de mise à disposition du matériel, et/ou des accès à distance, est nécessaire selon le matériel disponible et la configuration demandée.

L'assistance sera assurée selon la procédure habituelle de gestion des incidents, en dehors des problématiques dues à la connexion réseau du domicile de l'agent qui ne pourra faire l'objet d'aucun dépannage.

La maintenance technique de l'équipement de télétravail mis à disposition par la collectivité est assurée pendant les horaires de travail et aux frais de l'administration dans les meilleurs délais. En cas de dysfonctionnement, le télétravailleur devra remettre son équipement informatique aux techniciens de la Direction du Numérique (Centre De Service, Site Valade). La Direction du Numérique n'interviendra pas au domicile du télétravailleur ; celle-ci pourra proposer le remplacement éventuel du poste. Un possible retour du domicile vers le site de travail habituel est prévu en cas de problème technique.

### 3.5 Droits et obligations

L'agent exerçant une partie de ses activités en télétravail bénéficie des mêmes droits et obligations que tout agent exerçant ses activités dans la collectivité. Ainsi les télétravailleurs s'engagent à respecter l'ensemble des règlements édictés par la **collectivité et en particulier la charte informatique et le règlement lié au temps de travail**. Ce principe s'applique aussi bien en termes de carrière que de congés, de formation ou encore de charge de travail et de délai d'exécution.

**La prise en charge des abonnements transports en commun et l'attribution des tickets restaurant sont maintenues les jours de télétravail**, conformément aux dispositions en vigueur.

### 3.6 Le télétravail pour raison de santé

Le télétravail pour raison de santé est l'un des outils d'aménagement du poste de travail dont dispose la médecine préventive professionnelle. Il permet d'accompagner des situations spécifiques, soit pour un besoin ponctuel (état de grossesse, reprise après un long arrêt...), soit pour un besoin de longue durée (maladies chroniques...). Des agents ont bénéficié de cette mesure depuis 2017. Son régime est différent : il n'y a aucune restriction d'accès, si ce n'est avoir des tâches compatibles avec le télétravail et répondre aux critères d'éligibilité techniques. Les demandes de télétravail des agents concernés sont à traiter prioritairement par les directions.

### 3.7 Appel à candidatures « télétravail transition » jusqu'au 31 octobre 2020

**L'appel à candidatures pour cette période transitoire peut se réaliser jusqu'à fin octobre 2020**. Les agents pourront télétravailler jusqu'au 31 décembre 2020, et l'entrée en vigueur d'une délibération de déploiement, votée par l'assemblée délibérante de la collectivité.

### 3.8 Fin du télétravail sur le dispositif de transition

Tout agent peut décider de mettre fin à tout moment au télétravail, en informant au préalable son responsable hiérarchique.

Le manager peut décider de mettre fin au télétravail de l'agent, moyennant un préavis de 1 mois, par écrit motivé ou selon les nécessités de service, également motivées.

Le télétravail étant lié aux missions spécifiques d'un poste donné, il n'est, pour cette raison, pas transférable en cas de mobilité interne. En cas de changement de poste, l'agent doit effectuer une nouvelle demande de télétravail auprès de son nouvel encadrant. Une période significative de prise de fonctions en présentiel sur un nouveau poste est recommandée avant de télétravailler.

\*

Le télétravail doit être conçu comme un levier de management et une opportunité d'affermir la confiance mutuelle.

D'ici là, la phase transitoire qui s'ouvre permettra de poursuivre les échanges avec les représentants CHSCT et CT au second semestre 2020, ainsi que d'apporter des réponses aux questions encore posées ou qui se poseraient, pour permettre de donner au télétravail un cadre pérenne et robuste, s'appuyant sur l'expérience collective ainsi acquise.

Le Directeur Général des Services

Signé : **André THOMAS**